



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 3º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200
- www.anac.gov.br

PREGÃO ELETRÔNICO
AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 18/2023

Processo nº 00058.034804/2023-41

Torna-se público que a AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL, por meio da Gerência Técnica de Licitações e Contratos, sediada no Setor Comercial Sul, Quadra 09, Lote C, Ed. Parque Cidade Corporate, Torre A, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, sob a forma de execução indireta, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e nº 03, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 28/08/2023

Horário: 10H

Local: Portal de Compras do Governo Federal – <https://www.gov.br/compras/pt-br>

Critério de Julgamento: Menor preço por grupo

Regime de Execução: Empreitada por Preço Unitário

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços de planejamento, implantação, operação e gerenciamento contínuo e sazonal de Central de Atendimento, com a realização de atendimento receptivo e ativo, telefônico e eletrônico (formulário eletrônico, webchat, chatbot, voicebot e aplicativos de mensagem instantânea), em modalidade Contact Center, incluindo o registro e o fornecimento de informações aos usuários da aviação civil e ao público em geral, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formado por 3 (três) itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

1.3. O critério de julgamento adotado será o menor preço global do grupo, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2023, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 113214/20214

Fonte: 1050000008

Programa de Trabalho: 2612200322000001/ 225227

Elemento de Despesa: 3.3.90.37.01

3. DO CREDENCIAMENTO

3.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.

3.2. O cadastro no SICAF deverá ser feito no <https://www.gov.br/compras/pt-br/> por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.

3.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

3.4. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.5. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.5.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.

4.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

- 4.1.1. Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema.
- 4.1.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.
- 4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:
- 4.2.1. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;
- 4.2.2. que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
- 4.2.3. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
- 4.2.4. que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;
- 4.2.5. que estejam sob falência, concurso de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;
- 4.2.6. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;
- 4.2.7. organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);
- 4.3. Será permitida a participação de cooperativas, desde que apresentem modelo de gestão operacional adequado ao objeto desta licitação, com compartilhamento ou rodízio das atividades de coordenação e supervisão da execução dos serviços, e desde que os serviços contratados sejam executados obrigatoriamente pelos cooperados, vedando-se qualquer intermediação ou subcontratação.
- 4.3.1. Em sendo permitida a participação de cooperativas, serão estendidas a elas os benefícios previstos para as microempresas e empresas de pequeno porte quando elas atenderem ao disposto no art. 34 da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007.
- 4.4. Nos termos do art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018, é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:
- a) detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou
- b) de autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.
- 4.4.1. Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto nº 7.203, de 04 de junho de 2010);
- 4.5. Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura Contratada que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança neste órgão contratante.
- 4.6. Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:
- 4.6.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.
- 4.6.1.1. nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;
- 4.6.1.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.
- 4.6.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;
- 4.6.3. que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;
- 4.6.4. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 4.6.5. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
- 4.6.6. que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009.
- 4.6.7. que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- 4.6.8. que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.
- 4.7. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 5.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.
- 5.2. O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.
- 5.3. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.
- 5.4. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.
- 5.5. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 5.6. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;
- 5.7. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

5.8. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

6.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

6.1.1. valor unitário e total do item;

6.1.2. descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência

6.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

6.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços, apurados mediante o preenchimento do modelo de proposta comercial, conforme anexo deste Edital:

6.3.1. A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta.

6.3.2. Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do art. 65 da Lei n. 8.666/93 e nos termos do art. 63, §2º da IN SEGES/MP n.5/2017.

6.4. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

6.5. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

6.6. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

6.7. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

6.7.1. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

7. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

7.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações exigidas no Termo de Referência.

7.2.1. Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

7.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

7.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

7.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

7.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

7.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

7.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor total dos itens que compõem o grupo.

7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

7.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

7.8. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "aberto e fechado", em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

7.9. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

7.10. Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até dez por cento superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.10.1. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.11. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.

7.11.1. Não havendo lance final e fechado classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada, para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.12. Poderá o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atender às exigências de habilitação.

7.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

7.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

7.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

7.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

7.17. O critério de julgamento adotado será o menor preço, conforme definido neste Edital e seus anexos.

7.18. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

7.19. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

7.20. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

7.21. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

7.22. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

7.23. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

7.24. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

7.25. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos serviços:

7.25.1. prestados por empresas brasileiras;

7.25.2. prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

7.25.3. prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

7.26. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

7.27. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

7.27.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.27.2. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

7.27.3. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

7.28. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

8.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto n.º 10.024/2019.

8.2. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017, que:

8.2.1. não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital;

8.2.2. contenha vício insanável ou ilegalidade;

8.2.3. não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;

8.2.4. apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário), percentual de desconto inferior ao mínimo exigido, ou que apresentar preço manifestamente inexequível;

8.2.4.1. Quando o licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:

8.2.4.1.1. for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

8.3. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

8.4. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

8.5. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

8.5.1. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

8.6. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

- 8.6.1. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo
- 8.7. Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.
- 8.8. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.
- 8.9. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 8.10. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.
- 8.11. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.
- 8.12. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

9. DA HABILITAÇÃO

9.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);

d) Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU (<https://contas.tcu.gov.br/ords/?p=INABILITADO:CERTIDAO:0>);

- 9.1.1. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “b”, “c” e “d” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>)
- 9.1.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.
- 9.1.2.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.
- 9.1.2.1.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.
- 9.1.2.1.2. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.
- 9.1.3. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.
- 9.1.4. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.
- 9.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômico-financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.
- 9.2.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;
- 9.2.2. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.
- 9.2.3. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.
- 9.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de inabilitação.
- 9.4. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.
- 9.5. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.
- 9.6. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 9.6.1. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.
- 9.7. Ressalvado o disposto no item 5.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

9.8. Habilitação jurídica:

- 9.8.1. no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 9.8.2. Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

- 9.8.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.8.4. inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;
- 9.8.5. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;
- 9.8.6. decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;
- 9.8.7. No caso de sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971.
- 9.8.8. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.9. **Regularidade fiscal e trabalhista:**

- 9.9.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 9.9.2. prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 9.9.3. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 9.9.4. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 9.9.5. prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 9.9.6. prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 9.9.7. caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

9.10. **Qualificação Econômico-Financeira:**

- 9.10.1. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;
- 9.10.2. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;
- 9.10.2.1. no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;
- 9.10.2.2. é admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.
- 9.10.2.3. Caso o licitante seja cooperativa, tais documentos deverão ser acompanhados da última auditoria contábil-financeira, conforme dispõe o artigo 112 da Lei nº 5.764, de 1971, ou de uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador;
- 9.10.3. comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

- 9.10.4. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.

9.11. **Qualificação Técnica:**

- 9.11.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.
- 9.11.1.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:
- a) Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 3 anos na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os 3 anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017
- b) Comprovação de aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, com uma quantidade mínima de 3.000 (três mil) atendimentos por mês, no período ininterrupto de 12 meses.
- 9.11.1.2. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

9.11.1.3. 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, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5, de 2017.

9.11.1.4. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

9.11.1.5. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

9.11.1.6. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.;

9.11.2. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão apresentar atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável

9.11.2.1. O atestado de vistoria poderá ser substituído por declaração emitida pelo licitante em que conste, alternativamente, ou que conhece as condições locais para execução do objeto; ou que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assume total responsabilidade por este fato e não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante.

9.12. Em relação às licitantes cooperativas será, ainda, exigida a seguinte documentação complementar, conforme item 10.5 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017:

9.12.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764 de 1971;

9.12.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

9.12.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

9.12.4. O registro previsto na Lei n. 5.764/71, art. 107;

9.12.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

9.12.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

9.12.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764/71 ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

9.13. O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

9.14. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

9.14.1. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

9.15. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa equiparada, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

9.16. A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

9.17. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

9.18. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

9.19. Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.20. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

10.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 2 (duas) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

10.1.1. ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

10.1.2. apresentar a proposta comercial, devidamente ajustada ao lance vencedor, em conformidade com o modelo anexo a este Edital.

10.1.3. conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

10.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

10.2.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

10.3. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).

10.3.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

10.4. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

10.5. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

10.6. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

11. DOS RECURSOS

11.1. O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, concederá o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

11.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

11.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

11.2.2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

11.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

11.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

12.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

12.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

12.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

12.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”) ou e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12.2.2. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

13.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

13.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

14.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

15. DO TERMO DE CONTRATO

15.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato.

15.2. O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.2.1. A Administração convocará o adjudicatário a cadastrar-se no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) no prazo de 5 (cinco) dias úteis, para que o Termo de Contrato seja assinado eletronicamente.

15.2.2. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

15.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses prorrogável conforme previsão no instrumento contratual.

15.4. Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN.

15.4.1. Nos casos em que houver necessidade de assinatura do instrumento de contrato, e o fornecedor não estiver inscrito no SICAF, este deverá proceder ao seu cadastramento, sem ônus, antes da contratação.

15.4.2. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

15.5. Na assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato ou da ata de registro de preços.

15.6. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato ou a ata de registro de preços, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato ou a ata de registro de preços.

16. DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL

- 16.1. As regras acerca do reajustamento em sentido geral do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.
17. **DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO**
- 17.1. Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.
18. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**
- 18.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.
19. **DO PAGAMENTO**
- 19.1. As regras acerca do pagamento são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.
- 19.1.1. É admitida a cessão de crédito decorrente da contratação de que trata este Instrumento Convocatório, nos termos do previsto na minuta contratual anexa a este Edital.
20. **DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**
- 20.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:
- 20.1.1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
- 20.1.2. apresentar documentação falsa;
- 20.1.3. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
- 20.1.4. ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 20.1.5. não mantiver a proposta;
- 20.1.6. cometer fraude fiscal;
- 20.1.7. comportar-se de modo inidôneo;
- 20.2. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.
- 20.3. O licitante que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
- 20.3.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;
- 20.3.2. Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;
- 20.3.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- 20.3.4. Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;
- 20.3.4.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 21.1 deste Edital.
- 20.3.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;
- 20.4. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.
- 20.5. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.
- 20.6. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 20.7. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.
- 20.8. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.
- 20.9. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.
- 20.10. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 20.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
- 20.12. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.
21. **DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**
- 21.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.
- 21.2. A impugnação deverá ser realizada por forma eletrônica, exclusivamente pelo e-mail licitacao@anac.gov.br.
- 21.3. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até 2 (dois) dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.
- 21.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.
- 21.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no e-mail licitacao@anac.gov.br.

- 21.6. O Pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital e dos anexos.
- 21.7. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 21.7.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.
- 21.8. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a Administração.

22. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 22.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.
- 22.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.
- 22.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.
- 22.4. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 22.5. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 22.6. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 22.7. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 22.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 22.9. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 22.10. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 22.11. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico gov.br/anac/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos, e também poderá ser lido e/ou obtido no endereço Setor Comercial Sul - Quadra 09 - Lote C - Edifício Parque Cidade Corporate - Torre A - 2º andar - Brasília - DF, nos dias úteis, no horário das 8 horas às 18 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.
- 22.12. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- 22.12.1. ANEXO I - Termo de Referência;
- 22.12.2. ANEXO II – Modelo de Proposta Comercial;
- 22.12.3. ANEXO III - Minuta de Termo de Contrato;

Brasília, 15 de agosto de 2023

Gisele Aparecida Gonçalves de Oliveira

Pregoeira



Documento assinado eletronicamente por **Gisele Aparecida Gonçalves de Oliveira, Pregoeiro(a)**, em 15/08/2023, às 09:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **8969535** e o código CRC **555F815F**.



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 3º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200
- www.anac.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 00058.034804/2023-41

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de serviços de planejamento, implantação, operação e gerenciamento contínuo e sazonal de Central de Atendimento, com a realização de atendimento receptivo e ativo, telefônico e eletrônico (formulário eletrônico, *webchat*, *chatbot*, *voicebot* e aplicativos de mensagem instantânea), em modalidade *Contact Center*, incluindo o registro e o fornecimento de informações aos usuários da aviação civil e ao público em geral.

1.2. Engloba serviços operacionais de atendimento por meio telefônico e de canais multimeios, com suporte de acessibilidade, abrangendo todos os recursos de infraestrutura tecnológica de rede e telecomunicações, plataforma de comunicação, solução de gravação dos atendimentos, infraestrutura física e ambiental, mobiliários, disponibilização e sustentação de sistema de atendimento, processos e procedimentos de atendimento, recursos humanos especializados nas áreas que compreendem os serviços a serem executados e demais recursos necessários à prestação de serviços, consoante especificações, quantidades e demais condições constantes neste Termo de Referência.

Grupo	Item	Especificação	Unidade de Medida	Quantidade Estimada (mês)	Valor Unitário Máximo	Valor Mensal Estimado	Valor Anual Estimado
1	1	Atendimento humano em tempo real (telefônico receptivo, ativo, <i>webchat</i> e aplicativos de mensagem instantânea)	Ligações efetuadas (receptivo e ativo) e registros atendidos (<i>webchat</i> e aplicativos de mensagem instantânea)	4500	9,52	42.840,00	514.080,00
	2	Atendimento humano de manifestações recebidas via formulário eletrônico	Protocolo recebido	2000	12,00	24.000,00	288.000,00
	3	Atendimento automatizado em tempo real (telefone, <i>chat</i> , aplicativos de mensagem instantânea, <i>chatbot</i> , <i>voicebot</i>)	Acionamento com disseminação de informação automatizada	2000	3,10	6.200,00	74.400,00
Valor global (mês)							RS 73.040,00
Valor global (anual)							RS 876.480,00

1.3. Constam na estimativa do item 1 da tabela acima as ligações recebidas em inglês e espanhol pela Central de Atendimento, com base no histórico previsto na tabela "d", do subitem 9.1.9 deste Termo de Referência.

1.4. Todos os serviços e infraestrutura necessários à execução dos trabalhos deverão estar contemplados no valor dos serviços de atendimento da tabela acima, entre os quais se destacam os serviços de gestão da operação, acompanhamento e planejamento de tráfego, treinamento e monitoria dos atendentes e gestão da qualidade.

1.5. No preço proposto acima também deverão estar computados todos os custos acessórios para seu normal adimplimento, sejam eles custos de pessoal alocados para gestão e apoio, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, manutenção e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado.

1.6. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum.

1.7. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.

1.8. A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Unitário.

1.9. O prazo de vigência do contrato é de 12 meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993. A opção pela Lei 8.666/93 está amparada pela MP 1.167/2023 e se deve em função da necessidade de celeridade na contratação, que seguirá os mesmos moldes do contrato atualmente em vigor.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Justificativa e o objetivo da contratação encontram-se pormenorizados em tópico específico dos Estudos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. A descrição da solução como um todo, conforme minudenciado nos Estudos Preliminares, abrange a prestação do serviço de Central de Atendimento com atendimento receptivo e ativo humano em tempo real (telefônico, *webchat* e aplicativos de mensagem instantânea), atendimento automatizado em tempo real (telefone, *chat*, aplicativos de mensagem instantânea, *chatbot*, *voicebot*) e atendimento de manifestações recebidas por formulário eletrônico.

3.2. Na execução dos serviços de atendimento humano em tempo real, serão considerados o quantitativo de ligações recebidas ou realizadas como contato ativo e o quantitativo de atendimentos realizados via *webchat* e aplicativos de mensagem instantânea desde que registrados no sistema de atendimento da ANAC.

3.3. Na execução dos serviços de atendimento de demandas recebidas via formulário eletrônico, será considerado o quantitativo de demandas registradas pelo cidadão atendidas pela Central de Atendimento.

3.4. Na execução dos serviços de atendimento automatizado em tempo real serão considerados os acionamentos concluídos com disseminação de informação e sem interação humana.

4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

4.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

4.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

4.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

I - REQUISITOS DE NEGÓCIO

5.2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO RECEPTIVO HUMANO:

5.2.1. Este serviço envolve a execução das seguintes atividades:

a) atendimento e registro de solicitações, denúncias, pedidos de informações, sugestões, elogios e reclamações contra os serviços da ANAC, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre as atividades da Agência referentes, entre outras, à fiscalização e à regulação, de acordo com os roteiros (*scripts*) que serão desenvolvidos em conjunto com a ANAC;

b) realizar o teleatendimento receptivo em português/inglês/espanhol, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários e encaminhando as ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos *scripts* ou esses recomendem registro de ocorrência) a outra instância de tratamento e solução.

c) realizar o atendimento dos acionamentos via *chat* e aplicativos de mensagem instantânea, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários e encaminhando as ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos *scripts* ou esses recomendem registro de ocorrência) a outra instância de tratamento e solução. Dentre os aplicativos de mensagem instantânea para atendimento, deve ser disponibilizado, no mínimo, o aplicativo WhatsApp, podendo, a critério da ANAC, ser solicitado a utilização de atendimento por outros aplicativos similares.

d) registro e encaminhamento das ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos *scripts* ou esses recomendem registro de ocorrência) a outra instância de tratamento e solução.

5.3. SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO ATIVO E RETORNO DAS CHAMADAS

5.3.1. No retorno das chamadas e no teleatendimento ativo estão incluídos os serviços de retorno das solicitações, dos pedidos de informações e reclamações, informações sobre problemas ou serviços da ANAC, realização de pesquisas de opinião e campanhas de divulgação, bem como outras aplicações pertinentes a que se referem os serviços da Central de Atendimento a serem identificadas pela ANAC, conforme descrito a seguir:

a) utilização de dados cadastrais existentes, roteiros previamente elaborados pela ANAC de soluções e respostas para a realização do retorno das chamadas e teleatendimento ativo;

- b) realização de ligações telefônicas aos usuários, com objetivo de prestar informações técnicas, realizar pesquisas de opinião e campanhas de divulgação dos serviços prestados pela ANAC;
- c) realizar o teletendimento ativo em português/inglês/espanhol, retorno das chamadas, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- d) quaisquer outras atividades inerentes aos serviços.
- e) a Contratada deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do teletendimento ativo, elaborar relatórios gerenciais detalhados, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por Atendente, bem como a análise qualitativa e quantitativa do serviço prestado.

5.3.1.1. Caberá a ANAC definir o período, o escopo, o conteúdo e a quantidade de ligações a serem realizadas nos serviços de teletendimento ativo para a realização de pesquisas de opinião e campanhas de divulgação.

5.4. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AUTOMATIZADO EM TEMPO REAL

5.4.1. Consiste no serviço de atendimento automatizado receptivo, com efetiva finalidade de disseminar informações aos usuários sem interação humana do operador da contratada, com base em informações previamente definidas pela ANAC.

5.4.2. Este serviço deverá observar os seguintes aspectos:

- a) permanecer ativo durante 24 horas, 7 dias por semana;
- b) durante o horário de funcionamento da Central de Atendimento, deve possuir opção de direcionamento para atendimento humano;
- c) utilizar árvore de informações e inteligência artificial desenvolvida pela contratada e homologada pela ANAC;
- d) estar disponível no início do atendimento em todos os canais disponibilizados, exceto o formulário eletrônico;
- e) o atendimento por meio de bot, utilizando inteligência artificial, deve entrar em operação em até 6 meses após o início da vigência do contrato.
- f) o atendimento por meio de árvore de informações deve entrar em operação em até 3 meses após o início da vigência do contrato.

5.4.3. A CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer tempo, a suspensão do serviço em um ou mais canais.

5.4.4. Os acionamentos sem disseminação de informações não receberão qualquer tipo de remuneração, ficando entendido que seus custos estarão incluídos no valor total da proposta.

5.4.5. As informações automáticas temporárias definidas pela ANAC e disponibilizadas, sem a necessidade de navegação, a todos os usuários que acionarem o atendimento não serão consideradas como disseminação de informação.

5.5. SERVIÇO DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR FORMULÁRIO ELETRÔNICO

5.5.1. Compreende as atividades de resposta às solicitações recebidas por meio de formulários eletrônicos, encaminhamento das solicitações, reencaminhamento, classificação, reclassificação, atribuição de responsável para resposta, recuperação e envio de gravação de atendimento e esclarecimentos com base em informações disponíveis no sistema.

5.5.2. O tratamento de manifestações abertas diretamente pelo cidadão no sistema de registros na página da ANAC será realizado pela Central de Atendimento por meio do sistema disponibilizado pela ANAC e com a orientação das bases de conhecimento (roteiros e respostas padronizadas).

5.6. SERVIÇO DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO VIA URA (Unidade de Resposta Audível)

5.6.1. Consiste no serviço de atendimento eletrônico receptivo de chamadas, realizado por meio de equipamento URA – Unidade de Resposta Audível, por meio de mensagens previamente gravadas. Atua, ainda, na distribuição das chamadas para o atendimento humano realizada por meio de DAC – Distribuidor Automático de Chamadas integrado com a URA e na realização de pesquisa de satisfação do usuário quanto ao atendimento realizado.

5.6.2. Este serviço deverá observar os seguintes aspectos:

- a) permanecer ativo durante o horário de funcionamento da Central de Atendimento;
- b) utilizar árvore de voz homologada pela ANAC; e
- c) realizar a distribuição de chamadas direcionadas para o atendimento humano, por meio do Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) integrado com a URA.

5.6.3. As ligações atendidas por equipamentos remotos de voz sem disseminação de informações não receberão qualquer tipo de remuneração, ficando entendido que seus custos estarão incluídos no valor total da proposta.

5.6.4. As informações automáticas temporárias definidas pela ANAC e disponibilizadas, sem necessidade de navegação, a todos os usuários que acionarem o atendimento não serão consideradas como disseminação de informação.

5.7. SERVIÇOS DE GESTÃO E APOIO À CENTRAL DE ATENDIMENTO

5.7.1. O serviço de Gestão da Central de Atendimento consiste na execução das seguintes atividades mínimas:

- a) identificação e análise das demandas de atendimento encaminhadas pela Contratante;
- b) planejamento dos serviços da operação;
- c) estruturação das modalidades de atendimento de acordo com os critérios e/ou níveis de especialização definidos pela Contratante;
- d) dimensionamento e alocação dos recursos necessários à demanda de acordo com as estratégias definidas pela Contratante;
- e) acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;
- f) otimização de escala e redimensionamento de recursos para permitir ganhos de produtividade por meio de acompanhamento do fluxo de ligações e análise da curva de tráfego, propondo ajustes, se necessário;
- g) acompanhamento da quantidade de ligações dos diversos canais, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação;
- h) otimização da distribuição de chamadas;
- i) disponibilização de informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela Contratante;
- j) realização de acompanhamentos diários/semanais/mensais de cada segmento do atendimento, visando a formação de histórico de demanda que proporcionará a melhor alocação dos operadores.
- k) gestão dos serviços contratados, garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento aos cidadãos, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela Contratante;
- l) gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação;
- m) gestão da segurança de acordo com os requisitos e diretrizes do Edital;
- n) administração e guarda de todo e qualquer recurso disponibilizado pela Contratante;
- o) administração de situações de conflito;
- p) acompanhamento e análise dos indicadores de desempenho da operação;
- q) execução do planejamento da operação;
- r) acompanhamento do dimensionamento dos recursos e o controle de ausências;
- s) interação com a operação, visando a manter o nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;
- t) acompanhamento das ocorrências de atendimento;
- u) gerenciamento da escala de trabalho;
- v) monitoramento do atendimento em tempo real;
- w) esclarecimento de dúvidas dos operadores;
- x) identificação das necessidades de treinamento;
- y) acompanhamento do desempenho dos operadores e da qualidade do atendimento;
- z) fornecimento de *feedback* aos operadores, gerenciamento do clima organizacional da equipe e proposição de melhorias nos processos de atendimento.

5.7.2. O serviço de apoio ou suporte ao atendimento envolve a execução das seguintes atividades:

- a) suporte aos funcionários que necessitem de acompanhamento específico, ocasionado pelas atividades desempenhadas;
- b) atuar como interlocutor entre a Contratante e os usuários para assuntos mais críticos, visando a garantir a satisfação dos usuários;

- c) monitorar os programas de treinamento e motivação da equipe (campanhas motivacionais);
- d) acompanhar a avaliação individual e periódica dos atendentes; e
- e) propor melhorias nas rotinas do teleatendimento.

5.8. SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE ROTEIROS E FLUXOS DE ATENDIMENTO

5.8.1. O serviço de desenvolvimento de novas rotinas de fluxos de atendimento consiste na execução das seguintes atividades:

- a) levantamento dos procedimentos e rotinas existentes na ANAC que manterão relacionamentos operacionais com a Central de Atendimento;
- b) otimização, em conjunto com profissionais da ANAC, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas à sua adequação aos procedimentos de atendimento;
- c) definição, elaboração e implantação dos processos otimizados aos serviços de atendimento executados pela Central de Atendimento;
- d) levantamento dos procedimentos operacionais padrão para elaboração e implantação dos roteiros de atendimento que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no teleatendimento receptivo, ativo e tratamento de demandas, após validação pela ANAC;
- e) monitoramento e avaliação dos resultados da aplicação dos roteiros com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

5.8.2. A Contratada deverá elaborar e implantar os roteiros sobre cada um dos tipos de classificação de solicitações, tais como descrição do diálogo do Atendente com os usuários (perguntas típicas e suas respostas) e dos procedimentos a serem adotados para a resolução de problema, registro de reiteração de solicitação, registro de sugestões, críticas e reclamações, assim como as rotinas de atendimento, com diagrama e descrição do fluxo de atendimento de chamadas a ser seguido pelo Atendente. Todos os roteiros de atendimento criados deverão ter aprovação da ANAC para a devida utilização.

II- REQUISITOS TECNOLÓGICOS

5.9. A Contratada deverá possuir estrutura própria e completa de Central de Atendimento, bem como gestão de força de trabalho e qualidade, conforme os requisitos e exigências elencadas neste Termo de Referência.

5.10. A ANAC não fará nenhuma exigência em relação à marca ou modelo dos equipamentos utilizados pela Contratada, mesmo que tenham sido mencionados em sua proposta comercial, ficando a critério da Contratada a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores.

5.11. O custo do desenvolvimento das rotinas para sincronia das bases de dados referentes ao atendimento será de responsabilidade da Contratada.

5.12. Será de responsabilidade da Contratada a manutenção e a atualização tecnológica dos equipamentos e infraestrutura de rede, base de dados e outros componentes da Central de Atendimento, devendo os eventuais custos com a manutenção e atualização estar previstos na planilha de custos e formação de preços.

5.13. Da Plataforma de Comunicação - os equipamentos da Central de Atendimento deverão possibilitar:

- a) acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho e acréscimo do número de relatórios contemplados;
- b) integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade da Central de Atendimento;
- c) integração com os sistemas de atendimento utilizados pela ANAC;
- d) consulta remota, por meio de acesso a informações via rede local ou em ambiente seguro via internet;
- e) atendimento de todas as chamadas sem perdas ou desconexões.

5.14. Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) - o Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) a ser utilizado pela Contratada deverá possuir, inicialmente, as seguintes funcionalidades:

- a) integração com a URA (Unidade de Resposta Auditiva);
- b) integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas;
- c) comunicação de voz e dados via protocolo IP (*Internet Protocol*);
- d) tolerância a falhas;
- e) capacidade para que todos os parâmetros do Atendente acompanhem a identificação de *login* e sejam independentes da localização física da PA;
- f) possibilitar que o operador digite códigos de motivo no aparelho para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho;
- g) atender às chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos;
- h) ao mesmo tempo em que processa as chamadas, o DAC deve fornecer ao Supervisor informações em tempo real sobre o tráfego na rede;
- i) possibilitar colocar usuários preferenciais em filas específicas;
- j) capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
- k) capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um Atendente;
- l) capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;
- m) capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;
- n) permitir ao Atendente visualizar o desempenho tanto individual (nome do Atendente, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) no *display* do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento;
- o) permitir ao Supervisor visualizar no *display* do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) e dos Atendentes (quantidade de Atendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento);
- p) permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta;
- q) interface de música ou mensagem para chamadas em espera;
- r) a gravação de fraseologias para as mensagens para chamada em espera correrá, única e exclusivamente, a expensas da Contratada, cujos custos devem estar contemplados na proposta. Todas as gravações das fraseologias do DAC devem ser feitas em estúdio, devendo, antes de colocadas em produção, ser submetidas à apreciação e homologação da ANAC;
- s) vocalização de mensagens de *status* do serviço (ex.: todos os atendentes ocupados, sistema temporariamente indisponível etc.);

5.14.1. Relatórios mínimos exigidos para o DAC:

- a) os relatórios, além da periodicidade referida na alínea "f", a seguir, poderão ser solicitados a qualquer tempo pela Contratante, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação;
- b) todos os relatórios deverão estar disponíveis à Contratante para consulta via Internet e em tempo real, com possibilidade de exportação para tabela eletrônica em formato XLS e ODF.
- c) a ferramenta deve ser flexível, de forma a permitir a escolha das informações que comporão cada relatório ou consulta conforme período solicitado;
- d) cada relatório numérico deve ser apresentado junto a um gráfico para fácil visualização. Caso alguma informação esteja diretamente vinculada a uma meta estabelecida, deve-se demonstrar a comparação entre o realizado e a meta estabelecida;
- e) os relatórios de fechamento mensal devem ser entregues à Contratante, para validação e conferência de qualidade/níveis de serviço, até o quinto dia do mês seguinte;
- f) Previsão e Periodicidade de geração dos relatórios básicos:
 - I - quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas no DAC, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - II - quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - III - quantidade, diária e mensal, de ligações abandonadas, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - IV - quantidade, diária e mensal, de ligações desviadas por transbordo, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - V - quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas em até k segundos, em que k é um número parametrizável;
 - VI - tempo médio, diário e mensal, das ligações, em segundos;
 - VII - tempo médio, diário e mensal, por atendimento separado por ilhas, em segundos;
 - VIII - quantidade, diária e mensal, de ligações em fila de espera, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - IX - tempo médio, diário e mensal, de espera em fila, em segundos;
 - X - quantidade, diária e mensal, de atendimentos mantidos em fila de espera (especificados por ilhas), por um tempo superior a k segundos, em que k é um número parametrizável;
 - XI - comparativos, diário e mensal, dos níveis de serviço estabelecidos neste TR com os efetivamente realizados.

- 5.14.2. A Contratada deverá fornecer todos os componentes necessários à ativação do DAC. A ativação de cada ponto de atendimento no DAC será de responsabilidade da Contratada.
- 5.15. **Sistema de Gerenciamento de Chamadas** - o software de gerenciamento de chamadas da Contratada deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o equipamento DAC utilizado, e possuir as seguintes funcionalidades mínimas:
- a) deverá gerenciar todos os postos de atendimento, supervisão e grupos/especialidades, além de gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, de maneira local ou remotamente;
 - b) permitir, por meio de interface gráfica, o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento do sistema de gerenciamento de chamadas;
 - c) os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e não manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados;
 - d) deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos Atendentes e Supervisores, grupos/especialidades, eventos, chamadas e navegação;
 - e) deverão ser disponibilizados os relatórios históricos de Atendentes e Supervisores, sumários dos Atendentes e Supervisores, grupos/especialidades, eventos, chamadas e relatórios de navegação;
 - f) os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da ANAC e deverão ser disponibilizados pela Contratada via *web* ou diretamente (*link* dedicado), com acesso *on-line* e exclusivo por senha para a ANAC a qualquer tempo.
 - g) o sistema de consulta e acompanhamento deverá ter a mesma origem da plataforma de comunicação – Sistema de Gerenciamento de Chamadas. Essa base de dados não poderá ser manipulável, visando garantir a integridade dos dados. A Contratada comprovará à Contratante o atendimento dessa especificação técnica por meio de documentação técnica oficial do fabricante.
 - h) interface para envio de mensagens instantâneas individuais ou para grupo de Atendentes, no nível supervisão, coordenação e gerência;
 - i) permitir aos Supervisores e Gerentes a irrestrita monitoração, *on-line*, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta. Essa função deverá permitir que os níveis superiores escutem os atendimentos, irrestritamente. Para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre Atendentes;
 - j) permitir modos de escutas diferenciados, ou seja: restrita, em que o agente escutado não toma conhecimento da escuta; participativa, que permite a intervenção do supervisor na ligação sem que o usuário tome conhecimento; e a conferência, com a participação de pelo menos três agentes na mesma ligação (ex.: usuário, atendente e supervisor).
 - k) permitir o bloqueio de contato a pedido da ANAC
- 5.15.1. O sistema de gerenciamento de chamadas deverá ainda gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, tais como:
- 5.15.1.1. Relatórios de atendentes (tempo real e histórico):
- a) informações de Atendente;
 - b) tempo total por *status* do Atendente;
 - c) quantidade de chamadas atendidas por Atendente;
 - d) quantidade de chamadas ativas por Atendente;
 - e) quantidade de registro de chamadas;
 - f) tempo médio entre o primeiro toque e o efetivo atendimento;
 - g) tempo médio de mudo por Atendente;
 - h) tempo médio de conversação de todos os Atendentes;
 - i) tempo maior de conversação de todos os Atendentes;
 - j) tempo total de conversação de todos os Atendentes; e
 - k) tempo total de pausas por Atendente.
- 5.15.1.2. Relatórios Consolidados de Grupos de atendimento/especialidades (tempo real e histórico):
- a) tempo de espera da primeira chamada entrante na fila;
 - b) quantidade de Atendentes logados por grupo de atendimento/especialidade;
 - c) quantidade total de Atendentes de todos os grupos de atendimento;
 - d) quantidade de Atendentes em pausa;
 - e) quantidade de Atendentes em pronto atendimento;
 - f) quantidade de Atendentes em atendimento;
 - g) quantidade de chamadas recebidas por grupo de atendimento/especialidade;
 - h) quantidade de chamadas atendidas por grupo de atendimento/especialidade;
 - i) quantidade de chamadas abandonadas por grupo de atendimento/especialidade;
 - j) quantidade de chamadas em espera na fila;
 - k) quantidade de chamadas em mudo;
 - l) quantidade de chamadas ativas por grupo de atendimento/especialidade;
 - m) quantidade de chamadas atendidas por tempo de espera na fila;
 - n) quantidade de chamadas abandonadas por tempo de espera na fila;
 - o) índice de nível de serviço por grupo de atendimento/especialidade;
 - p) tempo médio de atendimento por grupo de atendimento/especialidade;
 - q) tempo médio de espera por grupo de atendimento/especialidade;
 - r) tempo médio de mudo por grupo de atendimento/especialidade;
 - s) tempo total de conversação por grupo de atendimento/especialidade; e
 - t) relação entre Atendentes em atendimento e livres por grupo de atendimento/especialidade nos formatos tabela e gráfico.
- 5.15.2. Relatórios integrados (tempo real e histórico):
- a) quantidade total de registros por período;
 - b) quantidade de chamadas recebidas;
 - c) quantidade de chamadas atendidas;
 - d) quantidade de chamadas abandonadas;
 - e) quantidade de chamadas realizadas;
 - f) tempos médio e total de chamadas realizadas do grupo de atendimento/especialidade;
 - g) tempos médio e total de espera do grupo de atendimento/especialidade;
 - h) tempos médio e total e atendimento do grupo de atendimento/especialidade;
 - i) índice de nível de serviço do grupo de atendimento/especialidade; e
 - j) índice de abandono;
 - k) quantidade média de Atendentes logados por grupo de atendimento/especialidade
- 5.15.3. Relatórios Históricos da Unidade de Resposta Audível (URA):
- a) quantidade máxima de canais telefônicos ocupados;
 - b) quantidade de chamadas recebidas;
 - c) quantidade de chamadas finalizadas na URA com a especificação das que tiveram disseminação de informação;
 - d) tempo médio de navegação na URA; e
 - e) quantidade de chamadas direcionadas para o atendimento humano.
- 5.15.4. Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da ANAC e deverão ser disponibilizados pela Contratada, via *web* ou diretamente (*link* dedicado) *on-line*, com acesso exclusivo por senha para a ANAC a qualquer tempo (*real time*).

- 5.15.5. Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e deve ser impossível manipular seus dados, de forma a garantir a integridade da informação.
- 5.15.6. O software de supervisão e monitoramento deverá possuir os seguintes recursos:
- bloquear e desbloquear a posição de operador;
 - ajustar o *skill* do operador de forma individual ou para todo um grupo de operadores;
 - colocar a chamada em música de espera;
 - transferir a chamada;
 - realizar monitoramento em tempo real a partir da tela da supervisão;
 - possuir todas as facilidades de um ramal individual do PABX/IP;
 - consultar ramais do PABX/IP;
 - visualizar interface gráfica acessada via navegador *web*, destinado à supervisão *on-line* das Posições de Atendimento, sendo essa interface destinada aos administradores do sistema e supervisores do DAC.
 - ser *web* e compatível com navegadores padrão de mercado.
- 5.15.7. O Sistema de Gerenciamento de Chamadas deve permitir a supervisão e fiscalização remotas da ANAC, em tempo real, do desempenho do sistema, possibilitando acompanhar o atendimento fora do seu ambiente de trabalho e:
- número de agentes logados;
 - número de agentes disponíveis;
 - número de agentes em pausa;
 - número de agentes ocupados;
 - número de agentes em pós-atendimento;
 - número de chamadas em espera;
 - maior tempo de espera;
 - número de chamadas entrantes no período;
 - número de chamadas atendidas;
 - chamadas abandonadas;
 - tempo médio de atendimento (TMA);
 - tempo médio de desistência (TMD);
 - tempo médio de espera (TME);
 - maior tempo de atendimento;
 - percentual de nível de serviço;
 - identificação da chamada.
- 5.15.8. O Sistema de Gerenciamento de Chamadas deverá também gerenciar todas as posições ativas ou receptivas, locais ou remotas e deverá ter as seguintes características:
- capacidade gráfica;
 - capacidade de gerenciamento de expectativa na fila de espera;
 - capacidade de integração com o sistema de Gerenciamento da Força de Trabalho;
 - capacidade de monitoração da tela do operador;
 - capacidade de gerenciamento do nível de serviço;
 - capacidade de fornecer relatórios estatísticos *on-line*;
 - disponibilidade de licença (no mínimo cinco) do Sistema de Gerenciamento de Chamadas, de uso simultâneo, para o pessoal de gestão da ANAC.
- 5.16. Sistema de Teleatendimento Ativo - o Sistema de Teleatendimento Ativo deverá ter as seguintes características:
- ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
 - gestão de senhas e acessos em que somente usuários autorizados podem acessá-lo de acordo com o seu perfil;
 - acompanhamento das atividades e dos resultados de contatos dos atendentes através de códigos preestabelecidos no sistema;
 - gestão de contatos, permitindo consulta a informações do contato que está sendo atendido;
 - permitir elaborar e controlar as campanhas de teleatendimento ativo, selecionando o público alvo de cada uma;
 - permitir fazer o agendamento de contatos para o controle e disparo do contato na data agendada;
 - selecionar qual dos telefones deve ser discado primeiro, independente das regras de horário;
 - configurar estratégias de rediscagem para os números configurados na lista de discagem;
 - capacidade de identificar caixa postal e fax;
 - fornecer informações gerenciais e estatísticas dos contatos, resultados por atendente e campanha;
 - fornecer relatórios e gráficos sobre a agenda de contatos;
 - realizar discagem preditiva de forma automática a partir da base de dados fornecida pela ANAC;
- 5.17. Unidade de Resposta Auditável – URA
- 5.17.1. O atendimento eletrônico corresponde às informações e encaminhamentos automatizados realizados pela URA, bastando que o cidadão forneça as informações solicitadas pelo sistema, selecionando-as ou discando-as a partir de teclado telefônico.
- 5.17.2. Deverá ser disponibilizado uma URA, com recursos para a criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens de interesse da ANAC.
- 5.17.3. Todos os atendimentos prestados pela Central de Atendimento devem ser realizados primeiramente por meio da URA, devendo ser desviados posteriormente para o operador, se assim for necessário.
- 5.17.4. Deverá possuir recursos de Reconhecimento de Voz (ASR – *Automatic Speech Recognition*) baseado no idioma português do Brasil e possibilidade de outros idiomas, tais como inglês e espanhol.
- 5.17.5. A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu;
- 5.17.6. A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos, referentes a períodos aleatórios.
- 5.17.7. Todos os atendimentos realizados por telefone tráfegarão inicialmente pela URA, que deverá ser integrada à plataforma de telecomunicações PABX-IP/DAC a ser disponibilizada pela Contratada.
- 5.17.8. A Contratada deverá manter a quantidade de portas/canais de URA diretamente proporcional à quantidade de troncos digitais dos feixes E1 ou SIP na proporção 01(um) canal de URA para cada tronco digital.
- 5.17.9. A Contratada deverá manter, também, a quantidade de ramais da solução de PABX/DAC (licença de atendentes) diretamente proporcional à quantidade portas/canais de URA demandadas pela ANAC na proporção de 01 (um) ramal para cada canal de URA.
- 5.17.10. Todas as portas simultâneas deverão prover funcionalidades tecnológicas de Reconhecimento e Sintetização de Voz (*Automatic Speech Recognition* - ASR), Conversão de Texto em Voz (*Text-To-Speech* - TTS), além de reconhecimento decádico.
- 5.17.11. A seguir, apresentam-se as características para a Unidade de Resposta Auditável:
- deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
 - suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência);
 - a programação da URA (árvore de voz, fraseologia etc.) deverá ser modificada sempre que se considerar necessária a alteração pela Contratante;
 - reconhecimento de ligações roteadas do DAC para a URA, tanto analógicas como digitais;
 - possibilitar que os usuários da ANAC não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de *CUT Through*);

- f) permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;
- g) capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações;
- h) árvore de atendimento da URA: a Árvore de Atendimento será construída pela Contratada com o apoio da Contratante e deverá ser utilizada na Central de Atendimento. As gravações fraseológicas correrão a expensas da Contratada, cujos custos deverão estar contemplados na proposta. Caso a ANAC solicite a posteriori a inserção de novas opções na Árvore de Atendimento, tal solicitação não se configurará novo serviço implementado para efeito de cobrança financeira. Todas as gravações fraseológicas da Árvore de Atendimento a serem implementadas na URA deverão ser feitas em estúdio, podendo provisoriamente serem gravadas digitalmente para posterior substituição, desde que solicitado pela Contratante, devendo ser submetidas à apreciação e homologação da ANAC antes de entrarem em produção.

5.17.12. Relatórios básicos:

- a) quantidade, diária e mensal de ligações recebidas na URA, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- b) quantidade, diária e mensal de ligações finalizadas na URA, detalhadas por tipo de serviço utilizado, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- c) quantidade, diária e mensal de ligações não finalizadas na URA, com as especificações detalhadas dos motivos, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- d) quantidade, por hora, dia e mês, por canal de URA, de ligações com transações realizadas na URA e transferidas para o atendente, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- e) quantidade, diária e mensal de desconexões por timeout (com a indicação do respectivo ponto);
- f) quantidade, diária e mensal de chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono);
- g) quantidade, diária e mensal de chamadas abandonadas em até k segundos e após k segundos, em que k é um número parametrizável;
- h) relatório, diário e mensal de falhas na conexão com a Rede local;
- i) relatório, diário e mensal de falhas na conexão com o Servidor de Sistema;
- j) relatório, diário e mensal de navegação;
- k) relatório, diário e mensal por *Automatic Number Identification (ANI)*.
- l) Relatório, diário e mensal por dados de URA;
- m) Relatório, diário e mensal de ligações desistentes e bloqueadas;
- n) Relatório de tempo médio, diário e mensal, de retenção por tipo de serviço oferecido pela Central de Atendimento (opções de atendimento dentro da árvore); e
- o) Relatório, diário e mensal, do número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem e ligações atendidas com sucesso.

5.18. Sistema de Gravação de Voz - deverá ter as seguintes características:

- a) deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
- b) capacidade de gravação de voz de todas as posições de Atendimento e Supervisores;
- c) permitir gravação seletiva utilizando seleção baseada em canal, data/hora, usuário/ramal e número do chamador;
- d) capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir de qualquer estação de operação, supervisão, monitoramento, desde que informadas as chaves de pesquisa, tais como o número chamador, a identificação do usuário, a identificação do operador/supervisor/monitor/outros, os períodos, o número do ramal ou tronco;
- e) manter arquivo das gravações armazenadas por período mínimo de noventa dias, contados a partir da data de gravação de cada atendimento;
- f) permitir que todos os acessos ao gravador, pelos empregados da Contratada, sejam limitados de acordo com suas atribuições, vinculado aos níveis de gerenciamento, com mecanismos de segurança contra acessos indevidos;
- g) funcionar de forma ininterrupta de acordo com o funcionamento da Central de Atendimento da ANAC;
- h) o gravador deverá iniciar o funcionamento do sistema sem a necessidade de intervenção técnica, comandos específicos ou senhas de acesso, no caso de reinicialização por falta de alimentação elétrica;
- i) os recursos de gravação não poderão impedir ou interferir em nenhuma outra facilidade de comunicação existente no PABX;
- j) a reprodução ou a exportação dos arquivos gravados deverá ser em formatos compatíveis com o MS Windows – MP#, WAVE, WMA etc.; e
- k) possibilitar o armazenamento das gravações de forma temporária e/ou definitiva mantendo a integridade e perenidade dos dados.

5.19. Sistema de Gravação de Tela - o Sistema de Gravação de Tela da Contratada deverá possuir as seguintes características.

- a) deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC, permitindo à ANAC realizar auditoria e avaliação da qualidade dos atendimentos;
- b) capacidade de gravação de tela, sob demanda por parte da ANAC, no momento do atendimento de uma chamada pelo Operador. As imagens de tela deverão ser capturadas em intervalos de tempo predefinidos, sendo encaminhadas para armazenamento nos servidores da plataforma;
- c) permitir as gravações de tela concatenadas com a gravação de voz da chamada, permitindo a consulta e reprodução das gravações de tela e voz, simultaneamente, na monitoria de qualidade; e
- d) capacidade de habilitação e configuração da gravação de tela baseado em um percentual de atendimento das chamadas do operador ou do grupo de atendimento/especialidade vinculado (por exemplo, habilitar a gravação de tela para um determinado grupo em 25% das chamadas e para outro grupo em 35% de telas gravadas).

5.20. Aparelhos Telefônicos e Head-Sets - a Contratada deverá utilizar aparelhos com as seguintes características mínimas:

- a) aparelhos telefônicos com viva voz e display, com teclas programáveis e facilidades de conferência, transferência, retenção, rediscagem e mudo; e
- b) utilizar *head-sets* individuais e adaptáveis aos aparelhos dos Atendentes.

5.21. Sistema de Identificação e Registro de Chamadas Efetuadas (bilhetagem) - o Sistema de Bilhetagem da Contratada deverá possuir as seguintes características:

- a) deverá permitir a geração de dados para sistemas de monitoramento de custos, gerando relatórios em português do Brasil;
- b) deverá ser totalmente compatível com integração total com o DAC;
- c) deverá dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas por meio dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo, no mínimo, número do assinante chamado em ligação local, DDD e DDI, número do ramal que originou a chamada, número de ligações por unidade da federação, data de início e fim da chamada, hora de início e fim da chamada e duração da chamada;
- d) deverá efetuar a remessa dos registros em tempo real de todas as chamadas;
- e) o registro deverá ser gravado em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos registros deverão ser preservados com total integridade;
- f) deverá permitir agendamento da emissão e impressão automática de relatórios, emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, e envio de relatórios via correio eletrônico;
- g) O sistema de tarifação e bilhetagem deverá permitir:
 - I - geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (DDD, DDI, celular);
 - II - agendamento da emissão e impressão automática de relatórios;
 - III - emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls, pdf e txt;
 - IV - envio de relatórios via e-mail;
 - V - relatórios mensais estatísticos por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado.

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

- a) permitir a gestão centralizada da Central de Atendimento;
- b) proporcionar previsões otimizadas e aderentes à realidade, além de controles de desempenho individual dos atendentes e monitoria de qualidade e serviço de mensagens;
- c) realizar o planejamento para a gestão de todas as premissas necessárias para o dimensionamento de forma intra-hora ou diária, além de permitir que ajustes em demanda e premissas sejam realizados com regras específicas de nível de serviço e configurações de excedente (absenteísmo) fixo ou variável com geração de escalas;
- d) realizar o acompanhamento em tempo real e histórico da ocupação das posições de atendimento, com informações do agente alocado;
- e) realizar o gerenciamento dos status inseridos pelos atendentes de modo a justificar o seu tempo de trabalho, em que um grupo de usuários recebe as solicitações de justificativas podendo autorizar ou negar;
- f) possibilitar feedback on-line via módulo web para o atendente;
- g) propiciar uma interface simples e objetiva entre os atendentes e os supervisores, atendendo às principais necessidades do dia-a-dia no tocante à:

- I - solicitação de trocas e ausências;
- II - alterações de horário;
- III - agendamento de férias; e
- IV - apontamento de produtividade.

h) garantir a segurança e unicidade das informações, disponibilizando informações para usuários específicos;

i) deverá estar integrada ao sistema de telefonia DAC, permitindo o planejamento e dimensionamento do tráfego intra-hora e acompanhamento dos indicadores de qualidade do atendimento;

j) possuir módulo de qualidade para acompanhamento da avaliação do atendente, gerando uma nota final e mantendo histórico de avaliações anteriores; e

k) permitir que os supervisores e gerentes tenham uma visão micro e macro da operação, visualizando resultados em tempo real para possíveis ações imediatas.

5.23. **Relatório do atendimento automatizado** - o relatório do atendimento automatizado deverá conter no mínimo as seguintes informações por atendimento:

- a) quantidade, diária e mensal de acionamentos recebidos, com o respectivo protocolo
- b) quantidade, diária e mensal de acionamentos finalizados sem encaminhamento para atendimento humano, detalhados por tipo de serviço utilizado;
- c) quantidade, diária e mensal de acionamentos encaminhados para atendimento humano com as especificações detalhadas dos motivos;
- d) quantidade, diária e mensal de acionamentos abandonados (com a indicação do ponto de abandono);
- e) quantidade, diária e mensal de acionamentos abandonados em até k segundos e após k segundos, em que k é um número parametrizável;
- f) relatório, diário e mensal de falhas na conexão com a Rede local;
- g) relatório, diário e mensal de falhas na conexão com o Servidor de Sistema;
- h) relatório, diário e mensal de navegação,

5.24. A CONTRATADA deve disponibilizar acesso aos dados dos relatórios de forma contínua e em tempo real em formato acessível pela CONTRATANTE.

5.25. As funcionalidades previstas no tópico II - REQUISITOS TECNOLÓGICOS correspondem àquelas mínimas necessárias à prestação de serviço de uma Central de Atendimento nas condições exigidas neste Termo de Referência.

5.26. Não haverá gestão da ANAC sobre marcas, modelos e especificações técnicas dos equipamentos, podendo a CONTRATADA, inclusive, utilizar equipamentos de forma compartilhada com o atendimento a outros contratos, desde que esse compartilhamento não prejudique as funcionalidades mínimas exigidas.

III - REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

5.27. A Contratada deverá apresentar cronograma detalhado dos serviços de instalação e implantação a serem realizados na Central de Atendimento.

5.28. A ANAC se reserva no direito de aceitar ou não a proposta de serviços técnicos de instalação da Central de Atendimento.

5.29. A instalação compreende a implantação de toda sua infraestrutura física e tecnológica para pleno funcionamento da solução a ser disponibilizada, que deverá ser externa às dependências da ANAC e localizada, preferencialmente, em Brasília/DF.

5.30. Será de responsabilidade da CONTRATADA, em caso de prestação de serviço fora de Brasília/DF, a operacionalização e os respectivos custos para a entrega e o escoamento dos chamados entrantes até suas referidas Centrais de Atendimento, sem prejuízo dos Acordos de Níveis de Serviço.

5.31. Caso a proponente escolha efetuar a prestação de serviço fora de Brasília/DF, deverá apresentar juntamente com a sua proposta comercial, um plano de implantação contendo a configuração dos equipamentos, tipo de servidores, o recurso de transbordo da telefonia até a localidade da central de atendimento e topologia a serem utilizados para recebimento das ligações.

5.32. É de inteira responsabilidade da Contratada disponibilizar pontos de entrada em sua central telefônica com vistas a receber a conexão dos troncos E1 ou SIP, podendo ser o acesso fornecido via cabos de par metálico ou fibra óptica, cabendo à Contratada adaptar as interfaces, caso seja necessário, para receber o link da operadora.

5.33. Caberá a CONTRATADA apresentar os documentos necessários demonstrando a viabilidade técnica da proposta no prazo de 60 dias antes do início da prestação dos serviços.

5.34. O prazo mencionado no item anterior é referente ao tempo necessário para formalizar a mudança de endereço da central de atendimento junto a empresa de telefonia contratada pela ANAC.

5.35. A instalação de toda a infraestrutura física e tecnológica deverá estar concentrada preferencialmente em um único imóvel destinado à execução dos serviços Contratados.

5.36. A Contratada deverá realizar a instalação do mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficientes para a operação dos serviços especificados e contratados e para os serviços operacional, de gestão e suporte técnico, compreendendo a disposição dos móveis (leiaute), espaço físico e mobiliário ideal de acordo com PORTARIA nº 09, de 30 de MARÇO de 2007, que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teletendimento/Telemarketing – Ministério do Trabalho e Emprego.

5.37. A Contratada deverá possuir toda a infraestrutura física e tecnológica para a prestação dos serviços especificados.

5.38. Todo o atendimento feito ao cidadão será registrado no *Citsmart*, sistema informatizado para registro de demandas de propriedade da ANAC.

5.39. Todos os atendimentos devem gerar um número de protocolo referente ao registro em sistema informatizado da ANAC, o que propicia a contabilização posterior dos contatos realizados por cidadãos à Central de Atendimento, a extração de relatórios, bem como informar o tipo de atendimento prestado pela ANAC.

5.40. O início da operação da Central de Atendimento para a prestação dos serviços contratados deverá ser conduzido de acordo com as atividades abaixo estabelecidas:

ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE
Assinatura do contrato	ANAC/Contratada
Reunião preliminar	ANAC/Contratada
Entrega do plano de trabalho e implantação	Contratada
Avaliação/validação do plano de trabalho e implantação	ANAC
Ajustes do plano de trabalho e implantação/quando solicitado pela ANAC	Contratada
Implantação da central de atendimento	Contratada
Vistoria à operação	ANAC
Ajustes na operação quando solicitadas pela ANAC	Contratada
Apresentação de certificado de comprovação ou similar emitido pelo corpo de bombeiros e alvará de funcionamento emitido pelos órgãos competentes	Contratada
Início da operação	Contratada

5.41. A Reunião Preliminar ocorrerá nas dependências da ANAC, após a assinatura do Contrato. Se necessário, serão agendadas outras reuniões com a participação de outras unidades da ANAC.

5.42. O Plano de Trabalho de Implantação, a ser aprovado pela ANAC, deverá abordar, de forma clara e detalhada, os seguintes assuntos:

ITEM	ASSUNTO
1	Cronograma detalhado das atividades para a implantação da Central de Atendimento.
2	Endereço completo do local onde será instalada a Central de Atendimento.
3	Metodologia a ser aplicada na realização das pesquisas de satisfação com os usuários da Central de Atendimento e na execução do processo de monitoria da qualidade do atendimento a ser implementado, incluindo as etapas de planejamento, controle e execução.
4	Detalhamento dos processos de atendimento, mapeamento, documentação e procedimentos; ações de transição (estrutura, planejamento de transição, metodologia, fatores de sucesso e gestão entre empresas), de continuidade, de comunicação e de estabilização e qualidade.
5	Descrição completa do detalhamento dos recursos humanos quanto aos aspectos de recrutamento e seleção de pessoal, absorção, treinamentos e reciclagem, motivação e campanhas motivacionais, feedback, ações de segurança do trabalho, plano de carreira, promoções e benefícios, programa de avaliação do clima organizacional e ações de escalonamento.
6	Informações sobre escalonamento da equipe de trabalho em momentos de aumentos atípicos de demanda
7	Declaração de aceitação dos níveis de serviços exigidos conforme previsto no Detalhamento do Objeto, detalhando o plano de acompanhamento de engenharia de tráfego de ligações a ser implementado no ambiente da Central de Atendimento, baseado em distribuições estatísticas para o ritmo de chegada das ligações pelos canais de voz dos enlaces E1 ou SIP, como também do ritmo de atendimento das ligações na fila virtual das posições de atendimento.
8	Plano de Gerenciamento da Manutenção da Qualidade que defina e monitore as fases operacionais com o objetivo de potencializar os resultados derivados da orgânica operacional diante das exigências contratuais, a fim de verificar a necessidade de mudanças ou realinhamento de processos, bem como uma análise e controle estatístico da qualidade dos processos de alta criticidade para sustentar o padrão de qualidade exigido ou proposição de melhorias atinentes.

5.43. A Implantação da Central de Atendimento deverá contemplar, no mínimo, os seguintes eventos:

ITEM	ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE
1	Repasse dos processos relativos aos atendimentos da ANAC que serão prestados na Central de Atendimento.	ANAC/Contratada
2	Implementação, manutenção e atualização de conteúdo da Base de Conhecimento.	Contratada
3	Treinamento inicial da mão de obra envolvida na prestação dos serviços, observado o estabelecido neste Termo de Referência.	Contratada
4	Configuração dos equipamentos de telefonia (URA, DAC e gravador; demais itens),	Contratada

	conforme estabelecido neste Termo de Referência.	
5	Implantação de todos os componentes da Central de Atendimento descritos neste Termo de Referência.	Contratada

- 5.44. A ANAC reserva-se no direito de, a qualquer tempo, realizar visitas ao local de implantação da Central de Atendimento, a fim de acompanhar o processo de implantação.
- 5.45. No momento em que a Contratada concluir o serviço de implantação, deverá comunicar à ANAC, que realizará vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação. Verificado o cumprimento de todos os requisitos necessários para a instalação da Central, a ANAC autorizará o início da operação.
- 5.46. A implementação da solução de atendimento para a ANAC deverá iniciar-se em data compatível ao atendimento do cronograma, havendo a possibilidade de alteração, conforme necessidade da ANAC.

IV - REQUISITOS TEMPORAIS

- 5.47. A implantação dos serviços deverá contemplar a execução de toda a infraestrutura física e tecnológica, bem como a contratação e treinamento dos recursos humanos necessários para o início da operação, que deverá ocorrer em 22/10/2022.
- 5.48. Durante a implantação dos serviços, a Contratada deverá absorver, com o auxílio e orientação da ANAC, os conhecimentos necessários para a assumir a prestação dos serviços.
- 5.49. Pelo descumprimento dos prazos acima, a Contratada estará sujeita à aplicação de multas específicas, que incidirão:
- caso os serviços não se iniciem, injustificadamente, no dia 22/10/2022;
 - caso a Contratada, injustificadamente, não disponibilize o acesso aos dados de gestão do *Contact Center* na data de início dos serviços.

V - REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

- 5.50. O serviço de manutenção da Central de Atendimento consiste em manter em perfeito funcionamento todos os recursos da Central de Atendimento, considerando as seguintes atividades básicas:
- manter serviços técnicos para resolução de ocorrência de problemas;
 - manter todos os componentes necessários à solução;
 - manter seu pessoal devidamente treinado, capacitado e atualizado; e
 - manter o espaço físico e equipamentos adequados para o perfeito funcionamento da Central.
- 5.51. O serviço de Suporte aos Sistemas consiste na execução das seguintes atividades mínimas:
- realização de manutenção preventiva, preditiva e corretiva de equipamentos da Central de Atendimento;
 - instalação e manutenção de softwares aplicativos e de rede da central de atendimento;
 - configuração de equipamentos de dados;
 - instalação e manutenção de cabeamento estruturado;
 - monitoramento do desempenho da plataforma de comunicação;
 - disponibilização de acesso à internet e intranet;
 - assegurar a compatibilidade entre os sistemas de teleatendimento da Contratada e da ANAC;
 - preparação de diagramas de fluxo, mapeamento de processos de atendimento; e
 - documentação dos serviços realizados.

VI - REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

- 5.52. O serviço de Treinamento e Capacitação consiste na condução e execução de processos de capacitação e implementação de programas de treinamentos técnicos e comportamentais conforme a seguir.
- 5.53. Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a Contratada deverá disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e habilidades exigidas neste Termo de Referência.
- 5.54. A Contratada deverá apresentar o "Programa de Treinamento e Reciclagem" e o "Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal", que comporão o "Plano de Ação" a ser validado pela ANAC, conforme previsto no subitem 8.3 deste Termo de Referência.
- 5.55. Para a admissão de novos funcionários que comporão as categorias profissionais para o atendimento do objeto do presente Termo de Referência, a Contratada deverá proceder a um processo seletivo que contenha, no mínimo, provas de Língua Portuguesa e Redação, cujo conteúdo programático e critérios de avaliação constarão do "Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal". Neste Programa deve estar prevista a aplicação de testes com níveis diferenciados de exigências e dificuldades, de acordo com a categoria profissional requerida.
- 5.56. Os cursos de treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo dos funcionários, relativos às técnicas de atendimento, posturas profissionais específicas ao teleatendimento, capacitação sobre os riscos da atividade (prevista na PORTARIA Nº 09, do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007, que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing), deverão ser feitos por instrutores especializados e custeados integralmente pela Contratada.
- 5.57. A capacitação inicial deve ter duração mínima de 30 horas.
- 5.58. Após o treinamento inicial, o profissional capacitado pela contratada poderá ser avaliado com simulação de atendimento realizado pela contratante. Será avaliado o conhecimento dos processos da ANAC. Será considerado inapto o profissional com nota inferior a 70%. O instrumento de avaliação será de responsabilidade da contratante.
- 5.59. O processo de capacitação deverá ser contínuo, conduzido por equipe qualificada. Esta equipe será responsável pelo treinamento, planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente do processo de capacitação.
- 5.60. Os treinamentos inerentes a normas, legislação e procedimentos internos aos serviços e procedimentos operacionais da ANAC, inicialmente, serão realizados pela Contratante e, em caso de necessidade, reaplicados pela Contratada após validação e com a supervisão técnica da ANAC.
- 5.61. Quando ocorrerem alterações significativas de normas, legislação, procedimentos internos da ANAC ou em caso de expansão do número de Posições de Atendimento que acarretem aumento justificado do número de profissionais envolvidos, será realizado treinamento específico para reciclagem dos profissionais, ficando a Contratada, nestes casos, responsável por todas as demais despesas com o treinamento dos seus profissionais, tais como infraestrutura física, equipe de apoio, materiais, equipamentos, transporte, refeições ou equivalentes.
- 5.62. Treinamentos específicos extraordinários necessários para dar continuidade aos serviços terão seus custos inteiramente cobertos pela Contratada.
- 5.63. O programa de capacitação dos profissionais que atuem e suportem a Central de Atendimento deverá ser executado pela Contratada.
- 5.64. A Contratada deverá preservar todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, de forma a permitir à ANAC acesso, a qualquer tempo, aos seguintes dados:
- agenda mensal dos treinamentos;
 - cursos/treinamentos e reciclagens realizadas, avaliações dos treinamentos, treinados e instrutores;
 - metodologia para identificação das necessidades de reciclagens;
 - avaliação do aproveitamento; e
 - ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.
- 5.65. A Contratada deverá disponibilizar na Central de Atendimento, sempre que necessário, uma sala para treinamento/instrução de curto período com microcomputadores, todos com acesso semelhante ao das Posições de Atendimento, quadro branco, mesas e cadeiras, projetor multimídia, para que possam ser executados os treinamentos mencionados anteriormente.
- 5.66. A Contratada deverá ainda realizar, obrigatoriamente e independente de solicitação do Contratante, atividades de capacitação para os seguintes eventos:
- implementação de novos produtos, serviços e sistemas de atendimento;
 - atualização/alterações processadas nos roteiros/procedimentos.
- 5.67. Os materiais didáticos de suporte à execução dos processos de trabalho dos atendimentos elaborados pela CONTRATADA somente poderão ser utilizados na operação após devidamente homologados pela Contratante.
- 5.68. A Contratada deverá conduzir as atividades de capacitação em horários que não prejudiquem a execução dos serviços ou a produtividade da operação.
- 5.69. A Contratante poderá aplicar, a cada 6 meses, avaliação periódica prática e escrita de desempenho aos operadores, monitores e supervisores envolvidos no contrato ANAC. O aproveitamento mínimo deverá ser de 80%. O instrumento de avaliação será de responsabilidade da Contratante.

VII - REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

- 5.70. A Contratada deverá observar no ato da contratação da equipe e, também, nas eventuais substituições, as qualificações e perfis exigidos neste Termo de Referência. Quando solicitados pela ANAC, os requisitos deverão ser comprovados por meio de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

5.71. **Atendentes:** empregado da Contratada, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, como piso salarial, entre outros, atuando conforme horários de ocupação, complexidade das atividades desempenhadas e posições de atendimento definidos pela Contratada (visando atender as demandas da ANAC), alocado nas dependências da Contratada, com as seguintes características:

5.71.1. Atribuições básicas:

- a) realizar o teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo e atendimento via multimeios, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados (alguns atendentes deverão estar capacitados a realizar atendimentos em inglês/espanhol, conforme demanda da ANAC);
- b) registrar no Sistema de Gestão de Atendimentos da ANAC todas as ligações atendidas.
- c) atualizar e/ou incluir dados dos usuários nos sistemas da ANAC;
- d) prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- e) responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- f) agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado;
- g) executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento;
- h) receber e dar tratamento às demandas abertas diretamente pelo cidadão, no sistema de gestão de atendimentos da ANAC, via Portal da Agência.
- i) dar tratamento às solicitações dos usuários que não puderam ser resolvidas de imediato, no primeiro atendimento;
- j) atender às solicitações dos cidadãos, finalizando-as por meio do retorno das chamadas e do teleatendimento ativo;
- k) prestar esclarecimentos e orientações aos usuários;
- l) controlar o arquivamento e organização de documentos e arquivos lógicos.

5.71.2. Qualificação:

- a) escolaridade mínima: 2º (segundo) grau completo.

5.71.3. Perfil Profissional:

- a) conhecimento básico de informática;
- b) capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- c) boa fluência verbal, boa dicção, boa audição e clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- d) maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- e) autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros;
- f) conhecimento de Internet;
- g) dinamismo na busca de soluções para a melhoria da qualidade dos serviços.

5.71.4. Potencial a ser desenvolvido por meio de treinamento:

- a) maturidade em teleatendimento;
- b) uso operacional da PA – Posição de Atendimento;
- c) utilização dos *scripts* e aplicativos do teleatendimento usados para o registro e tratamento das ocorrências;
- d) conhecimento de normas e legislação, procedimentos internos e sistemas e aplicativos inerentes aos serviços e procedimentos operacionais da ANAC;
- e) utilização dos *scripts* e aplicativos do teleatendimento usados para o registro e tratamento das ocorrências.

5.72. **Supervisor:** empregado da Contratada, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, atuando conforme horários de ocupação das posições de atendimento definidos, alocado nas dependências do teleatendimento, com as seguintes características:

5.72.1. Atribuições Básicas:

- a) reportar-se ao Gerente da Central de Atendimento, para fins de gestão da operação do atendimento;
- b) executar as funções de supervisão dos atendentes (controles de presença, descansos, escalas, férias etc);
- c) organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes responsáveis pelo teleatendimento receptivo e atendimento multimeios;
- d) organizar e distribuir as tarefas entre os atendentes responsáveis pelos serviços de retorno das solicitações e teleatendimento ativo;
- e) efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, por meio de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando à manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;
- f) elaborar relatórios de acompanhamento dos serviços executados;
- g) supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os usuários e os atendentes;
- h) interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes;
- i) supervisionar o período de descanso e escalas de atendimento;
- j) instruir, orientar e treinar os atendentes quanto a melhor forma de atendimento a casos rotineiros e a casos especiais, inclusive aperfeiçoar e atualizar *scripts*;
- k) comunicar imediatamente ao Gerente qualquer problema relativo ao plano de ocupação das Posições de Atendimento;
- l) monitorar as sugestões e reclamações relatadas pelos usuários, para posterior encaminhamento ao Gerente;
- m) coordenar a realização de teleatendimento ativo para complementação de dados cadastrais dos usuários;
- n) acompanhar a produtividade da Central de Atendimento (ativo e receptivo);
- o) esclarecer dúvidas dos atendentes;
- p) realizar reuniões periódicas, visando a estabelecer estratégias e tomadas de decisões;
- q) identificar necessidade de treinamento, capacitação e reciclagem dos atendentes;
- r) solicitar materiais de expediente para o pleno funcionamento do setor; e
- s) realizar a avaliação periódica do desempenho dos atendentes e promoção das substituições e/ou contratações que se façam necessárias.

5.72.2. Qualificação:

- a) escolaridade mínima: nível superior completo;
- b) experiência profissional comprovada de 1 (um) ano em supervisão e monitoria de operações de teleatendimento.

5.72.3. Perfil Profissional:

- a) amplo domínio de microinformática (operação de microcomputadores, aplicativos para escritório etc.);
- b) amplo conhecimento de Internet;
- c) boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- d) clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada;
- e) habilidades de gerenciamento, monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- f) maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; e
- g) dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.

5.73. **Monitor de Qualidade:** empregado da Contratada, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, atuando conforme horários de ocupação das posições de atendimento definidos, alocado nas dependências do teleatendimento, com as seguintes características:

5.73.1. Atribuições Básicas:

- a) monitorar a realização das atividades previstas no subitem 15.8 deste documento, além de outras semelhantes que vierem a ser solicitadas pela ANAC.

5.73.2. Qualificação:

- a) nível escolar obrigatório: 2º (segundo) grau completo;
- b) experiência profissional comprovada de 1 (um) ano em monitoria de operações de teleatendimento;

- c) possuir treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo e ativo;
- d) possuir aprovação em exame foniatrícos e audiométricos;
- e) capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- f) habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- g) raciocínio lógico e matemático;
- h) conhecimento de microinformática básica, digitação, Windows e Office (Word e Excel) e internet.

5.73.3. Perfil Profissional:

- a) análise: habilidade para identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e suas conseqüentes soluções.
- b) comunicação: saber ouvir com sensibilidade para identificar os problemas reais apontados, expressar-se com desenvoltura, clareza e objetividade, transmitir ideias, passar informações sem distorções ou ruídos.
- c) flexibilidade: capacidade de rever opiniões, padrões e scripts, revendo seus posicionamentos e comportamentos frente a fatos ou argumentações convincentes.
- d) relacionamento: habilidade para se relacionar com pessoas e grupos, por meio de atitudes empáticas e profissionais, agindo com respeito e ponderação diante de situações conflituosas e adversas.

VIII - REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Segurança da Informação

5.74. A Contratada deverá contar com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços previstos neste Termo de Referência, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito.

5.75. A Contratada deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria, em especial decorrentes do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades.

5.76. Para execução das atividades da Central de Atendimento, deverão ser observados os seguintes pontos:

5.76.1. Controle de Acesso: o acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas. A Contratada deverá prover segurança através da utilização de identificação individual dos atendentes, supervisores e gerentes utilizando a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, de forma a garantir que todas as ações efetuadas sejam de responsabilidade do funcionário da Contratada.

5.76.1.1. Propriedade e uso das informações: todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da ANAC, não podendo a Contratada, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal da Agência. Toda informação originária da prestação dos serviços de teatendimento deverá ser disponibilizada somente pela ANAC e a quem ela determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.

5.76.1.2. A Contratada não poderá utilizar a marca ANAC em atividades mercadológicas e de propaganda e nem mencionar a prestação de serviço objeto do contrato sem a prévia autorização formalizada pela ANAC.

5.76.2. Equipamentos deverão conter, no mínimo, as seguintes funcionalidades de segurança:

- a) cada colaborador deve possuir *login* e senha individuais de acesso à sessão de usuário do sistema operacional, pois todas as ações efetuadas por meio do *login* serão de responsabilidade do colaborador da Contratada;
- b) nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;
- c) todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador;
- d) proteção dos dados contra acesso indevido.

Proteção de Dados Pessoais

Tratamento de Dados Pessoais

5.77. Para fins deste Termo de Referência, os termos "Dados Pessoais", "Dados Pessoais Sensíveis", "Tratamento de Dados Pessoais", "Titular de Dados Pessoais", "Controlador de dados pessoais", "Operador de dados pessoais" e "Eliminação", entre outros, serão definidos conforme o significado atribuído pela Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados, doravante "LGPD") e/ou legislação superveniente que lhe substitua ou altere o teor.

5.78. Será considerada "Autoridade" toda e qualquer autoridade com poderes legais ou estatutários reconhecidos pelo Poder Público capazes de interferir e/ou regular a relação entre as PARTES, a exemplo de, mas não limitado, à Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais ("ANPD").

5.79. No contexto da prestação de serviços contratada, a Contratada, Operadora de dados, realizará o tratamento de dados pessoais em nome da Contratante, Controladora de dados, de acordo com as disposições do presente TR.

5.80. A Contratada deverá realizar o tratamento de dados pessoais em estrita conformidade com as instruções da Contratante, nos termos deste Termo de Referência ou para o cumprimento da legislação aplicável.

5.81. A cada uma das partes será conferido o papel de Controladora exclusiva dos dados pessoais referentes ao seu corpo de colaboradores, funcionários e/ou prepostos, sendo que se a outra parte precisar tratá-los, por qualquer motivo, ela o fará na condição de Operadora.

5.82. Os dados pessoais relativos ao Contrato a ser firmado não poderão ser transmitidos ou repassados a terceiros alheios àquele instrumento, exceto para situações de: (i) designação expressa pela parte Contratante, como Controladora dos Dados, em relação a uma operação de tratamento de dados pessoais, (ii) cumprimento de obrigação legal estipulada por lei ou por Autoridade, ou (iii) necessário ao cumprimento e execução dos serviços por Prestadores de Serviços e/ou Fornecedores, desde que vinculados contratualmente à Contratada.

5.83. A Contratada reconhece que os dados pessoais sensíveis estão sujeitos a maior rigor legal, exigindo maior proteção técnica e organizacional.

5.84. A Contratada concorda em realizar o tratamento de dados pessoais sensíveis apenas quando estritamente necessário para o cumprimento das disposições contratuais e conforme instruções a serem fornecidas pela Contratante.

5.85. A Contratante garante que o tratamento dos dados pessoais pela Contratada de acordo com as instruções da Contratante não implicará violação de qualquer lei ou regulamento, incluindo a LGPD.

5.86. A Contratada tratará os dados pessoais somente para executar as suas obrigações descritas no Termo de Referência. Igualmente, a Contratada não coletará, usará, acessará, manterá, modificará, divulgará, transferirá ou, de outra forma, tratará dados pessoais, sem a ciência e autorização da Contratante.

5.87. As cláusulas deste Termo não isentam a Contratada das obrigações às quais está sujeita em decorrência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) ou outra legislação.

5.88. As bases legais que fundamentam o tratamento de dados pessoais realizado pelos Agentes de Tratamento serão definidas pela parte que figurar no papel de Controladora, devendo ser lícita, válida e considerar o tipo de dado pessoal em tratamento, se sensível ou não, conforme prescreve a LGPD.

5.89. Caso qualquer das partes venha a ser responsabilizada por passivos de dados pessoais decorrentes de ação ou omissão causado pela outra parte, a parte que der causa deverá ressarcir integralmente a outra parte prejudicada, por todas e quaisquer despesas, inclusive honorários advocatícios, custas e despesas judiciais.

Obrigações da Controladora em relação à Proteção de Dados

5.90. São obrigações da Contratante quando no papel de Controladora:

- a) garantir que os dados pessoais compartilhados, transferidos ou de qualquer forma disponibilizados para acesso e utilização por parte da Contratada, conforme as instruções da Contratante, foram coletados de acordo com o disposto neste Termos de Referência e transferidos e tratados de acordo com as leis de privacidade e proteção de dados aplicáveis no Brasil;
- b) compartilhar, transferir ou de qualquer forma disponibilizar dados pessoais tratados de acordo com as leis de privacidade e proteção de dados aplicáveis no Brasil para acesso e utilização por parte da Contratada;
- c) fornecer todas as informações/avisos necessários aos titulares de dados pessoais a respeito das características relevantes do tratamento e do seu compartilhamento de seus com a Contratada;
- d) cumprir com os direitos dos titulares garantidos pela LGPD;
- e) compartilhar, transferir ou de qualquer outra forma disponibilizar para acesso da Contratada dados pessoais (i) atualizados e exatos; e (ii) pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento;
- f) manter programa de segurança de dados, que contemple medidas adequadas do ponto de vista técnico, físico e de governança, que tenha por objetivo proteger os dados pessoais contra incidentes, bem como garantir que essas medidas assegurem nível de segurança condizente com os riscos apresentados pelo tratamento, a natureza dos dados pessoais e as tecnologias de segurança disponíveis e razoavelmente aplicadas no setor de atuação das partes;
- g) comunicar à ANPD, conforme os requisitos da LGPD, em caso de incidente; e

h) definir as bases legais que fundamentam o tratamento de dados pessoais realizados pelos Agentes de Tratamento, devendo ser lícita, válida e considerar o tipo pessoal de dado em tratamento, se sensível ou não, conforme prescreve a LGPD.

5.91. A Contratante será individualmente responsável pelo cumprimento de suas obrigações decorrentes da LGPD e de eventuais regulamentações emitidas posteriormente pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD.

5.92. A Contratante deverá realizar os atendimentos das requisições realizadas por titulares de dados, acerca dos seus direitos constantes do art. 18 da LGPD, via canal de atendimento próprio, a ser divulgado ao titular de forma clara e precisa, observados os prazos legais estabelecidos para resposta. A Contratada deverá auxiliar a Contratante fornecendo toda e qualquer informação requisitada necessária para que se possa cumprir com a obrigação de dar resposta ao pedido do titular.

5.93. A Contratante será responsável pelas reclamações, judiciais ou extrajudiciais feitas por titulares de dados pessoais, bem como solicitações, questionamentos, processos administrativos ou penalidades emanados por Autoridade competente, cabendo a Contratada lhe assistir com o fornecimento de toda e qualquer informação necessária para que se cumpra as obrigações fixadas pela LGPD ou por outra Autoridade, não cabendo à Contratada assumir obrigações as quais não lhe digam respeito, mas tão somente fornecer à Contratante assistência razoável.

Obrigações da Operadora em relação à Proteção de Dados

5.94. São obrigações da Contratada quando no papel de Operadora:

a) realizar o tratamento dos dados pessoais nos limites e para as finalidades permitidas neste Termo de Referência;

b) ressalvado o disposto no item 5.77 do presente Termo, não permitir o acesso, compartilhar ou transferir os dados pessoais para terceiros (incluindo subcontratados, agentes autorizados e afiliados) sem a autorização da Contratante. Autorizada pela Contratante, cabe à Contratada exigir que tais terceiros se obriguem, por escrito, a garantir a mesma proteção aos dados pessoais estabelecida neste Termo;

c) conceder acesso aos dados pessoais que estão sendo tratados em nome do Controlador de dados apenas a pessoas físicas ou jurídicas que prestem serviço para a Contratada e que se comprometam com a confidencialidade das operações e respeitem a legislação a qual estão sujeitas. A Contratada garante que tomará as medidas necessárias e razoáveis, levando em consideração os custos e possíveis consequências, para evitar e prevenir o uso não autorizado, a divulgação, a perda acidental, a destruição ou a danificação dos dados pessoais, incluindo a adoção de medidas técnicas, administrativas e de segurança apropriadas e limitando o acesso e manipulação dos dados pessoais apenas às equipes que necessitem ter conhecimento desses dados para que as obrigações deste contrato sejam cumpridas;

d) instituir e manter um programa abrangente de segurança e governança de dados pessoais. Esse programa deverá estabelecer controles técnicos e administrativos apropriados para garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade dos Dados Pessoais objeto de tratamento, além de garantir a conformidade com a LGPD e demais normas que versem sobre privacidade e proteção de dados pessoais;

e) manter devidamente atualizados os registros das operações de tratamento de dados pessoais, que conterá a categoria dos dados tratados, os sujeitos envolvidos na atividade e qual a finalidade das diversas atividades de tratamento realizadas. A Contratada deverá assegurar que as informações pessoais tratadas em razão da finalidade celebrada neste instrumento permaneçam corretas e devidamente atualizadas, devendo as informações desatualizadas serem imediatamente corrigidas ou excluídas, ouvida ou cientificada a Contratante;

f) possuir medidas implementadas para proteger as informações pessoais tratadas e possuir uma Política de Segurança da Informação instituída, a qual deverá determinar medidas técnicas e administrativas capazes de garantir a integridade, disponibilidade, confidencialidade e autenticidade das informações tratadas;

g) autorizar, mediante prévia notificação, a condução de auditorias, às custas da Contratante, em seus sistemas e/ou procedimentos internos relacionados ao tratamento de dados pessoais decorrentes da execução do contrato principal, observados ainda 15 (quinze) dias úteis de antecedência a partir do recebimento da notificação de auditoria, a qual não poderá interromper as atividades regulares da Contratada. Este procedimento poderá ser conduzido pela Contratante, ou terceiros contratados para essa finalidade. Quando da realização deste procedimento, deverá a Contratada garantir: (i) acesso às instalações e arquivos de informações (físicos ou eletrônicos); e (ii) apoio de seus funcionários para a condução das diligências necessárias, dentro do limite razoável e sem que esse procedimento implique prejuízo às atividades regulares da Contratada. Na hipótese de identificação de inconsistências ou irregularidades quando da condução das auditorias, deverá a Contratada providenciar a imediata remediação, comprovando à Contratante, as medidas mitigadoras adotadas.

5.95. Em caso de incidente de violação de dados pessoais, a Contratada deverá elaborar um plano de resposta por escrito e estruturado.

5.95.1. O plano de resposta deverá contemplar, no mínimo, notificação à Contratante, dentro do prazo razoável de 48 (quarenta e oito) horas, por meio de e-mail encaminhado ao gestor do contrato e ao Encarregado de Dados (encarregado.lgpd@anac.gov.br), indicando, na medida do que puder ser apurado: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pela Contratada; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de usuários afetados (volumetria do incidente) e, se possível, a relação destes indivíduos; (v) dados de contato do Encarregado pela Proteção de Dados da Contratada ou outra pessoa junto à qual seja possível obter mais informações sobre o ocorrido; e (vi) descrição das possíveis consequências do evento.

5.95.2. Após o consentimento da Contratante, deverá a Contratada elaborar e implementar um plano de ação que pondere os fatores que contribuíram para o incidente e preveja medidas aptas a garantir a não recorrência do evento.

5.95.3. Para os fins deste Termo, entende-se como incidente uma ocorrência conectada a dados pessoais que: (i) comprometa a confidencialidade, integridade ou disponibilidade de um sistema de informação, (ii) comprometa a confidencialidade, integridade ou disponibilidade da informação que este sistema processa, armazena ou transmite, (iii) constitua uma violação a políticas e procedimentos de segurança ou, se for o caso (iv) constitua uma violação ou ameaça a políticas de uso aceitável definidas pelas partes.

5.96. Sempre que necessário, deverá a Contratada auxiliar a Contratante no atendimento das requisições realizadas por titulares de dados, lhe fornecendo toda e qualquer informação requisitada necessária ao cumprimento da obrigação de resposta e atendimento ao direito do titular, não cabendo à Contratada assumir obrigações as quais não lhe digam respeito.

5.97. Após o término da prestação de serviços de tratamento de dados pessoais, a Contratada retornará todos os dados pessoais à Contratante e excluirá as cópias existentes, a menos que a legislação ou alguma autoridade regulatória autorize ou determine o armazenamento dos dados pessoais.

5.98. A Contratada será responsabilizada solidariamente pelos danos que vier a dar causa em razão do descumprimento de obrigações previstas na legislação ou quando não observadas as instruções da Contratante, na forma da Seção III, do Capítulo VI da LGPD.

Prazo de Tratamento dos Dados Pessoais

5.99. Os dispositivos acerca do tratamento de dados pessoais aplicam-se durante a prestação do serviço envolvendo o referido tratamento, não podendo ser rescindidos, a menos que outros dispositivos sejam acordados entre as partes. Se a prestação do serviço envolvendo o tratamento de dados pessoais for encerrada, os dados pessoais devem ser devolvidos ao Contratante e excluídos de acordo com o item 5.97.

IX - REQUISITOS LEGAIS

5.100. Os itens que integram a solução enquadram-se na classificação de serviço comum, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, do Decreto nº 3.555, de 2000, e do Decreto nº 10.024, de 2019.

5.101. Os serviços integrantes da solução a ser contratada enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507/2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

5.102. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

5.103. O perfil de tráfego das ligações telefônicas constantes nas estimativas de demanda (item 9), servirá tão somente de subsídios às licitantes na formulação das propostas e na indicação do percentual de desconto. O perfil indicado, portanto, não constitui qualquer compromisso futuro para a Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.

5.104. Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

5.105. A Contratada deverá assegurar à ANAC o repasse dos descontos porventura disponibilizados ao mercado, para clientes de perfil e porte similares ao da ANAC, mediante solicitação expressa desta, sempre que esses forem mais vantajosos do que o plano de serviços constante deste estudo técnico, desde que devidamente homologados pela ANATEL.

5.106. A Contratada não deve permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis 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.

5.107. A Contratada deverá se responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

5.108. A Contratada deverá responder pelos danos causados diretamente à Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) ou a terceiros quando da execução dos serviços prestados, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela ANAC.

5.109. A Contratada deverá responsabilizar-se por todos e quaisquer ônus e encargos decorrentes da Legislação Fiscal (Federal, Estadual e Municipal) e da Legislação Social, Previdenciária, Trabalhista e Comercial, sendo certo que os empregados da Contratada não terão vínculo empregatício com a ANAC;

5.110. A inadimplência da Contratada, com referência aos encargos trabalhistas, sociais, previdenciários, fiscais e comerciais, não transfere à Contratante a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o valor da contratação.

5.111. A Contratada deverá responder por todos e quaisquer ônus suportados pela Contratante, decorrentes de eventual condenação trabalhista proposta por seus empregados, autorizando, desde já, a retenção dos valores correspondentes aos créditos existentes do contrato e de outros porventura existentes entre as partes e, inclusive da garantia contratual. Quando aplicáveis, a Contratada deverá observar os seguintes regulamentos:

a) Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967 - Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências;

b) Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991 - Dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação, e dá outras providências;

- c) Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- d) Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 - Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- e) Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018 - Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação e dá outras providências;
- f) Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000 - Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;
- g) Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 - Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;
- h) Lei nº 11.077, de 30 de dezembro de 2004 - Altera a Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, a Lei nº 8.387, de 30 de dezembro de 1991, e a Lei nº 10.176, de 11 de janeiro de 2001, dispondo sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação e dá outras providências;
- i) Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 - Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;
- j) Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;
- k) Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012 - Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento;
- l) Instrução Normativa nº 128, de 6 de novembro de 2018 - Aprova a Política de Segurança da Informação e Comunicações - PoSIC no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC;
- m) Instrução Normativa nº 172, de 2 de agosto de 2021 - Aprova a Política de Proteção de Dados Pessoais - PoPD no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC;
- n) Resolução ANATEL nº 605, de 26 de dezembro de 2012 - Aprova o Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – RGQ-STFC;
- o) Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

5.112. Deverá ser fornecida declaração do licitante de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

5.113. As obrigações da Contratada e da Contratante estão previstas neste Termo de Referência.

6. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

6.1. O licitante deverá comprometer-se com a Sustentabilidade Ambiental, nos termos das exigências impostas pela IN 01/2010 Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, mediante apresentação de Declaração.

6.2. Todo o material e tecnologia deverão ser sustentáveis, atendendo a INº SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, exceto aquele em que não se aplica a referida instrução.

6.3. A Contratada deverá adotar, no que couber, as disposições da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010; da Resolução CONAMA nº 362, de 23 de junho de 2005; da Resolução CONAMA nº 416, de 30 de setembro de 2009; bem como da Resolução CONAMA nº 340, de 25 de setembro de 2003, para que seja assegurada a viabilidade técnica e o adequado tratamento dos impactos ambientais específicos.

6.4. A Contratada deverá respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

6.5. Atender as disposições da Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, as quais devem ser aplicadas no momento da execução dos serviços, para que seja assegurada a viabilidade técnica e o adequado tratamento do impacto ambiental.

6.6. A Contratada deve manter equipamentos e demais materiais necessários à prestação dos serviços em bom estado de funcionamento, evitando danos às pessoas e sinistros decorrentes de mau estado das instalações elétricas.

6.7. É obrigação da Contratada adotar medidas para evitar o desperdício de energia elétrica, com verificação da normalização de equipamentos quanto ao seu funcionamento (se estão regulados, quebrados ou com defeitos), bem com práticas de racionalização.

6.8. A Contratada deverá observar a Lei nº 12.305, de 02 de agosto de 2010, Lei de Resíduo Sólido, quanto ao gerenciamento de resíduos de equipamentos eletroeletrônicos.

6.9. A Contratada deve observar o contido na Lei nº 6.938, de 31 de agosto de 1981, que dispõe sobre a Política Nacional de Meio Ambiente, e na Instrução Normativa nº 31, de 3 de dezembro de 2009, quanto ao produto oferecido ser proveniente de fabricante que possua regularidade no Cadastro Técnico Federal (CTF) do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA), acompanhado de certificado de regularidade válido.

7. VISTORIA PARA A LICITAÇÃO

7.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria na Agência para conhecer o sistema informatizado da ANAC a ser utilizado para o registro de atendimentos pela Contratada, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 10 horas às 17 horas, mediante prévio agendamento.

7.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

7.2.1. Para a vistoria, o licitante ou o seu representante legal deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

7.2.2. A vistoria ocorrerá no edifício Sede da ANAC, localizada no Setor Comercial Sul - Quadra 09 - Lote C - Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A - Asa Sul, Brasília - DF.

7.2.3. O agendamento poderá ser realizado por meio do telefone (61) 3314-4616 ou pelo e-mail gtgi@anac.gov.br.

7.3. Por ocasião da vistoria, ao licitante ou ao seu representante legal poderá ser entregue CD-ROM, pen-drive ou outra forma compatível de armazenamento, contendo as informações relativas ao objeto da licitação, para que a empresa tenha condições de bem elaborar sua proposta.

7.4. A não realização da vistoria, quando facultativa, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento da aplicação, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes do sistema de atendimento, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

7.5. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

8.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

8.1.1. A instalação da Central de Atendimento deverá ser realizada pela Contratada, que apresentará cronograma detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial. A ANAC se reserva no direito de aceitar ou não a proposta de serviços técnicos de instalação da Central, que compreendem a estruturação de toda sua infraestrutura física e tecnológica para pleno funcionamento da solução a ser implementada, que deverá ser externa às dependências da ANAC.

8.1.2. A Contratada deverá realizar a instalação do mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficiente para operação dos serviços especificados e contratados e para os serviços operacional, de gestão e suporte técnico, compreendendo a disposição dos móveis (leiaute), espaço físico e mobiliário ideal de acordo com PORTARIA nº 09, de 30 de MARÇO de 2007, que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing – Ministério do Trabalho e Emprego.

8.2. A execução dos serviços será iniciada em 22/10/2023, na forma que segue:

8.2.1. O início da operação da Central de Atendimento para a prestação dos serviços contratados deverá ser conduzido de acordo com as atividades abaixo estabelecidas:

ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE
Assinatura do contrato	ANAC/Contratada
Reunião preliminar	ANAC/Contratada
Entrega do plano de trabalho e implantação	Contratada
Avaliação/validação do plano de trabalho e implantação	ANAC
Ajustes do plano de trabalho e implantação/quando solicitado pela ANAC	Contratada
Implantação da central de atendimento	Contratada
Vistoria à operação	ANAC
Ajustes na operação/quando solicitado pela ANAC	Contratada
Apresentação de certificado de comprovação ou similar emitido pelo corpo de bombeiros e alvará de funcionamento emitido pelos órgãos competentes	Contratada
Início da operação	Contratada

8.2.2. A Reunião Preliminar ocorrerá nas dependências da ANAC, após a assinatura do Contrato. Se necessário, serão agendadas outras reuniões com a participação de demais unidades da ANAC.

8.2.3. O Plano de Trabalho de Implantação, a ser aprovado pela ANAC, deverá abordar, de forma clara e detalhada, os seguintes assuntos:

ITEM	ASSUNTO
1	Cronograma detalhado das atividades para a implantação da Central de Atendimento.
2	Endereço completo do local onde será instalada a Central de Atendimento.
3	Metodologia a ser aplicada na realização das pesquisas de satisfação com os usuários da Central de Atendimento e na execução do processo de monitoria da qualidade do atendimento a ser implementado, incluindo as etapas de planejamento, controle e execução.

4	Detalhamento dos processos de atendimento, mapeamento, documentação e procedimentos; ações de transição (estrutura, planejamento de transição, metodologia, fatores de sucesso e gestão entre empresas), de continuidade, de comunicação e de estabilização e qualidade para fins de eventual necessidade de transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas a outras empresas para continuidade dos serviços.
5	Descrição completa do detalhamento dos recursos humanos quanto aos aspectos de recrutamento e seleção de pessoal, absorção, treinamentos e reciclagem, motivação e campanhas motivacionais, feedback, ações de segurança do trabalho, plano de carreira, promoções e benefícios, programa de avaliação do clima organizacional e ações de escalonamento.
6	Informações sobre escalonamento da equipe de trabalho em momentos de aumentos atípicos de demanda
7	Informações sobre a configuração de rede e da conectividade dos equipamentos, esquema técnico da interligação dos links de comunicação, incluindo os prazos, identificação dos servidores de Domínio DNS, máscara de rede e endereçamento IP por parte da Contratada que serão utilizados na prestação dos serviços.
8	Declaração de aceitação dos níveis de serviços exigidos conforme previsto no Detalhamento do Objeto, detalhando o plano de acompanhamento de engenharia de tráfego de ligações a ser implementado no ambiente da Central de Atendimento, baseado em distribuições estatísticas para o ritmo de chegada das ligações pelos canais de voz dos enlaces E1 ou SIP, como também do ritmo de atendimento das ligações na fila virtual das posições de atendimento.
9	Comprovação de instalação da arquitetura das soluções tecnológicas que serão utilizadas na Central de Atendimento
10	Plano de Gerenciamento da Manutenção da Qualidade que defina e monitore as fases operacionais com o objetivo de potencializar os resultados derivados da orgânica operacional diante às exigências contratuais, a fim de verificar a necessidade de mudanças ou realinhamento de processos, bem como uma análise e controle estatístico da qualidade dos processos de alta criticidade para sustentar o padrão de qualidade exigido ou proposição de melhorias atinentes.

8.2.4. A Implantação da Central de Atendimento deverá contemplar, no mínimo, os seguintes eventos:

ITEM	ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE
1	Repasse dos processos relativos aos atendimentos da ANAC que serão prestados na Central de Atendimento.	ANAC/Contratada
2	Implementação, manutenção e atualização de conteúdo da Base de Conhecimento.	Contratada
3	Treinamento inicial da mão de obra envolvida na prestação dos serviços, observado o estabelecido neste Termo de Referência.	Contratada
4	Configuração dos equipamentos de telefonia (URA, DAC e gravador; demais itens), conforme estabelecido neste Termo de Referência.	Contratada
5	Implantação de todos os componentes da Central de Atendimento descritos neste Termo de Referência.	Contratada

8.2.5. Os serviços de atendimento devem funcionar nos seguintes horários:

8.2.5.1. Serviços de atendimento humano devem funcionar de 8h às 20h, 07 dias por semana, inclusive feriados.

8.2.5.2. Serviços de atendimento automatizado devem permanecer ativos durante 24 horas, 7 dias por semana, inclusive feriados;

8.2.5.3. Os horários podem sofrer alterações conforme necessidade da ANAC.

8.2.6. As manifestações registradas via sistema pelo usuário e aquelas não concluídas no 1º atendimento receptivo deverão ser atendidas em até 24 horas corridas, contadas a partir do registro da demanda.

8.2.7. Para atendimento dos serviços, a Contratada deverá fornecer um quadro mínimo de atendentes que possam suprir os períodos de demandas de atendimento da Contratante. O quantitativo de atendentes oferecidos deverá permitir que se atenda aos padrões mínimos de qualidade e satisfação dos usuários previstos neste Termo de Referência.

8.2.8. A Contratada deverá possuir toda a infraestrutura física e tecnológica para a prestação dos serviços especificados.

8.2.9. Todo o atendimento ao cidadão será registrado em sistema informatizado a ser disponibilizado pela ANAC.

8.2.10. Todos atendimentos recepcionados devem gerar um número de protocolo, referente ao registro daquele atendimento, em sistema informatizado da ANAC, o que propicia a contabilização posterior dos contatos realizados por cidadãos à Central de Atendimento, a extração de relatórios, bem como informar o tipo de atendimento prestado pela ANAC. Além das ligações recepcionadas e registradas no sistema, devem ser objeto de mensuração as chamadas efetuadas pela Central de Atendimento aos usuários, por exemplo, em chamada de teleatendimento ativo, visando à conferência das solicitações ocorridas e à satisfação do atendimento.

8.2.11. É de inteira responsabilidade da Contratada disponibilizar pontos de entrada em sua central telefônica com vistas a receber a conexão dos troncos E1 ou SIP, podendo ser o acesso fornecido via cabos de par metálico ou fibra óptica, cabendo à Contratada adaptar as interfaces, caso seja necessário, para receber o link da operadora.

8.2.12. No momento em que a Contratada concluir o serviço de implantação, deverá comunicar a ANAC, que realizará vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação. Verificado o cumprimento de todos os requisitos necessários para a instalação da Central, a ANAC autorizará o início da operação.

8.2.13. A implementação da solução de atendimento para a ANAC deverá iniciar-se em data compatível ao atendimento do cronograma, havendo possibilidade de alteração conforme necessidade da ANAC.

8.3. PLANO DE AÇÃO

8.3.1. A Contratada deverá apresentar e se comprometer a implementar PLANO DE AÇÃO que contemple os seguintes itens:

- Plano Inicial - procedimentos a serem utilizados para a absorção de conhecimentos e dos serviços junto à sua antecessora e à ANAC, com programa de avaliação do desempenho, de forma a garantir a qualidade dos serviços;
- Plano de Sucessão Final - procedimentos a serem utilizados para repasse de conhecimentos e dos serviços à sua sucessora, ao final do Contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, sem impacto nos resultados, por ocasião da sucessão. Ocorrendo nova licitação, com mudança de prestador dos serviços, a Contratada deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, a base de conhecimento, informações, documentos e procedimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços;
- Plano de Transferência de Conhecimento - processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a Agência retenha o conhecimento sobre as operações e os processos da Central de Atendimento. A Contratada deverá descrever, dentro o Plano de Transferência de Conhecimento, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos da ANAC.
- Plano de Contingência - rotinas para situações de contingência, considerando-se a continuidade dos trabalhos e evitando interrupções no serviço de atendimento nos casos de paralisação por casos fortuitos ou força maior, como greve, incêndio, pane em sistemas e processamento e comunicação, entre outros;
- Planos de Segurança - Plano de segurança e adequação ao SESMT – Serviço de Engenharia, Segurança e Medicina do Trabalho;
- Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal - critérios a serem validados pela ANAC no processo de seleção; e
- Programa de Treinamento e Reciclagem - planejamento da reciclagem, que será obrigatória nos seguintes casos:
 - ação corretiva quando observada não conformidade na avaliação do IFQA;
 - para disseminação de novas informações/atualização de roteiros; e
 - para equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente.
- Programa Motivacional - critérios a serem validados pela ANAC.

9. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

9.1. A demanda da instituição tem como base as seguintes características:

9.1.1. A instalação da Central de Atendimento, compreendendo toda a infraestrutura física e tecnológica necessária ao pleno funcionamento da solução, deverá ser realizada pela Contratada em ambiente externo às dependências da ANAC e localizada, preferencialmente, em Brasília/DF.

9.1.1.1. Será de responsabilidade da Contratada, em caso de prestação de serviço fora de Brasília/DF, a operacionalização e os respectivos custos para entrega e escoamento dos chamados entrantes até suas referidas Centrais de Atendimento, sem prejuízo dos Acordos de Níveis de Serviço.

9.1.2. A Contratada deverá fornecer e instalar todos os equipamentos de informática e telecomunicações, hardware, softwares, equipamentos de rede local e informática em meio físico adequado, em qualidade e quantidade ideais, para a prestação dos serviços especificados.

9.1.3. Todo o atendimento prestado ao cidadão será registrado no *Citsmart* - sistema informatizado para registro de demandas de propriedade da ANAC.

9.1.3.1. A ANAC se responsabilizará pela disponibilização do sistema de registro de demandas a ser operacionalizada pela Contratada.

9.1.4. A execução dos serviços será iniciada em 22/10/2022.

9.1.5. A Contratada deverá possuir empregados capazes de realizar atendimentos de chamadas em inglês e espanhol, conforme demanda da ANAC.

9.1.6. As demandas de atendimento em tempo real não concluídas no 1º atendimento terão prazo de até 24 (vinte e quatro) horas corridas para resposta ou encaminhamento às unidades técnicas da ANAC, contados a partir do seu registro, não sendo objeto de novo faturamento.

9.1.7. As manifestações registradas em formulário eletrônico diretamente pelo usuário deverão ser respondidas ou encaminhadas às unidades técnicas da ANAC em até 24 (vinte e quatro) horas corridas, contados a partir do registro da demanda.

9.1.8. Para atendimento dos serviços, a Contratada deverá contar com um quadro mínimo de atendentes que possam suprir os períodos de demandas de atendimento de forma a cumprir os padrões mínimos de qualidade e satisfação dos usuários previstos no IMR.

9.1.9. Os dados abaixo apresentados correspondem aos indicadores históricos do volume de atendimentos e chamadas coletadas na Central de Atendimento da ANAC em 2020, 2021 e 2022. Este levantamento é sazonal e servirá tão somente de subsídios às licitantes na formulação das propostas e na indicação do percentual de desconto, não constituindo qualquer compromisso futuro para a Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC na futura contratação:

a) Número de manifestações com disseminação completa de informação

Indicadores 2020/2021	Telefone	Formulário Eletrônico (Cidadão)	Webchat
2020-01	2840	1041	-
2020-02	1974	1089	-
2020-03	5100	1678	-
2020-04	1940	1098	-
2020-05	1468	981	-
2020-06	1513	1215	-
2020-07	2017	1356	-
2020-08	2153	1321	-
2020-09	2681	1399	-
2020-10	2740	1711	-
2020-11	2796	1729	-
2020-12	2867	1867	-
2021-01	3118	2176	-
2021-02	2681	1842	-
2021-03	2571	1924	-
2021-04	2057	1645	-
2021-05	1713	1611	-
2021-06	1758	1691	-
2021-07	2578	2197	744
2021-08	2589	2284	756
2021-09	2376	2299	629
2021-10	2549	2299	620
2021-11	2847	2450	670
2021-12	3223	2374	734
2022-01	3503	2771	752
2022-02	2257	2229	496
2022-03	2215	2257	593
2022-04	2461	1890	453
2022-05	3008	2235	528
2022-06	2870	2242	563
2022-07	3091	2231	530
2022-08	2805	2209	456
2022-09	2514	1265	691
2022-10	2521	1222	910
2022-11	2691	1204	998
2022-12	2399	1139	1062

b) Número total de atendimentos telefônicos e tempo médio de atendimento (em segundos).

Indicadores 2020	Ch. Atendidas	TMA	Indicadores 2021	Ch. Atendidas	TMA	Indicadores 2022	Ch. Atendidas	TMA
Janeiro	6751	212	Janeiro	7030	200	Janeiro	6010	216
Fevereiro	5938	201	Fevereiro	5276	223	Fevereiro	4254	222
Março	10147	205	Março	5700	182	Março	3817	222
Abril	6628	139	Abril	4299	187	Abril	4892	192
Mai	6046	132	Mai	4320	209	Mai	5360	234
Junho	5144	172	Junho	3993	196	Junho	5883	240
Julho	5926	166	Julho	5119	204	Julho	6055	246
Agosto	6049	178	Agosto	5168	183	Agosto	5589	240
Setembro	6223	214	Setembro	4467	216	Setembro	4389	222
Outubro	6360	255	Outubro	5121	237	Outubro	3325	327
Novembro	6294	248	Novembro	5290	244	Novembro	4049	436
Dezembro	6496	222	Dezembro	5362	237	Dezembro	3668	416
Total	78002	2344	Total	61145	2518	Total	57291	3213
Média	6500	195	Média	5095	210	Média	4774	268

c) Distribuição das Chamadas telefônicas atendidas por dia da semana/turno.

Indicadores 2020	Chamadas Atendidas	Dias			Turnos	
		Seg. a Sex.	Sábados	Domingos	08h - 14h	14h - 20h
Janeiro	6751	6051	429	271	3554	3197
Fevereiro	5938	5130	501	307	3276	2662
Março	10147	8731	814	602	5498	4649
Abril	6628	5807	454	367	3553	3075
Mai	6046	5044	597	405	3068	2978
Junho	5144	4524	360	260	2893	2251
Julho	5926	5259	416	251	3319	2607
Agosto	6049	5309	424	316	3390	2659
Setembro	6223	5680	326	217	3493	2730
Outubro	6360	5755	425	180	3623	2737
Novembro	6294	5580	436	278	3498	2796
Dezembro	6496	5751	392	353	3662	2834
Total	78002	68621	5574	3807	42827	35175
Média	6500	5718	465	317	3569	2931
Indicadores 2021	Chamadas Atendidas	Dias			Turnos	
		Seg. a Sex.	Sábados	Domingos	08h - 14h	14h - 20h
Janeiro	7030	6178	497	355	3821	3209
Fevereiro	5276	4687	343	246	2835	2441
Março	5700	5102	344	254	3155	2545
Abril	4299	3832	257	210	2345	1954
Mai	4320	3740	334	246	2369	1951
Junho	3993	3480	301	212	2178	1815
Julho	5119	4542	360	217	2831	2288
Agosto	5168	4617	294	257	2851	2317
Setembro	4467	4032	237	198	2512	1955
Outubro	5121	4440	410	271	2846	2275
Novembro	5290	4735	336	219	2961	2329
Dezembro	5362	4541	525	296	3063	2299
Total	61145	53926	4238	2981	33767	27378
Média	5095	4494	353	248	2814	2282
Indicadores 2022	Chamadas Atendidas	Dias			Turnos	
		Seg. a Sex.	Sábados	Domingos	08h - 14h	14h - 20h

Janeiro	6010	5123	447	440	3201	2809
Fevereiro	4254	3739	316	199	2314	1940
Março	3817	3330	282	205	2363	1454
Abril	4892	4341	368	183	3476	1416
Maio	5360	4730	267	363	3650	1710
Junho	5883	5307	354	222	3725	2158
Julho	6055	5270	471	314	3884	2171
Agosto	5589	5180	266	143	3846	1743
Setembro	4389	3968	247	174	2650	1739
Outubro	3325	2964	221	140	2058	1267
Novembro	4049	3653	242	154	2454	1595
Dezembro	3668	3292	239	137	2225	1443
Total	57291	50897	3720	2674	35846	21445
Média	4774	4241	310	223	2987	1787

d) Chamadas recebidas em inglês/espanhol

Indicadores 2020	Chamadas em inglês	Chamadas em espanhol	Indicadores 2021	Chamadas em inglês	Chamadas em espanhol	Indicadores 2022	Chamadas em inglês	Chamadas em espanhol
Janeiro	534	497	Janeiro	404	445	Janeiro	122	170
Fevereiro	537	487	Fevereiro	86	157	Fevereiro	76	135
Março	645	631	Março	102	177	Março	79	216
Abril	472	783	Abril	120	179	Abril	49	133
Maio	517	783	Maio	74	143	Maio	62	175
Junho	465	564	Junho	59	139	Junho	38	105
Julho	574	546	Julho	61	101	Julho	62	119
Agosto	498	617	Agosto	67	144	Agosto	37	102
Setembro	397	401	Setembro	34	89	Setembro	53	120
Outubro	395	399	Outubro	80	117	Outubro	36	74
Novembro	418	366	Novembro	38	98	Novembro	22	39
Dezembro	493	493	Dezembro	59	71	Dezembro	21	24
Total	5945	6567	Total	1184	1860	Total	657	1412
Média	495	547	Média	99	155	Média	55	118

e) Registros de manifestações via formulário eletrônico

Indicadores 2020	Registros Realizados Diretamente pelo Cidadão	Registros realizados pela Central de Atendimento	Total Registros	Concluídas pela Central de Atendimento	Encaminhadas às áreas técnicas
Janeiro	1285	1113	2398	391	2007
Fevereiro	1300	1090	2390	487	1903
Março	2074	1044	3118	998	2120
Abril	1388	379	1767	521	1246
Maio	1231	467	1698	368	1330
Junho	1410	624	2034	305	1729
Julho	1580	776	2356	281	2075
Agosto	1564	866	2430	296	2134
Setembro	1663	960	2623	472	2151
Outubro	1991	1001	2992	515	2477
Novembro	2020	1220	3240	559	2681
Dezembro	2133	1038	3171	625	2546
Total	19639	10578	30217	6303	24399
Média	1637	882	2518	525	2033
Indicadores 2021	Registros Realizados Diretamente pelo Cidadão	Registros realizados pela Central de Atendimento	Total Registros	Concluídas pela Central de Atendimento	Encaminhadas às áreas técnicas
Janeiro	2443	884	3327	614	2713
Fevereiro	2099	633	2732	500	2232
Março	2231	460	2691	493	2198
Abril	1886	400	2286	370	1916
Maio	1881	685	2566	423	2143
Junho	1939	625	2564	510	2054
Julho	2449	1185	3634	687	2947
Agosto	2614	975	3589	848	2741
Setembro	2783	819	3602	927	2675
Outubro	2659	1018	3677	1152	2525
Novembro	2909	952	3861	1327	2534
Dezembro	2853	808	3661	1400	2261
Total	28746	9444	38190	9251	28939
Média	2396	787	3183	771	2412
Indicadores 2022	Registros Realizados Diretamente pelo Cidadão	Registros realizados pela Central de Atendimento	Total Registros	Concluídas pela Central de Atendimento	Encaminhadas às áreas técnicas
Janeiro	2442	884	3326	1598	1728
Fevereiro	2099	632	2731	1087	1644
Março	2231	460	2691	1036	1655
Abril	1886	400	2286	876	1410
Maio	1876	685	2561	1060	1501
Junho	1904	625	2529	1020	1509
Julho	2393	1185	3578	960	2618
Agosto	2607	935	3542	783	2759
Setembro	2841	720	3561	385	3176
Outubro	2747	900	3647	510	3137
Novembro	2970	870	3840	535	3305
Dezembro	2927	733	3660	229	3431
Total	28923	9029	37952	10079	27873
Média	2410	752	3163	840	2323

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 10.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 10.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor 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.
- 10.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.
- 10.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.
- 10.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da Contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP nº 05/2017.
- 10.6. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
 - 10.6.1. exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
 - 10.6.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

- 10.6.3. considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais da própria instituição responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- 10.7. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato.
- 10.8. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.
- 10.9. Cientificar a instituição de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada.
- 10.10. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.
- 10.11. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a Contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 10.12. Promover a contratação e os pagamentos aos prestadores de serviços de telecomunicações correspondentes aos troncos de linha E1 ou SIP, serviço DDG, ligações telefônicas de entrada/saída vinculadas ao serviço DDG e às linhas telefônicas diretas complementares necessárias aos serviços específicos da ANAC.
- 11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**
- 11.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.
- 11.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.
- 11.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 11.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 11.5. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010.
- 11.6. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa Contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP nº 05/2017.
- 11.7. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante.
- 11.8. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 11.9. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 11.10. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 11.11. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- 11.12. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- 11.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 11.14. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- 11.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito 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.
- 11.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 11.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitada da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a Contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.
- 11.18. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 11.19. 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, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 11.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante.
- 11.21. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
- 11.22. Assegurar à Contratante, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, "a" e "b", do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 25/05/2017:
- 11.22.1. o direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;
- 11.22.2. os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.
- 11.23. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da Contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.
- 11.24. Fornecer à fiscalização do contrato todas as informações solicitadas, inclusive via e-mail, no prazo estipulado no documento de solicitação.
- 11.25. Apresentar, sempre que solicitado pela fiscalização, no prazo máximo estipulado no pedido, documentação referente às condições exigidas no Contrato.
- 11.26. Comunicar a fiscalização, por escrito, no prazo de 10 dias, a contar do fato, quaisquer alterações havidas no contrato social, durante o prazo de vigência do Contrato, bem como apresentar os documentos comprobatórios da nova situação.
- 11.27. Comunicar imediatamente à fiscalização, toda e qualquer irregularidade ou dificuldade que impossibilite a execução do Contrato.
- 11.28. Acatar a fiscalização, a orientação e o gerenciamento dos trabalhos por parte da fiscalização do contrato.
- 11.29. Atender no prazo estipulado pela fiscalização as solicitações de informações, via e-mail ou por qualquer outro meio formal, relativo às ocorrências detectadas durante a execução do Contrato.
- 11.30. Comunicar ao Fiscal do Contrato ou a seu substituto, indicado pela ANAC, por escrito, qualquer anormalidade que ponha em risco a execução do objeto.
- 11.31. Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para prestação de serviços que se façam necessários.
- 12. DA SUBCONTRATAÇÃO**
- 12.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.
- 13. ALTERAÇÃO SUBJETIVA**
- 13.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da Contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que: (i) sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; (ii) sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; (iii) não haja prejuízo à execução do objeto pactuado; e, (iv) haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.
- 14. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**
- 14.1. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 14.2. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

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

14.4. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.5. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

14.6. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

14.7. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

14.8. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

14.9. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

14.10. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

14.11. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.

14.12. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

14.13. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

- a) fiscalizar e acompanhar a execução dos serviços de atendimento;
- b) analisar as planilhas e relatórios de prestação de serviços mensais;
- c) definir estratégias de atuação da Contratada, dentro de suas responsabilidades e competências;
- d) verificar a disponibilização da infraestrutura necessária à operacionalização dos serviços de atendimento;
- e) auditar os relatórios de atendimento fornecidos pelos sistemas e pela Contratada, assim como as pesquisas de satisfação do usuário;
- f) promover a fiscalização da operação da Central de Atendimento, indicando as irregularidades à Contratada, para tempestiva adoção de medidas corretivas;
- g) proceder ao registro das ocorrências e adotar as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no Contrato;
- h) certificar a realização dos serviços e atestar as notas fiscais;
- i) realizar contatos diretos com a Contratada, com a finalidade de bem administrar a execução do objeto deste contrato;

14.14. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

14.15. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.16. Deverão ser indicados pelas partes para cumprir as atividades de gestão e acompanhamento do contrato, representantes para executar os seguintes papéis:

ID	PAPEL	Definição/Responsabilidade
1	Gestor do Contrato	Servidor designado pela Contratante para coordenar e comandar o processo da fiscalização da execução contratual. É o representante da Administração, especialmente designado na forma dos art. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 11 do Decreto nº 9.507, de 2018, para exercer o acompanhamento e a fiscalização da execução contratual, devendo informar a Administração sobre eventuais vícios, irregularidades ou baixa qualidade dos serviços prestados pela Contratada, propor soluções para regularização das faltas e problemas observados e sanções que entender cabíveis.
2	Fiscal do Contrato (Área Demandante)	Servidor da Contratante indicado pela área de negócio responsável pelo produto atendido pela Contratada, indicado pela autoridade competente desta área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional e de negócio.
3	Preposto do Contrato	Funcionário representante da Contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

14.17. A CONTRATADA deverá entregar, no prazo de 15 (quinze) dias, quando solicitado pela Contratante quaisquer dos seguintes documentos:

- a) extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Contratante;
- b) cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a Contratante;
- c) cópia dos contracheques assinados dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários; e
- d) comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de Lei, Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado.

15. DOS CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO E MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO

15.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme disposto neste item, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

15.1.1. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

15.2. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

15.2.1. Considera-se como atendimento receptivo e ativo humano todos os atendimentos que resultarem em disseminação completa de informação contida na base de conhecimento da Contratante e/ou no registro completo da manifestação do usuário ANAC para posterior recebimento de resposta.

15.2.2. Considera-se como atendimento automatizado todos os atendimentos que resultarem em disseminação completa de informação contida na base de conhecimento da Contratante, sem encaminhamento para atendimento humano.

15.2.2.1. Os acionamentos somente serão remunerados quando o usuário escolher a opção correspondente a disseminação de informação completa. Caso o usuário não acione as opções de navegação que possuam informações e orientações automatizadas sobre os serviços da ANAC, não haverá pagamento do atendimento nessa modalidade.

15.2.2.2. Caso o usuário opte, a qualquer momento, pelo atendimento humano será faturado somente uma vez, de acordo com os critérios de pagamento do atendimento receptivo humano.

15.2.3. Considera-se como atendimento de demandas recebidas via formulário eletrônico, as manifestações registradas pelo cidadão em sistema disponibilizado pela ANAC e tratadas pela Central de Atendimento.

15.2.4. A ANAC utilizará como fonte prioritária para apuração e remuneração dos serviços de atendimento executados pela Contratada os registros do sistema informatizado da ANAC, recursos de acompanhamento, monitoramento, atendimento eletrônico, relatórios e base de dados da Plataforma Integrada de Telefonia, equipada com PABX e Unidade de Resposta Auditiva (URA).

15.2.5. O valor mensal a ser faturado pela Contratada será por atendimento registrado no sistema de atendimento da ANAC, observando-se os valores correspondentes de pagamento unitários próprios aos tipos de atendimento, conforme Tabela de Remuneração do subitem 1.2 deste Termo de Referência.

15.2.6. Todos os serviços e infraestrutura necessários à execução dos trabalhos deverão estar contemplados no valor dos serviços de atendimento da tabela acima referenciada, em que se destacam os serviços de atendimento sem a disseminação completa de informação, gestão da operação, acompanhamento e planejamento de tráfego, treinamento e monitoria dos atendentes e gestão da qualidade.

15.2.7. No preço proposto também deverão estar computados todos os custos acessórios para seu normal adimplemento, sejam eles custos de pessoal alocados para gestão e apoio, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, manutenção e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado.

15.2.8. Os custos de implementação dos aplicativos de mensagem instantânea, incluindo a utilização oficial do WhatsApp de modo a atender os serviços previstos neste Termo de Referência, devem estar computados no preço proposto.

15.2.9. Os quantitativos previstos no item 1.2 deste Termo de Referência são referenciais. O desembolso se dará mediante comprovação dos serviços efetivamente prestados, por meio de Relatório Mensal de Atividades, a ser aprovado pela ANAC.

15.2.10. Para os casos de variação negativa e/ou positiva de serviços efetivamente executados em relação ao VOLUME MENSAL ESTIMADO (VME), calculado conforme quantidade estimada prevista no item 1 da tabela da cláusula 1.2 deste TR, ocorrerá as seguintes compensações:

I - a Contratada fará jus a compensação financeira para os meses em que os volumes de atendimento tiverem efetiva demanda com uma variação negativa superior a 20% do VME para o período, ou seja, se a volumetria real demandada for inferior ao VME representando menos de 80% do que foi estimado, a Contratante remunerará a empresa a título de compensação conforme a fórmula:

$$VC = ((VME * 0,80) - VR) * VA$$

Onde:

VC = Valor de compensação (R\$)

VME = Volumetria Mensal Estimada

VR = Volumetria Real. Quantidade de Atendimentos efetivamente demandados.

VA = Valor do Atendimento

II - em se tratando de variação positiva, se a volumetria real for superior ao VME em mais de 20%, não haverá aplicação de sanções relativas aos níveis de serviços pactuados referentes ao item 1 da tabela da cláusula 1.2.

15.2.11. As hipóteses de compensações e não aplicações de sanções por variações positivas e/ou negativas do VME ocorrerão para o serviço referente ao item 1, da tabela constante da do item 1.2 do presente Termo.

15.2.12. Nas hipóteses de ocorrências eventuais de indisponibilidade temporária e/ou lentidão de sistemas de responsabilidade da Contratante, apenas nos casos em que a lentidão for causada pela infraestrutura tecnológica da Contratante, que afetem diretamente na produtividade da Contratada, haverá a compensação financeira calculada pela quantidade média de atendimentos proporcionais ao volume hora/dia/mês do VME do período da ocorrência.

15.2.13. Não serão computados para efeito de pagamento os acionamentos realizadas por robôs ou spam.

15.2.14. Não serão considerados para pagamento atendimentos classificados como trote, engano, sem comunicação, e interrompida sem a disseminação completa de informação.

15.3. INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

15.3.1. Atendimento Receptivo:

a) Chamada Recebida – CR: ligação telefônica direcionada ou transferida para o atendimento humano, composta pelo somatório de Chamada Atendida - CA e Chamada Abandonada - Cab

b) Chamada Atendida – CA: ligação telefônica recepcionada pelo atendimento humano, com determinado tempo de duração, considerada atendida após a desconexão por parte do solicitante.

c) Chamada Abandonada – Cab: ligação telefônica que, após ser recebida e direcionada para atendimento humano, é desligada pelo solicitante antes de falar com o atendente.

d) Tempo de Espera: tempo que o usuário permanece em fila aguardando atendimento.

e) ICT – Índice de Chamadas Atendidas em até Trinta Segundos de Espera: coeficiente de chamadas recebidas e atendidas com até 30 segundos de espera em relação ao total de chamadas recebidas.

f) NSC - Nível de Serviço Chat/Aplicativo de mensagem instantânea: coeficiente de acionamentos atendidos em até 180 segundos em espera dividido pelo total de acionamentos, o índice deve ser igual ou superior a 90% dos acionamentos que devem receber atendimento humano em até 3 segundos.

g) TMI - Tempo Médio de Interação do atendimento Chat/Aplicativo de mensagem instantânea: coeficiente do tempo total de espera do usuário entre as interações dividido pelo volume total dessas interações. O tempo médio de interação deve ser igual ou inferior a 120 segundos de espera entre usuário e operadores nos atendimentos em tempo real.

h) TME – Tempo Médio de Espera: tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera.

i) IAR – Índice de Atendimentos Registrados: coeficiente de atendimentos registrados nos sistemas em relação ao total de atendimentos;

j) IAA – Índice de Atendimentos Abandonados: coeficiente de atendimentos abandonados pelos usuários em espera, sem que tenham recebido atendimento humano, em relação ao total de atendimentos recebidos.

k) ISU - Índice de Satisfação dos Usuários – avaliar o grau de satisfação do usuário quanto ao atendimento humano recebido. Após o atendimento, é realizada pesquisa por meio de duas perguntas. No questionamento acerca da satisfação com atendimento deve ser utilizada a escala de 1 a 5, em que o 1 é totalmente insatisfeito e o 5, totalmente satisfeito. Já no questionamento sobre se a dúvida foi esclarecida devem ser utilizadas as opções de resposta "sim" ou "não". Para o cálculo, tem-se como numerador o total de respostas boas (nota 4 ou 5) ou "sim" e como denominador o total de pesquisas realizadas. O valor é obtido por meio de uma média simples dos resultados das duas perguntas.

l) IFQA1 - Índice Final de Qualidade dos Atendentes: será obtido a partir da média simples entre os índices apurados pela Contratada e pela ANAC com a avaliação do serviço de atendimento humano telefônico.

m) IFQA2 - Índice Final de Qualidade dos Atendentes: será obtido a partir da média simples entre os índices apurados pela Contratada e pela ANAC com a avaliação dos serviços de atendimento humano via chat e aplicativos de mensagem instantânea.

15.3.2. Retorno das Chamadas e Teleatendimento Ativo

a) Chamadas Efetivadas: aquelas para as quais houver resposta humana do número telefônico discado. Excluem-se as tentativas cujos resultados sejam “ocupado”, “não atende”, “fax”, “telefone desligado”, secretária eletrônica, entre outros.

b) ILE – Índice de Ligações Efetivadas: coeficiente de chamadas efetivadas em relação ao total de números de usuários listados em relatórios, softwares e sistemas disponibilizados pela ANAC.

15.3.3. Tratamento de demandas recebidas via formulário eletrônico (Fale com a ANAC)

a) IRCA – Índice de Respostas da Central de Atendimento: razão entre o total de manifestações concluídas pela Central de Atendimento, sem tramitação para as áreas técnicas da Contratante, pelo total de manifestações registradas nos sistemas.

b) IFQA3 – Índice Final de Qualidade dos Atendentes: será obtido a partir da média simples entre os índices apurados pela Contratada e pela ANAC com a avaliação das manifestações atendidas.

15.4. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

15.4.1. Atendimento humano em tempo real

Indicador n°1	
Item - descrição	IAR -Índice de Atendimentos Registrados
Finalidade	Garantir que todos os atendimentos sejam registrados em sistema visando a extração de relatórios que permitirão gerenciar o atendimento da ANAC.
Meta a cumprir	99% (noventa e nove por cento)
Instrumento de medição	Relatório emitido pela plataforma.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$IAR = (\text{total de atendimentos registrados}) \times 100 / \text{total de atendimentos recebidos pelo humano.}$
Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
Faixa de ajuste no pagamento	99% ou acima - sem aplicação de glosa. De 98% a 95% - glosa de 0,5% do valor mensal da fatura. De 94% a 90% - glosa de 1,0% do valor mensal da fatura. Abaixo de 90% - glosa de 1,5% do valor mensal da fatura.
Sanções	Aplicar 2% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações	A diferença para o total de registros configura-se margem de falha técnica/erro humano. Os registros no sistema deverão ser feitos durante ou imediatamente após o atendimento realizado pelo operador.

Indicador n°2	
Item - descrição	ISU -Índice de Satisfação dos Usuários
Finalidade	Garantir a qualidade do atendimento prestado pelo atendente, de acordo com a avaliação do usuário demandante
Meta a cumprir	80% (oitenta por cento)
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação do usuário.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$ISU = [(\text{Total de respostas "4 e 5"} \times 100 / \text{total de pesquisas realizadas}) + (\text{Total de respostas "sim"} \times 100) / \text{total de pesquisas realizadas}] / 2$
Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
Faixa de ajuste no pagamento	80% ou mais - sem aplicação de glosa. De 75% a 79% - glosa de 1,0% do valor mensal da fatura. De 70% a 74% - glosa de 2,0% do valor mensal da fatura.

	Abaixo de 69% - glosa de 3,0% do valor mensal da fatura.
Sanções	Aplicar 5% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações	Avaliar o grau de satisfação do usuário quanto ao atendimento humano recebido. Após o atendimento, é realizada uma pesquisa que deverá considerar uma escala de 1 a 5, em que o 1 é totalmente insatisfeito e o 5 totalmente satisfeito e uma pesquisa que deverá avaliar o esclarecimento da dúvida tendo opções de resposta "sim" ou "não". As avaliações serão realizadas sem a interferência do atendente, com critérios validados previamente pela ANAC.

15.4.2. Atendimento humano em tempo real (Telefônico)

Indicador nº3	
Item - descrição	ICT - Percentual de chamadas atendidas em até 30 segundos
Finalidade	Garantir o atendimento de maior volume de chamadas encaminhadas para atendimento humano no primeiro momento.
Meta a cumprir	90% das chamadas atendidas em menos de 30 segundos aguardando na fila.
Instrumento de medição	Relatório emitido pela plataforma.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$ICT = (\text{Chamadas Atendidas em menos de 30 segundos aguardando na fila}) \times 100 / \text{Chamadas recebidas para atendimento pelo operador.}$
Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
Faixa de ajuste no pagamento	90% ou acima - sem aplicação de glosa. De 89% a 87% - glosa de 1,0% do valor mensal da fatura. De 86% a 85% - glosa de 2,0% do valor mensal da fatura. Abaixo de 85% - glosa de 3,0% do valor mensal da fatura.
Sanções	Aplicar 5% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações	Será considerada a média mensal para fins de mensuração do indicador (deverá ser informado o ICT diário – média ponderada - tomado durante o horário de atendimento humano.

Indicador nº 4	
Item - descrição	TME - Tempo Médio de Espera
Finalidade	Garantir o atendimento breve das chamadas em espera.
Meta a cumprir	Máximo de 30 (trinta) segundos.
Instrumento de medição	Relatório emitido pela plataforma.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$TME = (\text{tempo total de espera}) \times 100 / \text{volume de chamadas encaminhadas para atendimento humano que esperaram na fila.}$
Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
Faixa de ajuste no pagamento	Em até 30 segundos - sem aplicação de glosa. De 31s a 35 segundos - glosa de 1,0% do valor mensal da fatura. De 36s a 40 segundos - glosa de 2,0% do valor mensal da fatura. Acima de 40 segundos - glosa de 3,0% do valor mensal da fatura
Sanções	Aplicar 5% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações	Tempo total de espera dividido pelo total de ligações em espera. Será considerada a média mensal para fins de mensuração do indicador.

Indicador nº5	
Item - descrição	ILA - Índice de Ligações Abandonadas
Finalidade	Garantir a menor número possível de perda de ligações.
Meta a cumprir	Menor que 6%
Instrumento de medição	Relatório emitido pela plataforma.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$ILA = (\text{chamadas abandonadas pelos usuários em espera}) \times 100 / \text{total de chamadas recebidas.}$
Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
Faixa de ajuste no pagamento	Abaixo de 6% - sem aplicação de glosa. De 6% a 8% - glosa de 1,0% do valor mensal da fatura. De 9% a 10% - glosa de 1,5% do valor mensal da fatura. Acima de 10% - glosa de 2,0% do valor mensal da fatura.
Sanções	Aplicar 3% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações	Índice de chamadas abandonadas pelos usuários em espera, sem que tenham recebido atendimento humano, em relação ao total de chamadas recebidas.

Indicador nº6	
Item - descrição	IFQA-1 = Avaliação de Qualidade do atendimento humano receptivo telefônico
Finalidade	Garantir a qualidade do atendimento prestado pelo operador.
Meta a cumprir	85% (oitenta e cinco por cento)
Instrumento de medição	Relatório emitido pela empresa
Forma de acompanhamento	Pelos relatórios validados pela ANAC.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$IFQA-1 = (\text{total de avaliações que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento}) \times 100 / \text{total de atendimentos avaliados.}$
Início de Vigência	Após os 6 (seis) primeiros meses de operação.
Faixa de ajuste no pagamento	85% ou acima - sem aplicação de glosa. De 84% a 80% - glosa de 1,0% do valor mensal da fatura. De 79% a 75% - glosa de 1,5% do valor mensal da fatura. Abaixo de 75% - glosa de 2,0% do valor mensal da fatura.
Sanções	Aplicar 3% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações	As avaliações serão realizadas desde o início da operação, mas o índice mínimo exigido deverá ser atingido após os 6 meses de operação. Considera-se "bom" o atendimento cuja nota de monitoria, de acordo com o formulário indicado pela Contratada e validado pela ANAC, obtenha aproveitamento de 85%. O total de atendimentos avaliados deve ser de, no mínimo, 4 avaliações semanais de ligações indicadas pela ANAC.

15.4.3. Atendimento humano em tempo real (Chat e Aplicativo de mensagem instantânea)

Indicador nº7	
Item - descrição	NSC: Nível de Serviço Chat/Aplicativo de mensagem instantânea
Finalidade	Igual ou superior a 90% dos acionamentos devem receber atendimento humano em até 3 minutos
Meta a cumprir	90% (noventa por cento)
Instrumento de medição	Relatório emitido pela empresa
Forma de acompanhamento	Pelos relatórios validados pela ANAC.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$NSC: \text{atendidas em 3min} / \text{total de acionamentos}$
Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.

Faixa de ajuste no pagamento	90% ou acima - sem aplicação de glosa. de 89% a 86% : glosa de 1% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; de 85% a 76%: glosa de 2% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 75% : glosa de 3% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado.
Sanções	Aplicar 5% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações	

Indicador Chat nº8	
Item - descrição	TMI - Tempo Médio de Interação Chat/Aplicativo de mensagem instantânea
Finalidade	Tempo médio de interação igual ou inferior a 120 segundos de espera entre as interações usuário X operadores nos atendimentos WEB em tempo real.
Meta a cumprir	120 segundos
Instrumento de medição	Relatório emitido pela empresa
Forma de acompanhamento	Pelos relatórios validados pela ANAC.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	TMI - Tempo total de espera do usuário entre as interações / volume total dessas interações
Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
Faixa de ajuste no pagamento	Até 120 segundos - sem aplicação de glosa de 121s a 150 segundos - 0,5% do valor da fatura mensal de 151s a 180 segundos - 1,0% do valor da fatura mensal Acima de 180 segundos - 1,5% do valor da fatura mensal
Sanções	Aplicar 5% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações	Tempo médio de interação entre usuário e operador igual ou inferior a 120 segundos. Será considerada a média mensal para fins de mensuração do indicador.

Indicador nº9	
Item - descrição	IFQA-2 = Avaliação da Qualidade do atendimento humano receptivo Chat/Aplicativo de mensagem instantânea
Finalidade	Garantir a qualidade do atendimento realizado pelo operador do serviço de registro e tratamento de demandas no sistema utilizado pela ANAC.
Meta a cumprir	85% (oitenta e cinco por cento)
Instrumento de medição	Relatório emitido pela empresa
Forma de acompanhamento	Pelos relatórios validados pela ANAC.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	IFQA-2 = (total de avaliações que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento x 100) / total de atendimentos avaliados.
Início de Vigência	Após os 6 (seis) primeiros meses de operação.
Faixa de ajuste no pagamento	85% ou acima - sem aplicação de glosa. De 84% a 80% - glosa de 1% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado. De 79% a 75% - glosa de 1,5% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado. Abaixo de 75% - glosa de 2% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado.
Sanções	Aplicar 3% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações	As avaliações serão realizadas desde o início da operação, mas o índice mínimo exigido deverá ser atingido após os 6 meses de operação. Considera-se bom o atendimento cuja nota de monitoria, de acordo com o formulário indicado pela Contratada e validado pela ANAC, obtenha aproveitamento de 85%. O total de atendimentos avaliados deve ser de, no mínimo, 4 avaliações semanais, de cada dispositivo de mensagem, indicadas pela ANAC.

15.4.4. Atendimento humano (Formulário eletrônico)

Indicador nº10	
Item - descrição	IRCA = Índice de Respostas Concluídas pela Central de Atendimento
Finalidade	Garantir a qualidade do atendimento prestado pelo atendente, de acordo com os roteiros de atendimento preestabelecidos.
Meta a cumprir	Acima de 75% (setenta e cinco por cento).
Instrumento de medição	Relatórios emitidos pelo sistema de registro de demandas da ANAC.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	IRCA = (Total de demandas concluídas pela Central de Atendimento x 100) / Total de manifestações registradas no sistema de atendimento)
Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
Faixa de ajuste no pagamento	Acima de 75 - sem aplicação de glosa. De 75 a 73 glosa de 1,0% do valor mensal da fatura. De 72 a 70 glosa de 2,0% do valor mensal da fatura. Abaixo de 70 glosa de 3,0% do valor mensal da fatura.
Sanções	Aplicar 5% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações:	Finalizar no mínimo 75% das manifestações recebidas por meio da central de atendimento e pelo formulário eletrônico, sem necessidade de tramitação para as áreas técnicas da Contratante.

Indicador nº11	
Item - descrição	IFQA-3 = Avaliação da Qualidade do atendimento via Formulário Eletrônico
Finalidade	Garantir a qualidade do atendimento realizado pelo operador do serviço de registro e tratamento de demandas no sistema utilizado pela ANAC.
Meta a cumprir	85% (oitenta e cinco por cento)
Instrumento de medição	Relatório emitido pela empresa
Forma de acompanhamento	Pelos relatórios validados pela ANAC.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	IFQA-3 = (total de avaliações que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento x 100) / total de atendimentos avaliados.
Início de Vigência	Após os 6 (seis) primeiros meses de operação.
Faixa de ajuste no pagamento	85% ou acima - sem aplicação de glosa. De 84% a 80% - glosa de 1,0% do valor mensal da fatura. De 79% a 75% - glosa de 1,5% do valor mensal da fatura. Abaixo de 75% - glosa de 2,0% do valor mensal da fatura.
Sanções	Aplicar 3% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações	As avaliações serão realizadas desde o início da operação, mas o índice mínimo exigido deverá ser atingido após os 6 meses de operação. Considera-se bom o atendimento cuja nota de monitoria, de acordo com o formulário indicado pela Contratada e validado pela ANAC, obtenha aproveitamento de 85%. O total de atendimentos avaliados deve ser de, no mínimo, 4 avaliações semanais de ligações indicadas pela ANAC.

15.4.5. Atendimento automatizado

Indicador nº12	
Item - descrição	IEA – Índice de Erros Atendimento Automatizado
Finalidade	Garantir a qualidade do atendimento prestado pela ferramenta de atendimento automatizado tenha no máximo 5% de erros na disseminação de informação.
Meta a cumprir	Máximo 5% (cinco por cento).

Instrumento de medição	Relatórios emitidos pelo sistema de registro de demandas da ANAC.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	IEA = (Total de respostas erradas / Total de atendimentos automatizados realizados)
Início de Vigência	Após os 3 (três) do início do atendimento automatizado. A meta será evolutiva: Primeiro mês da atividade: até 15% de erro Segundo mês da atividade: até 10% de erro Terceiro mês da atividade em diante: até 5% erro
Faixa de ajuste no pagamento	Abaixo de 5% sem aplicação de glosa. De 6 a 10 glosa de 1,0% do valor mensal da fatura. De 11 a 14 glosa de 2,0% do valor mensal da fatura. Acima de 15 glosa de 3,0% do valor mensal da fatura.
Sanções	Aplicar 5% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações:	Garantir a qualidade das informações disseminadas no atendimento automatizado de forma a manter o indicador de erros nas informações no máximo em 5%.

15.4.6. Disponibilidade das Plataformas Tecnológicas

Indicador nº13	
Item - descrição	PLAT – Disponibilidade da Plataforma Tecnológica
Finalidade	Garantir que a plataforma tecnológica (telefonia sistemas e rede da Central) funcione adequadamente.
Meta a cumprir	99,99%, no mínimo.
Instrumento de medição	Acompanhamento online pelo Contratante.
Forma de acompanhamento	Relatório a ser validado pela ANAC.
Periodicidade	Mensal
Valor limite	5 minutos por mês.
Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
Faixa de ajuste no pagamento	0,005% do valor mensal do contrato por minuto de indisponibilidade após o valor limite.
Sanções	Aplicar 5% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações	Mantém todos os canais de atendimento, sistemas e rede da central funcionando adequadamente. Será considerado para cálculo desse indicador o tempo de indisponibilidade de cada modalidade individualmente.

15.5. As glosas definidas anteriormente são cumulativas. A incidência reiterada de aplicação de glosas em função do não atendimento das metas de qualidade estabelecidas, cujo montante, na vigência do contrato, seja superior a 30% (trinta por cento), poderá ensejar rescisão do contrato.

15.6. Não serão aplicadas glosas decorrentes de casos justificados, fortuitos, de força maior ou em razões de interesse público, devidamente comprovados e aceitos pela ANAC.

15.7. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

- não produziu os resultados acordados;
- deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

15.8. **AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO**

15.8.1. A avaliação de desempenho dos atendentes deverá ser feita por meio das monitorias, visando garantir a qualidade dos serviços. Após monitoria realizada, deverá ser apresentado o feedback, processo pelo qual se expõe as impressões, opiniões, críticas e sugestões ao Atendente. No final do período, será realizada a consolidação dos dados e apresentação do resultado para o Atendente, expondo suas potencialidades e necessidades e definindo sua meta individual.

15.8.2. A monitoria deverá ser realizada quantitativa e qualitativamente. O monitoramento quantitativo se dará por meio de gravações para verificação de número de contatos finalizados, tempo médio por ligação, número de gravações feitas ou recebidas e número de novos registros abertos. O monitoramento qualitativo se dará pela avaliação dos seguintes quesitos básicos:

ITEM	FATORES DE AVALIAÇÃO
Apresentação e Finalização	<ul style="list-style-type: none"> Proceder corretamente à saudação inicial e final.
Cortesia e Educação	<ul style="list-style-type: none"> Presteza e educação para com o usuário; Uso de expressões adequadas; Saber ouvir com atenção, paciência e tranquilidade; Não interromper o usuário; e Não entrar em atrito com o usuário.
Impostação de Voz	<ul style="list-style-type: none"> Expressar-se com clareza e segurança; Boa entonação da voz com respiração normal; e Não demonstrar, durante o atendimento ao usuário, ansiedade, tensão, impaciência, rispidez ou má vontade.
Ausência de Vícios de Linguagem	<ul style="list-style-type: none"> Não usar gírias; Não se servir, em excesso, de palavras no diminutivo; Não usar advérbios em demasia; Evitar o uso de gerúndio; e Não usar expressões repetitivas.
Conhecimento dos Serviço	<ul style="list-style-type: none"> Saber identificar a principal dúvida apresentada pelo usuário; Agilidade na navegação/manuseio no sistema/tempo médio da ligação; Demonstrar domínio do assunto; e Realiza todos os procedimentos, utiliza histórico, código do usuário.
Qualidade das informações	<ul style="list-style-type: none"> Informações de acordo com o banco de dados fornecido pela ANAC Explicação em linguagem adaptada ao usuário, quando necessário.

15.8.3. A avaliação dos quesitos qualitativos comporá o Índice Final de Qualidade dos Atendentes – IFQA, disposto no subitem 15.4 deste Termo de Referência.

15.9. Para as atividades de monitoramento das ligações e avaliação da qualidade do atendimento, a Contratada deverá disponibilizar um sistema que possibilite:

- ouvir, salvar e enviar (via web) as gravações;
- identificar as ligações on-line e as gravações;
- classificar os quesitos de avaliação em grupos e por finalidade de monitoramento;
- avaliar com “sim” (se apresenta o quesito), “não” (se não apresenta o quesito) e “NA” (não se aplica);
- os quesitos dentro de cada grupo terão pesos definidos pela ANAC juntamente com a Contratada;
- sistema de escuta e gravação telefônica necessários para o serviço de escuta, gravação de ligações, gravação de tela de microcomputadores e registro dos dados do monitoramento;
- feedback online a todos os operadores monitorados, com a possibilidade de resposta da monitoria, caso o operador tenha algum questionamento;
- extração de relatórios quantitativos e qualitativos acerca de todos os dados apurados nas monitorias realizadas no mês.

15.10. O quantitativo de monitorias deverá garantir que cada operador da Central de Relacionamento da ANAC seja monitorado pelo menos 4 (quatro) vezes ao mês. Todos os operadores devem receber feedback independente do resultado da monitoria.

- 15.11. A ferramenta para fins de monitoração on-line deverá ser disponibilizada para uso da ANAC, localizada no espaço físico da Agência, em Brasília.
- 15.12. Sempre que for constatada situação não calibrada, deve-se promover o alinhamento das informações. Toda calibração requer amostras de gravações de cada célula, com amostras dos erros, para ser a base das avaliações e permitir a avaliação do desvio. Para coerência das notas aplicadas, a calibração deverá ocorrer da seguinte forma:
- bimestralmente ou quando houver divergências: Contratante;
 - semanalmente: monitoria;
 - quinzenalmente: supervisor.
16. **DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO**
- 16.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.
- 16.2. No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a Contratada deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual.
- 16.3. O recebimento provisório será realizado pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:
- 16.3.1. a Contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários;
- 16.3.1.1. para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à Contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;
- 16.3.1.2. a Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório;
- 16.3.1.3. o recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis;
- 16.3.1.4. no prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento dos documentos da Contratada, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao Gestor do Contrato;
- 16.3.1.5. quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo;
- 16.3.1.6. será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.
- 16.4. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.
- 16.5. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:
- 16.5.1. realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;
- 16.5.2. emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 16.5.3. comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.
- 16.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.
- 16.7. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.
17. **DO PAGAMENTO**
- 17.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência..
- 17.2. Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.
- 17.3. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.
- 17.3.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 17.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sites eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 17.4.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 17.5. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- o prazo de validade;
 - a data da emissão;
 - os dados do contrato e do órgão Contratante;
 - o período de prestação dos serviços;
 - o valor a pagar; e
 - eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 17.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.
- 17.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 17.8. Antes de cada pagamento à Contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 17.9. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da Contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Contratante.
- 17.10. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 17.11. Persistindo a irregularidade, a Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à Contratada a ampla defesa.
- 17.12. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a Contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 17.12.1. Será rescindido o contrato em execução com a Contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da Contratante.
- 17.13. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 17.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.
- 17.15. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão Contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.
- 17.16. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$I = (TX) \quad I = (6 / 100) / 365$

I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%

18. REAJUSTE

18.1. Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

18.1.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da Contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice IPCA/IBGE exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

18.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

18.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a Contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

18.4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

18.5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

18.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

18.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

19. GARANTIA DA EXECUÇÃO

19.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

19.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da assinatura do contrato, a Contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

19.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

19.2.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

19.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

19.3.1. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada; e
- d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela Contratada, quando couber.

19.4. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

19.5. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

19.6. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

19.7. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

19.8. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

19.9. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da data em que for notificada.

19.10. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

19.11. Será considerada extinta a garantia:

19.11.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

19.11.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

19.12. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.

19.13. A Contratada autoriza a Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

- a) inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- b) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) falhar ou fraudar na execução do contrato;
- d) comportar-se de modo inidôneo; ou
- e) cometer fraude fiscal.

20.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à Contratada as seguintes sanções:

20.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

20.2.2. Multa de:

20.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

20.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

20.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

20.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e

20.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração Contratante a promover a rescisão do contrato. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

20.2.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

20.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 19.1 deste Termo de Referência;

20.2.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.

20.3. As sanções previstas nos subitens 20.2.3, 20.2.4, 20.2.5 poderão ser aplicadas à Contratada cumulativamente com a de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

20.4. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

Grau	Correspondência
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	5
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	4
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	3
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	2
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do Contratante, por empregado e por dia;	3
Para os itens a seguir, deixar de:		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	1
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	2
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	1
9	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	3
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	1
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da Contratada.	1

20.5. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

20.5.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

20.5.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

20.5.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

20.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

20.7. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

20.7.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

20.8. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

20.9. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

20.10. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

20.11. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

20.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

21. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

21.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

21.2. Os critérios de qualificação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

21.3. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

21.3.1. declaração da LICITANTE de que no ato da contratação possuirá suporte administrativo, aparelhamento, condições adequadas, instalações físicas e pessoal qualificado disponível para a execução do objeto desta licitação;

21.3.2. comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

21.3.2.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:

a) Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 3 anos na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os 3 anos serem ininterruptos, conforme item 10.6.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017

b) Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado em que deverá estar comprovada experiência de, no mínimo, 3 (três) anos de prestação de serviços similares ao objeto desta contratação.

c) Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, com uma quantidade mínima de 3.000 (três mil) atendimentos por mês, no período ininterrupto de 12 meses.

d) No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão aceitos aqueles emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da empresa proponente, nem pela própria proponente.

e) Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

21.3.2.2. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

21.3.2.3. 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, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 05, de 2017.

21.3.2.4. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equiva, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

21.3.2.5. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

21.4. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão apresentar atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável.

21.4.1. O atestado de vistoria poderá ser substituído por declaração emitida pelo licitante em que conste, alternativamente, que conhece as condições locais para execução do objeto; ou que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assume total responsabilidade por este fato e não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante.

21.5. Os critérios de aceitabilidade de preços serão:

21.5.1. Valor Global: R\$ 876.480,00 (oitocentos e setenta e seis mil quatrocentos e oitenta reais)

21.5.2. Valores unitários: conforme tabela do item 1.2 deste Termo de Referência.

21.6. O critério de julgamento da proposta é o menor preço global.

21.7. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

22. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

22.1. O custo estimado da contratação é o previsto no valor global máximo.

22.2. Tal valor foi obtido a partir de pesquisa de mercado junto a fornecedores e preços obtidos através contratações de outros órgãos/entidades públicas.

23. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

23.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2023, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 20214

Fonte: 0280.120069

Programa de Trabalho / PTRES: 26.122.2126.2000.0001 / 127516

Elemento de Despesa: 3.3.90.37-01



Documento assinado eletronicamente por **Cassio Castro Dias da Silva, Coordenador(a)**, em 13/07/2023, às 09:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Braga de Melo, Gestor de Contrato**, em 13/07/2023, às 09:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **8792770** e o código CRC **95AF95B8**.



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP) SERVIÇOS/COMPRAS

Processo nº 00058.034804/2023-41

1. **INFORMAÇÕES BÁSICAS:**

Número do processo: 00058.034804/2023-41

2. **DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO:**

2.1. A contratação do Serviço de *Contact Center* deve-se à necessidade de se manter um canal de suporte ao cidadão, em especial o usuário de aviação civil, com a ANAC.

2.2. Em seu dia a dia, o Fale com a ANAC, canal de comunicação acessível à sociedade para o encaminhamento de sugestões de aprimoramento dos serviços, críticas, sugestões, reclamações, pedidos de informações e outras manifestações similares relacionadas aos serviços prestados pela Agência e pelos entes regulados, recebe manifestações de cidadãos oriundas de todas as localidades do país.

2.3. Com uma demanda de 115.753 manifestações recebidas no ano de 2022, esses registros de atendimento compõem uma base de informações que permite uma visão geral do papel da Agência, configurando-se em elemento relevante para subsidiar o procedimento de acompanhamento e controle das obrigações dos entes regulados, bem como as atividades fiscalizatória e regulatória da Agência.

2.4. Cabe ressaltar que a Central de Atendimento da Agência também é utilizada para coleta de dados estatísticos acerca das demandas dos consumidores, conhecimento das necessidades de melhoria do setor de aviação civil, atendimento às constantes demandas dos Órgãos de Controle Externo e Interno, bem como manutenção das parcerias com os Órgãos de Defesa dos Consumidores, tais como acordo firmado com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

2.5. Trata-se, pois, de serviço essencial à sociedade e imprescindível ao funcionamento da ANAC.

2.6. No contexto atual, os serviços de *Contact Center* da Agência para recebimento de ligações e tratamento de demandas registradas no canal Fale com a ANAC são disponibilizados por meio do contrato a seguir:

- **Contrato 019/ANAC/2022** com a VCEDU SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA, abrangendo a prestação de serviços de planejamento, implantação, operação e gerenciamento contínuo e sazonal de Central de Atendimento, com a realização de atendimento receptivo e ativo, telefônico e eletrônico, em modalidade *Contact Center*, incluindo o registro e o fornecimento de informações aos usuários da aviação civil e ao público em geral. Engloba serviços operacionais de atendimento por meio telefônico e de canais multimeios, abrangendo todos os recursos de infraestrutura tecnológica de rede e telecomunicações, plataforma de comunicação, solução de gravação dos atendimentos, infraestrutura física e ambiental, mobiliários, disponibilização e sustentação de sistema de atendimento, processos e procedimentos de atendimento, recursos humanos especializados nas áreas que compreendem os serviços a serem executados e demais recursos necessários à prestação de serviços, com vigência até 22/10/2023.

2.7. Dessa forma, a fim de se evitar a interrupção dos atendimentos realizados pela Central de Atendimentos da ANAC, faz-se necessária a realização de nova licitação para contratação dos serviços em referência.

3. **ÁREA REQUISITANTE**

Gerência Técnica de Gestão da Informação - GTGI/GSIN/SAF

DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

4. **REQUISITOS DE NEGÓCIO**

4.1. **Serviço de atendimento receptivo humano**

4.1.1. Este serviço envolve a execução das seguintes atividades:

4.1.1.1. atendimento e registro de solicitações, denúncias, pedidos de informações, sugestões, elogios e reclamações contra os serviços da ANAC, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre as atividades da Agência referentes à fiscalização e à regulação, de acordo com os *scripts* que serão desenvolvidos em conjunto com a ANAC;

4.1.1.2. realização do teletendimento receptivo em português/inglês/espanhol, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários e encaminhando as ocorrências que não tiveram solução imediata (cujas informações não constem nos *scripts* ou esses recomendem registro de ocorrência) a outra instância de tratamento e solução. Dentre os aplicativos de mensagem instantânea para atendimento, deve ser disponibilizado, no mínimo, o aplicativo WhatsApp, podendo, a critério da ANAC, ser solicitado a utilização de atendimento por outros aplicativos similares;

4.1.1.3. registro e encaminhamento das ocorrências que não tiveram solução imediata (cuja informação não constem nos *scripts* ou esses recomendem registro de ocorrência) a outra instância de tratamento e solução.

4.2. **Serviço de teletendimento ativo e retorno das chamadas**

4.2.1. No retorno das chamadas e no teletendimento ativo estão incluídos os serviços de retorno das solicitações, dos pedidos de informações e reclamações, informações sobre problemas ou serviços da ANAC, realização de pesquisas de opinião e campanhas de divulgação, bem como outras aplicações pertinentes a que se referem os serviços da Central de Atendimento a serem identificadas pela ANAC, conforme descrito a seguir:

4.2.1.1. utilização de dados cadastrais existentes, roteiros previamente elaborados pela ANAC de soluções e respostas para a realização do retorno das chamadas e teletendimento ativo;

4.2.1.2. realização de ligações telefônicas aos usuários, com objetivo de prestar informações técnicas, realizar pesquisas de opinião e campanhas de divulgação dos serviços prestados pela ANAC;

4.2.1.3. realizar o teletendimento ativo em português/inglês/espanhol, retorno das chamadas, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;

4.2.1.4. quaisquer outras atividades inerentes aos serviços.

4.2.2. A Contratada deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do teletendimento ativo, elaborar relatórios gerenciais detalhados, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por Atendente, bem como a análise qualitativa e quantitativa do serviço prestado.

4.2.3. Caberá a ANAC definir o período, o escopo, o conteúdo e a quantidade de ligações a serem realizadas nos serviços de teletendimento ativo para realização de pesquisas de opinião e campanhas de divulgação.

4.3. **Serviço de atendimento automatizado em tempo real**

4.3.1. Consiste no serviço de atendimento eletrônico receptivo, com efetiva finalidade de disseminar informações aos usuários sem interação humana do operador da contratada com base em informações previamente definidas pela ANAC.

4.3.2. Este serviço deverá observar os seguintes aspectos:

4.3.2.1. permanecer ativo durante 24 horas, 7 dias por semana;

4.3.2.2. durante o horário de funcionamento da Central de Atendimento deve possuir opção de direcionamento para atendimento humano;

4.3.2.3. utilizar árvore de informações e inteligência artificial desenvolvida pela contratada e homologada pela ANAC;

4.3.2.4. estar disponível no início do atendimento em todos os canais disponibilizados, exceto o formulário eletrônico;

4.3.2.5. o atendimento por meio de *bot* utilizando inteligência artificial deve entrar em operação até 6 meses após o início da operação;

4.3.2.6. o atendimento por meio de árvore de informações deve entrar em operação em até 3 meses após o início da vigência do contrato.

4.3.3. A contratante poderá solicitar, a qualquer tempo, a suspensão do serviço.

4.3.4. Os acionamentos sem disseminação de informações não receberão qualquer tipo de remuneração, ficando entendido que seus custos estarão incluídos no valor total da proposta.

4.3.5. As informações automáticas temporárias definidas pela ANAC e disponibilizadas, sem necessidade de navegação, a todos os usuários que acionarem o atendimento não serão consideradas como disseminação de informação.

4.4. **Serviço de tratamento de manifestações recebidas por formulário eletrônico**

4.4.1. Compreende as atividades de resposta às solicitações recebidas por meio de formulários eletrônico, encaminhamento das solicitações, reencaminhamento, classificação, reclassificação, atribuição de responsável para resposta, recuperação e envio de gravação de atendimento, esclarecimentos com base em informações disponíveis no sistema.

4.4.2. O tratamento de manifestações abertas diretamente pelo cidadão no sistema de registros na página da ANAC será realizado pela Central de Atendimento por meio do sistema disponibilizado pela ANAC e com a orientação das bases de conhecimentos (roteiros e respostas padronizadas).

4.5. **Serviço de atendimento eletrônico via URA (Unidade de Resposta Auditável)**

4.5.1. Consiste no serviço de atendimento eletrônico receptivo de chamadas, realizado por meio de equipamento URA – Unidade de Resposta Audível, por meio de mensagens previamente gravadas. Atua, ainda, na distribuição das chamadas para o atendimento humano realizada por meio de DAC – Distribuidor Automático de Chamadas integrado com a URA e na realização de pesquisa de satisfação do usuário quanto ao atendimento realizado.

4.5.2. Este serviço deverá observar os seguintes aspectos:

4.5.2.1. permanecer ativo durante o horário de funcionamento da Central de Atendimento;

4.5.2.2. utilizar árvore de voz homologada pela ANAC; e

4.5.2.3. realizar a distribuição de chamadas direcionadas para o atendimento humano, por meio do Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) integrado com a URA.

4.5.3. As ligações atendidas por equipamentos remotos de voz sem disseminação de informações não receberão qualquer tipo de remuneração, ficando entendido que seus custos estarão incluídos no valor total da proposta.

4.5.4. As informações automáticas temporárias definidas pela ANAC e disponibilizadas, sem necessidade de navegação, a todos os usuários que acionarem o atendimento não serão consideradas como disseminação de informação.

4.6. **Serviços de gestão e apoio à central de atendimento**

4.6.1. O serviço de Gestão da Central de Atendimento consiste na execução das seguintes atividades mínimas:

4.6.1.1. identificação e análise das demandas de atendimento encaminhadas pela Contratante;

4.6.1.2. planejamento dos serviços da operação;

4.6.1.3. estruturação das modalidades de atendimento de acordo com os critérios e/ou níveis de especialização definidos pela Contratante;

4.6.1.4. dimensionamento e alocação dos recursos necessários à demanda de acordo com as estratégias definidas pela Contratante;

4.6.1.5. acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;

4.6.1.6. otimização de escala e redimensionamento de recursos para permitir ganhos de produtividade por meio de acompanhamento do fluxo de ligações e análise da curva de tráfego, propondo ajustes, se necessário;

4.6.1.7. acompanhamento da quantidade de ligações dos diversos canais, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação;

4.6.1.8. otimização da distribuição de chamadas;

4.6.1.9. disponibilização de informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela Contratante;

4.6.1.10. realização de acompanhamentos diários/semanais/mensais de cada segmento do atendimento, visando a formação de histórico de demanda que proporcionará a melhor alocação dos operadores;

4.6.1.11. gestão dos serviços contratados, garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento aos cidadãos, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela Contratante;

4.6.1.12. gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação;

4.6.1.13. gestão da segurança de acordo com os requisitos e diretrizes do Edital;

4.6.1.14. administração e guarda de todo e qualquer recurso disponibilizado pela Contratante;

4.6.1.15. administração de situações de conflito;

4.6.1.16. acompanhamento e análise dos indicadores de desempenho da operação;

4.6.1.17. execução do planejamento da operação;

4.6.1.18. acompanhamento do dimensionamento dos recursos e o controle de ausências;

4.6.1.19. interação com a operação visando a manter o nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;

4.6.1.20. acompanhamento das ocorrências de atendimento;

4.6.1.21. gerenciamento da escala de trabalho;

4.6.1.22. monitoramento do atendimento em tempo real;

4.6.1.23. esclarecimento de dúvidas dos operadores;

4.6.1.24. identificação das necessidades de treinamento;

4.6.1.25. acompanhamento do desempenho dos operadores e da qualidade do atendimento;

4.6.1.26. fornecimento de *feedback* aos operadores, gerenciamento do clima organizacional da equipe e proposição de melhorias nos processos de atendimento.

4.6.2. O serviço de apoio ou suporte ao atendimento envolve a execução das seguintes atividades:

4.6.2.1. suporte aos funcionários que necessitem de acompanhamento específico, ocasionado pelas atividades desempenhadas;

4.6.2.2. atuação como interlocutor entre a Contratante e os usuários para assuntos mais críticos, visando a garantir a satisfação dos usuários;

4.6.2.3. monitoramento dos programas de treinamento e motivação da equipe (campanhas motivacionais);

4.6.2.4. acompanhamento da avaliação individual e periódica dos atendentes; e

4.6.2.5. proposição melhorias nas rotinas do teleatendimento.

4.7. **Serviço de desenvolvimento e implantação de roteiros e fluxos de atendimento**

4.7.1. O serviço de desenvolvimento de novas rotinas de fluxos de atendimento consiste na execução das seguintes atividades:

4.7.1.1. levantamento dos procedimentos e rotinas existentes na ANAC que manterão relacionamentos operacionais com a Central de Atendimento;

4.7.1.2. otimização, em conjunto com profissionais da ANAC, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas à sua adequação aos procedimentos de atendimento;

4.7.1.3. definição, elaboração e implantação dos processos otimizados aos serviços de atendimento executados pela Central de Atendimento;

4.7.1.4. levantamento dos procedimentos operacionais padrão para elaboração e implantação dos roteiros de atendimento que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no teleatendimento receptivo, ativo e tratamento de demandas, após validação pela ANAC;

4.7.1.5. monitoramento e avaliação dos resultados da aplicação dos roteiros com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

4.7.2. A Contratada deverá elaborar e implantar os roteiros sobre cada um dos tipos de classificação de solicitações, tais como descrição do diálogo do Atendente com os usuários (perguntas típicas e suas respostas) e dos procedimentos a serem adotados para a resolução de problema, registro de reiteração de solicitação, registro de sugestões, críticas e reclamações, assim como as rotinas de atendimento, com diagrama e descrição do fluxo de atendimento de chamadas a ser seguido pelo Atendente. Todos os roteiros de atendimento criados deverão ter aprovação da ANAC para a devida utilização.

5. **REQUISITOS TECNOLÓGICOS**

5.1. A Contratada deverá possuir estrutura própria e completa de Central de Atendimento, bem como gestão de força de trabalho e qualidade, conforme os requisitos e exigências elencadas no Termo de Referência.

5.2. A ANAC não fará nenhuma exigência em relação à marca ou modelo dos equipamentos utilizados pela Contratada, mesmo que tenham sido mencionados em sua proposta comercial, ficando a critério desta a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores.

5.3. O custo do desenvolvimento das rotinas para sincronia das bases de dados referentes ao atendimento será de responsabilidade da Contratada.

5.4. Será de responsabilidade da Contratada a manutenção e a atualização tecnológica dos equipamentos e infraestrutura de rede, base de dados e outros componentes da Central de Atendimento, devendo os eventuais custos com a manutenção e atualização estar previstos na planilha de custos e formação de preços.

5.5. **Plataforma de Comunicação**

5.5.1. Os equipamentos da Central de Atendimento deverão possibilitar:

5.5.1.1. acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho e acréscimo do número de relatórios contemplados;

5.5.1.2. integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade da Central de Atendimento;

5.5.1.3. integração com os sistemas de atendimento utilizados pela ANAC;

5.5.1.4. consulta remota, por meio de acesso a informações via rede local ou em ambiente seguro via internet;

5.5.1.5. atendimento de todas as chamadas sem perdas ou desconexões.

5.6. **Distribuidor Automático de Chamadas (DAC)**

5.6.1. O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) a ser utilizado pela Contratada deverá possuir, inicialmente, as seguintes funcionalidades:

5.6.1.1. integração com a URA (Unidade de Resposta Audível);

- 5.6.1.2. integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas;
- 5.6.1.3. comunicação de voz e dados via protocolo IP (*Internet Protocol*);
- 5.6.1.4. tolerância a falhas;
- 5.6.1.5. capacidade para que todos os parâmetros do Atendente acompanhem a identificação de *login* e sejam independentes da localização física da PA;
- 5.6.1.6. possibilitar que o operador digite códigos de motivo no aparelho para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho;
- 5.6.1.7. atender às chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos;
- 5.6.1.8. ao mesmo tempo em que processa as chamadas, o DAC deve fornecer ao Supervisor informações em tempo real sobre o tráfego na rede;
- 5.6.1.9. possibilitar colocar usuários preferenciais em filas específicas;
- 5.6.1.10. capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
- 5.6.1.11. capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um Atendente;
- 5.6.1.12. capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;
- 5.6.1.13. capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;
- 5.6.1.14. permitir ao Atendente visualizar o desempenho tanto individual (nome do Atendente, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) no *display* do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento;
- 5.6.1.15. permitir ao Supervisor visualizar no *display* do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) e dos Atendentes (quantidade de Atendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento);
- 5.6.1.16. permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta;
- 5.6.1.17. interface de música ou mensagem para chamadas em espera;
- 5.6.1.18. a gravação de fraseologias para as mensagens de chamada em espera correrá, única e exclusivamente, a expensas da Contratada, cujos custos devem estar contemplados na proposta. Todas as gravações das fraseologias do DAC devem ser feitas em estúdio, devendo, antes de colocadas em produção, ser submetidas à apreciação e homologação da ANAC;
- 5.6.1.19. vocalização de mensagens de *status* do serviço (ex.: todos os atendentes ocupados, sistema temporariamente indisponível etc.).
- 5.6.2. Relatórios mínimos exigidos para o DAC:
 - 5.6.2.1. os relatórios, além da periodicidade referida no item 5.6.3, a seguir, poderão ser solicitados a qualquer tempo pela Contratante, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação;
 - 5.6.2.2. todos os relatórios deverão estar disponíveis à Contratante para consulta via Internet e em tempo real, com possibilidade de exportação para tabela eletrônica em formato XLS e ODF.
 - 5.6.2.3. a ferramenta deve ser flexível, de forma a permitir a escolhida das informações que comporão cada relatório ou consulta conforme período solicitado;
 - 5.6.2.4. cada relatório numérico deve ser apresentado junto a um gráfico para fácil visualização. Caso alguma informação esteja diretamente vinculada a uma meta estabelecida, deve-se demonstrar a comparação entre o realizado e a meta estabelecida;
 - 5.6.2.5. os relatórios de fechamento mensal devem ser entregues à Contratante, para validação e conferência de qualidade/níveis de serviço, até o quinto dia do mês seguinte.
- 5.6.3. Previsão e Periodicidade de geração dos relatórios básicos:
 - 5.6.3.1. quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas no DAC, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - 5.6.3.2. quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - 5.6.3.3. quantidade, diária e mensal, de ligações abandonadas, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - 5.6.3.4. quantidade, diária e mensal, de ligações desviadas por transbordo, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - 5.6.3.5. quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas em até k segundos, em que k é um número parametrizável;
 - 5.6.3.6. tempo médio, diário e mensal, das ligações, em segundos;
 - 5.6.3.7. tempo médio, diário e mensal, por atendimento separado por ilhas, em segundos;
 - 5.6.3.8. quantidade, diária e mensal, de ligações em fila de espera, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - 5.6.3.9. tempo médio, diário e mensal, de espera em fila, em segundos;
 - 5.6.3.10. quantidade, diária e mensal, de atendimentos mantidos em fila de espera (especificados por ilhas), por um tempo superior a k segundos, em que k é um número parametrizável;
 - 5.6.3.11. comparativos, diário e mensal, dos níveis de serviço estabelecidos neste TR com os efetivamente realizados.
- 5.6.4. A Contratada deverá fornecer todos os componentes necessários à ativação do DAC. A ativação de cada ponto de atendimento no DAC será de responsabilidade da Contratada.
- 5.7. **Sistema de Gerenciamento de Chamadas**
 - 5.7.1. O software de gerenciamento de chamadas da Contratada deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o equipamento DAC utilizado, e possuir as seguintes funcionalidades mínimas:
 - 5.7.1.1. deverá gerenciar todos os postos de atendimento, supervisão e grupos/especialidades, além de gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, de maneira local ou remotamente;
 - 5.7.1.2. permitir, por meio de interface gráfica, o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento do sistema de gerenciamento de chamadas;
 - 5.7.1.3. os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e não manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados;
 - 5.7.1.4. deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos Atendentes e Supervisores, grupos/especialidades, eventos, chamadas e navegação;
 - 5.7.1.5. deverão ser disponibilizados os relatórios históricos de Atendentes e Supervisores, sumários dos Atendentes e Supervisores, grupos/especialidades, eventos, chamadas e relatórios de navegação;
 - 5.7.1.6. os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da ANAC e deverão ser disponibilizados pela Contratada via web ou diretamente (link dedicado), com acesso on-line e exclusivo por senha para a ANAC a qualquer tempo;
 - 5.7.1.7. o sistema de consulta e acompanhamento deverá ter a mesma origem da plataforma de comunicação – Sistema de Gerenciamento de Chamadas. Essa base de dados não poderá ser manipulável, visando garantir a integridade dos dados. A Contratada comprovará à Contratante o atendimento dessa especificação técnica por meio de documentação técnica oficial do fabricante;
 - 5.7.1.8. interface para envio de mensagens instantâneas individuais ou para grupo de Atendentes, no nível supervisão, coordenação e gerência;
 - 5.7.1.9. permitir aos Supervisores e Gerentes a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta. Essa função deverá permitir que os níveis superiores escutem os atendimentos, irrestritamente. Para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre Atendentes;
 - 5.7.1.10. permitir modos de escutas diferenciados, ou seja: restrita, em que o agente escutado não toma conhecimento da escuta; participativa, que permite a intervenção do supervisor na ligação sem que o usuário tome conhecimento; e a conferência, com a participação de pelo menos três agentes na mesma ligação (ex.: usuário, atendente e supervisor);
 - 5.7.1.11. permitir o bloqueio de contato a pedido da ANAC.
 - 5.7.2. O sistema de gerenciamento de chamadas deverá ainda gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, tais como:
 - 5.7.2.1. Relatórios de atendentes (tempo real e histórico):
 - 5.7.2.1.1. informações de Atendente;
 - 5.7.2.1.2. tempo total por status do Atendente;
 - 5.7.2.1.3. quantidade de chamadas atendidas por Atendente;
 - 5.7.2.1.4. quantidade de chamadas ativas por Atendente;
 - 5.7.2.1.5. quantidade de registro de chamadas;
 - 5.7.2.1.6. tempo médio entre o primeiro toque e o efetivo atendimento;
 - 5.7.2.1.7. tempo médio de mudo por Atendente;
 - 5.7.2.1.8. tempo médio de conversação de todos os Atendentes;
 - 5.7.2.1.9. tempo maior de conversação de todos os Atendentes;
 - 5.7.2.1.10. tempo total de conversação de todos os Atendentes; e
 - 5.7.2.1.11. tempo total de pausas por Atendente.
 - 5.7.2.2. Relatórios Consolidados de Grupos de atendimento/especialidades (tempo real e histórico):

- 5.7.2.2.1. tempo de espera da primeira chamada entrante na fila;
- 5.7.2.2.2. quantidade de Atendentes logados por grupo de atendimento/especialidade;
- 5.7.2.2.3. quantidade total de Atendentes de todos os grupos de atendimento;
- 5.7.2.2.4. quantidade de Atendentes em pausa;
- 5.7.2.2.5. quantidade de Atendentes em pronto atendimento;
- 5.7.2.2.6. quantidade de Atendentes em atendimento;
- 5.7.2.2.7. quantidade de chamadas recebidas por grupo de atendimento/especialidade;
- 5.7.2.2.8. quantidade de chamadas atendidas por grupo de atendimento/especialidade;
- 5.7.2.2.9. quantidade de chamadas abandonadas por grupo de atendimento/especialidade;
- 5.7.2.2.10. quantidade de chamadas em espera na fila;
- 5.7.2.2.11. quantidade de chamadas em mudo;
- 5.7.2.2.12. quantidade de chamadas ativas por grupo de atendimento/especialidade;
- 5.7.2.2.13. quantidade de chamadas atendidas por tempo de espera na fila;
- 5.7.2.2.14. quantidade de chamadas abandonadas por tempo de espera na fila;
- 5.7.2.2.15. índice de nível de serviço por grupo de atendimento/especialidade;
- 5.7.2.2.16. tempo médio de atendimento por grupo de atendimento/especialidade;
- 5.7.2.2.17. tempo médio de espera por grupo de atendimento/especialidade;
- 5.7.2.2.18. tempo médio de mudo por grupo de atendimento/especialidade;
- 5.7.2.2.19. tempo total de conversação por grupo de atendimento/especialidade; e
- 5.7.2.2.20. relação entre Atendentes em atendimento e livres por grupo de atendimento/especialidade nos formatos tabela e gráfico
- 5.7.2.3. Relatórios integrados (tempo real e histórico):
 - 5.7.2.3.1. quantidade total de registros por período;
 - 5.7.2.3.2. quantidade de chamadas recebidas;
 - 5.7.2.3.3. quantidade de chamadas atendidas;
 - 5.7.2.3.4. quantidade de chamadas abandonadas;
 - 5.7.2.3.5. quantidade de chamadas realizadas;
 - 5.7.2.3.6. tempos médio e total de chamadas realizadas do grupo de atendimento/especialidade;
 - 5.7.2.3.7. tempos médio e total de espera do grupo de atendimento/especialidade;
 - 5.7.2.3.8. tempos médio e total e atendimento do grupo de atendimento/especialidade;
 - 5.7.2.3.9. índice de nível de serviço do grupo de atendimento/especialidade;
 - 5.7.2.3.10. índice de abandono; e
 - 5.7.2.3.11. quantidade média de Atendentes logados por grupo de atendimento/especialidade.
- 5.7.2.4. Relatórios Históricos da Unidade de Resposta Audível (URA):
 - 5.7.2.4.1. quantidade máxima de canais telefônicos ocupados;
 - 5.7.2.4.2. quantidade de chamadas recebidas;
 - 5.7.2.4.3. quantidade de chamadas finalizadas na URA com a especificação das que tiveram disseminação de informação;
 - 5.7.2.4.4. tempo médio de navegação na URA; e
 - 5.7.2.4.5. quantidade de chamadas direcionadas para o atendimento humano.
- 5.7.3. Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da ANAC e deverão ser disponibilizados pela Contratada, via web ou diretamente (link dedicado) on-line, com acesso exclusivo por senha para a ANAC a qualquer tempo (real time).
- 5.7.4. Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e deve ser impossível manipular seus dados, de forma a garantir a integridade da informação.
- 5.7.5. O software de supervisão e monitoramento deverá possuir os seguintes recursos:
 - 5.7.5.1. bloquear e desbloquear a posição de operador;
 - 5.7.5.2. ajustar o skill do operador de forma individual ou para todo um grupo de operadores;
 - 5.7.5.3. colocar a chamada em música de espera;
 - 5.7.5.4. transferir a chamada;
 - 5.7.5.5. realizar monitoramento em tempo real a partir da tela da supervisão;
 - 5.7.5.6. possuir todas as facilidades de um ramal individual do PABX/IP;
 - 5.7.5.7. consultar ramais do PABX/IP;
 - 5.7.5.8. visualizar interface gráfica acessada via navegador web, destinado à supervisão on-line das Posições de Atendimento, sendo essa interface destinada aos administradores do sistema e supervisores do DAC;
 - 5.7.5.9. ser web e compatível com navegadores padrão de mercado.
- 5.7.6. O Sistema de Gerenciamento de Chamadas deve permitir a supervisão e fiscalização remotas da ANAC, em tempo real, do desempenho do sistema, possibilitando acompanhar o atendimento fora do seu ambiente de trabalho e conter, no mínimo, as informações:
 - 5.7.6.1. número de agentes logados;
 - 5.7.6.2. número de agentes disponíveis;
 - 5.7.6.3. número de agentes em pausa;
 - 5.7.6.4. número de agentes ocupados;
 - 5.7.6.5. número de agentes em pós-atendimento;
 - 5.7.6.6. número de chamadas em espera;
 - 5.7.6.7. maior tempo de espera;
 - 5.7.6.8. número de chamadas entrantes no período;
 - 5.7.6.9. número de chamadas atendidas;
 - 5.7.6.10. chamadas abandonadas;
 - 5.7.6.11. tempo médio de atendimento (TMA);
 - 5.7.6.12. tempo médio de desistência (TMD);
 - 5.7.6.13. tempo médio de espera (TME);
 - 5.7.6.14. maior tempo de atendimento;
 - 5.7.6.15. percentual de nível de serviço;
 - 5.7.6.16. identificação da chamada.
- 5.7.7. O Sistema de Gerenciamento de Chamadas deverá também gerenciar todas as posições ativas ou receptivas, locais ou remotas e deverá ter as seguintes características:
 - 5.7.7.1. capacidade gráfica;
 - 5.7.7.2. capacidade de gerenciamento de expectativa na fila de espera;
 - 5.7.7.3. capacidade de integração com o sistema de Gerenciamento da Força de Trabalho;

- 5.7.7.4. capacidade de monitoração da tela do operador;
- 5.7.7.5. capacidade de gerenciamento do nível de serviço;
- 5.7.7.6. capacidade de fornecer relatórios estatísticos on-line;
- 5.7.7.7. disponibilidade de licença (no mínimo cinco) do Sistema de Gerenciamento de Chamadas, de uso simultâneo, para o pessoal de gestão da ANAC.

5.8. **Sistema de Teleatendimento Ativo**

- 5.8.1. O Sistema de Teleatendimento Ativo deverá ter as seguintes características:
 - 5.8.1.1. ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
 - 5.8.1.2. gestão de senhas e acessos em que somente usuários autorizados podem acessá-lo de acordo com o seu perfil;
 - 5.8.1.3. acompanhamento das atividades e dos resultados de contatos dos atendentes através de códigos preestabelecidos no sistema;
 - 5.8.1.4. gestão de contatos, permitindo consulta a informações do contato que está sendo atendido;
 - 5.8.1.5. permitir elaborar e controlar as campanhas de teleatendimento ativo, selecionando o público alvo de cada uma;
 - 5.8.1.6. permitir fazer o agendamento de contatos para o controle e disparo do contato na data agendada;
 - 5.8.1.7. selecionar qual dos telefones deve ser discado primeiro, independente das regras de horário;
 - 5.8.1.8. configurar estratégias de rediscagem para os números configurados na lista de discagem;
 - 5.8.1.9. capacidade de identificar caixa postal e fax;
 - 5.8.1.10. fornecer informações gerenciais e estatísticas dos contatos, resultados por atendente e campanha;
 - 5.8.1.11. fornecer relatórios e gráficos sobre a agenda de contatos;
 - 5.8.1.12. realizar discagem preditiva de forma automática a partir da base de dados fornecida pela ANAC;

5.9. **Unidade de Resposta Audível – URA**

- 5.9.1. O atendimento eletrônico corresponde às informações e encaminhamentos automatizados realizados pela URA, bastando que o cidadão impute as informações solicitadas pelo sistema, selecionando-as ou discando-as a partir de teclado telefônico.
- 5.9.2. Deverá ser disponibilizado uma URA, com recursos para a criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens de interesse da ANAC.
- 5.9.3. Todos os atendimentos prestados pela Central de Atendimento devem ser realizados primeiramente por meio da URA, devendo ser desviados, posteriormente, para o operador se assim for necessário.
- 5.9.4. Deverá possuir recursos de Reconhecimento de Voz (ASR – Automatic Speech Recognition) baseado no idioma português do Brasil e possibilidade de outros idiomas, tais como inglês e espanhol.
- 5.9.5. A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.
- 5.9.6. Todos os atendimentos realizados por telefone tráfegarão inicialmente pela URA, que deverá ser integrada à plataforma de telecomunicações PABX-IP/DAC a ser disponibilizada pela Contratada.
- 5.9.7. A Contratada deverá manter a quantidade de portas/canais de URA diretamente proporcional à quantidade de troncos digitais dos feixes E1 ou SIP na proporção 01(um) canal de URA para cada tronco digital.
- 5.9.8. A Contratada deverá manter, também, a quantidade de ramais da solução de PABX/DAC (licença de atendentes) diretamente proporcional à quantidade portas/canais de URA demandadas pela ANAC na proporção de 01 (um) ramal para cada canal de URA.
- 5.9.9. Todas as portas simultâneas deverão prover funcionalidades tecnológicas de Reconhecimento e Sintetização de Voz (Automatic Speech Recognition - ASR), Conversão de Texto em Voz (Text-To-Speech - TTS), além de reconhecimento decádico.
- 5.9.10. A seguir apresentam-se as características para a Unidade de Resposta Audível:
 - 5.9.10.1. deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
 - 5.9.10.2. suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência);
 - 5.9.10.3. a programação da URA (árvore de voz, fraseologia etc.) deverá ser modificada sempre que se considerar necessária a alteração pela Contratante;
 - 5.9.10.4. reconhecimento de ligações roteadas do DAC para a URA, tanto analógicas como digitais;
 - 5.9.10.5. possibilitar que os usuários da ANAC não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de CUT Through);
 - 5.9.10.6. permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;
 - 5.9.10.7. capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações;
 - 5.9.10.8. árvore de atendimento da URA: a Árvore de Atendimento será construída pela Contratada com o apoio da Contratante e deverá ser utilizada na Central de Atendimento. As gravações fraseológicas correrão às expensas da Contratada, cujos custos deverão estar contemplados na proposta. Caso a ANAC solicite a posteriori a inserção de novas opções na Árvore de Atendimento, tal solicitação não se configurará novo serviço implementado para efeito de cobrança financeira. Todas as gravações fraseológicas da Árvore de Atendimento a serem implementadas na URA deverão ser feitas em estúdio, podendo provisoriamente serem gravadas digitalmente para posterior substituição, desde que solicitado pela Contratante, devendo ser submetidas à apreciação e homologação da ANAC antes de entrarem em produção.
- 5.9.11. A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos, referentes a períodos aleatórios e as informações:
 - 5.9.11.1. quantidade, diária e mensal de ligações recebidas na URA, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - 5.9.11.2. quantidade, diária e mensal de ligações finalizadas na URA, detalhadas por tipo de serviço utilizado, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - 5.9.11.3. quantidade, diária e mensal de ligações não finalizadas na URA, com as especificações detalhadas dos motivos, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - 5.9.11.4. quantidade, por hora, dia e mês, por canal de URA, de ligações com transações realizadas na URA e transferidas para o atendente, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - 5.9.11.5. quantidade, diária e mensal de desconexões por timeout (com a indicação do respectivo ponto);
 - 5.9.11.6. quantidade, diária e mensal de chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono);
 - 5.9.11.7. quantidade, diária e mensal de chamadas abandonadas em até k segundos e após k segundos, em que k é um número parametrizável;
 - 5.9.11.8. relatório, diário e mensal de falhas na conexão com a Rede local;
 - 5.9.11.9. relatório, diário e mensal de falhas na conexão com o Servidor de Sistema;
 - 5.9.11.10. relatório, diário e mensal de navegação;
 - 5.9.11.11. relatório, diário e mensal por *Automatic Number Identification* (ANI);
 - 5.9.11.12. relatório, diário e mensal por dados de URA;
 - 5.9.11.13. relatório, diário e mensal de ligações desistentes e bloqueadas;
 - 5.9.11.14. relatório de tempo médio, diário e mensal, de retenção por tipo de serviço oferecido pela Central de Atendimento (opções de atendimento dentro da árvore); e
 - 5.9.11.15. relatório, diário e mensal, do número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem e ligações atendidas com sucesso.
- 5.10. **Sistema de Gravação de Voz**
 - 5.10.1. O Sistema de Gravação de Voz deverá ter as seguintes características:
 - 5.10.1.1. deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
 - 5.10.1.2. capacidade de gravação de voz de todas as posições de Atendimento e Supervisores;
 - 5.10.1.3. permitir gravação seletiva utilizando seleção baseada em canal, data/hora, usuário/ramal e número do chamador;
 - 5.10.1.4. capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir de qualquer estação de operação, supervisão, monitoramento, desde que informadas as chaves de pesquisa, tais como o número chamador, a identificação do usuário, a identificação do operador/supervisor/monitor/outros, os períodos, o número do ramal ou tronco;
 - 5.10.1.5. manter arquivo das gravações armazenadas por período mínimo de noventa dias, contados a partir da data de gravação de cada atendimento;
 - 5.10.1.6. permitir que todos os acessos ao gravador, pelos empregados da Contratada, sejam limitados de acordo com suas atribuições, vinculado aos níveis de gerenciamento, com mecanismos de segurança contra acessos indevidos;
 - 5.10.1.7. funcionar de forma ininterrupta de acordo com o funcionamento da Central de Atendimento da ANAC;
 - 5.10.1.8. o gravador deverá iniciar o funcionamento do sistema sem a necessidade de intervenção técnica, comandos específicos ou senhas de acesso, no caso de reinicialização por falta de alimentação elétrica;

- 5.10.1.9. os recursos de gravação não poderão impedir ou interferir em nenhuma outra facilidade de comunicação existente no PABX;
- 5.10.1.10. a reprodução ou a exportação dos arquivos gravados deverá ser em formatos compatíveis com o MS Windows – MP#, WAVE, WMA etc.; e
- 5.10.1.11. possibilitar o armazenamento das gravações de forma temporária e/ou definitiva mantendo a integridade e perenidade dos dados.
- 5.11. **Sistema de Gravação de Tela**
- 5.11.1. O Sistema de Gravação de Tela da Contratada deverá possuir as seguintes características:
- 5.11.1.1. deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC, permitindo à ANAC realizar auditoria e avaliação da qualidade dos atendimentos;
- 5.11.1.2. capacidade de gravação de tela, sob demanda por parte da ANAC, no momento do atendimento de uma chamada pelo Operador. As imagens de tela deverão ser capturadas em intervalos de tempo predefinidos, sendo encaminhadas para armazenamento nos servidores da plataforma;
- 5.11.1.3. permitir as gravações de tela concatenadas com a gravação de voz da chamada, permitindo a consulta e reprodução das gravações de tela e voz, simultaneamente, na monitoria de qualidade; e
- 5.11.1.4. capacidade de habilitação e configuração da gravação de tela baseado em um percentual de atendimento das chamadas do operador ou do grupo de atendimento/especialidade vinculado (por exemplo, habilitar a gravação de tela para um determinado grupo em 25% das chamadas e para outro grupo em 35% de telas gravadas).
- 5.12. **Aparelhos Telefônicos e Head-Sets**
- 5.12.1. A Contratada deverá utilizar aparelhos com as seguintes características mínimas:
- 5.12.1.1. aparelhos telefônicos com viva voz e display, com teclas programáveis e facilidades de conferência, transferência, retenção, rediscagem e mudo; e
- 5.12.1.2. utilizar *head-sets* individuais e adaptáveis aos aparelhos dos Atendentes.
- 5.13. **Sistema de Identificação e Registro de Chamadas Efetuadas (bilhetagem)**
- 5.13.1. O Sistema de Bilhetagem da Contratada deverá possuir as seguintes características:
- 5.13.1.1. deverá permitir a geração de dados para sistemas de monitoramento de custos, gerando relatórios em português do Brasil;
- 5.13.1.2. deverá ser totalmente compatível com integração total com o DAC;
- 5.13.1.3. deverá dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas por meio dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo, no mínimo, número do assinante chamado em ligação local, DDD e DDI, número do ramal que originou a chamada, número de ligações por unidade da federação, data de início e fim da chamada, hora de início e fim da chamada e duração da chamada;
- 5.13.1.4. deverá efetuar a remessa dos registros em tempo real de todas as chamadas;
- 5.13.1.5. o registro deverá ser gravado em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos registros deverão ser preservados com total integridade;
- 5.13.1.6. deverá permitir agendamento da emissão e impressão automática de relatórios, emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, e envio de relatórios via correio eletrônico.
- 5.13.1.7. o sistema de tarifação e bilhetagem deverá permitir:
- 5.13.1.7.1. geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (DDD, DDI, celular);
- 5.13.1.7.2. agendamento da emissão e impressão automática de relatórios;
- 5.13.1.7.3. emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls, pdf e txt;
- 5.13.1.7.4. envio de relatórios via e-mail;
- 5.13.1.7.5. relatórios mensais estatísticos por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado.
- 5.14. **Sistema de Gestão de Força de Trabalho e Qualidade**
- 5.14.1. O Sistema de Gestão de Força de Trabalho e Qualidade é a solução responsável pela gestão de recursos humanos e tecnológicos da Central de Atendimento, com o objetivo de garantir alta qualidade e desempenho de forma otimizada, alinhada com a real necessidade dos serviços e de forma centralizada, simplificando a análise dos dados, incluindo as seguintes características:
- 5.14.1.1. permitir a gestão centralizada da Central de Atendimento;
- 5.14.1.2. proporcionar previsões otimizadas e aderentes à realidade, além de controles de desempenho individual dos atendentes e monitoria de qualidade e serviço de mensagens;
- 5.14.1.3. realizar o planejamento para a gestão de todas as premissas necessárias para o dimensionamento de forma intra-hora ou diária, além de permitir que ajustes em demanda e premissas sejam realizados com regras específicas de nível de serviço e configurações de excedente (absenteísmo) fixo ou variável com geração de escalas;
- 5.14.1.4. realizar o acompanhamento em tempo real e histórico da ocupação das posições de atendimento, com informações do agente alocado;
- 5.14.1.5. realizar o gerenciamento dos status inseridos pelos atendentes de modo a justificar o seu tempo de trabalho, em que um grupo de usuários recebe as solicitações de justificativas podendo autorizar ou negar;
- 5.14.1.6. possibilitar feedback on-line via módulo web para o atendente;
- 5.14.1.7. propiciar uma interface simples e objetiva entre os atendentes e os supervisores, atendendo às principais necessidades do dia-a-dia no tocante à:
- 5.14.1.7.1. solicitação de trocas e ausências;
- 5.14.1.7.2. alterações de horário;
- 5.14.1.7.3. agendamento de férias; e
- 5.14.1.7.4. apontamento de produtividade.
- 5.14.1.8. garantir a segurança e unicidade das informações, disponibilizando informações para usuários específicos;
- 5.14.1.9. deverá estar integrado ao sistema de telefonia DAC, permitindo o planejamento e dimensionamento do tráfego intra-hora e acompanhamento dos indicadores de qualidade do atendimento;
- 5.14.1.10. possuir módulo de qualidade para acompanhamento da avaliação do atendente, gerando uma nota final e mantendo histórico de avaliações anteriores; e
- 5.14.1.11. permitir que os supervisores e gerentes tenham uma visão micro e macro da operação, visualizando resultados em tempo real para possíveis ações imediatas.
- 5.15. **Relatório do atendimento automatizado**
- 5.15.1. O relatório do atendimento automatizado deverá conter no mínimo as seguintes informações por atendimento:
- 5.15.1.1. quantidade, diária e mensal de acionamentos recebidos, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- 5.15.1.2. quantidade, diária e mensal de acionamentos finalizados sem encaminhamento para atendimento humano, detalhados por tipo de serviço utilizado, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- 5.15.1.3. quantidade, diária e mensal de acionamentos encaminhados para atendimento humano com as especificações detalhadas dos motivos, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- 5.15.1.4. quantidade, diária e mensal de acionamentos abandonados (com a indicação do ponto de abandono);
- 5.15.1.5. quantidade, diária e mensal de acionamentos abandonados em até k segundos e após k segundos, em que k é um número parametrizável;
- 5.15.1.6. relatório, diário e mensal de falhas na conexão com a Rede local;
- 5.15.1.7. relatório, diário e mensal de falhas na conexão com o Servidor de Sistema;
- 5.15.1.8. relatório, diário e mensal de navegação.
- 5.15.2. A CONTRATADA deve disponibilizar acesso aos dados dos relatórios de forma contínua e em tempo real em formato acessível pela CONTRATANTE.
- 5.16. As funcionalidades previstas no tópico II - REQUISITOS TECNOLÓGICOS correspondem àquelas mínimas necessárias à prestação de serviço de uma Central de Atendimento nas condições exigidas neste Termo de Referência.
- 5.17. Não haverá gestão da ANAC sobre marcas, modelos e especificações técnicas dos equipamentos, podendo a CONTRATADA, inclusive, utilizar equipamentos de forma compartilhada com o atendimento a outros contratos, desde que esse compartilhamento não prejudique as funcionalidades mínimas exigidas.
6. **REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO**
- 6.1. A Contratada deverá apresentar cronograma detalhado dos serviços de instalação e implantação a serem realizados na Central de Atendimento.
- 6.2. A ANAC se reserva no direito de aceitar ou não a proposta de serviços técnicos de instalação da Central de Atendimento.
- 6.3. A instalação compreende a implantação de toda sua infraestrutura física e tecnológica para pleno funcionamento da solução a ser disponibilizada, que deverá ser externa às dependências da ANAC e localizada, preferencialmente, em Brasília/DF.
- 6.4. Será de responsabilidade da CONTRATADA, em caso de prestação de serviço fora de Brasília/DF, a operacionalização e os respectivos custos para a entrega e o escoamento dos chamados entrantes até suas referidas Centrais de Atendimento, sem prejuízo dos Acordos de Níveis de Serviço.

6.5. Caso a proponente escolha efetuar a prestação de serviço fora de Brasília/DF, deverá apresentar juntamente com a sua proposta comercial, um plano de implantação contendo a configuração dos equipamentos, tipo de servidores, o recurso de transbordo da telefonia até a localidade da central de atendimento e topologia a serem utilizados para recebimento das ligações.

6.6. É de inteira responsabilidade da Contratada disponibilizar pontos de entrada em sua central telefônica com vistas a receber a conexão dos troncos E1 ou SIP, podendo ser o acesso fornecido via cabos de par metálico ou fibra óptica, cabendo à Contratada adaptar as interfaces, caso seja necessário, para receber o link da operadora.

6.7. Caberá a CONTRATADA apresentar os documentos necessários demonstrando a viabilidade técnica da proposta no prazo de 60 dias antes do início da prestação dos serviços.

6.8. O prazo mencionado no item anterior é referente ao tempo necessário para formalizar a mudança de endereço da central de atendimento junto a empresa de telefonia contratada pela ANAC.

6.9. A instalação de toda a infraestrutura física e tecnológica deverá estar concentrada preferencialmente em um único imóvel destinado à execução dos serviços Contratados.

6.10. A Contratada deverá realizar a instalação do mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficientes para a operação dos serviços especificados e contratados e para os serviços operacional, de gestão e suporte técnico, compreendendo a disposição dos móveis (leiaute), espaço físico e mobiliário ideal de acordo com PORTARIA nº 09, de 30 de MARÇO de 2007, que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teletendimento/Telemarketing – Ministério do Trabalho e Emprego.

6.11. A Contratada deverá possuir toda a infraestrutura física e tecnológica para a prestação dos serviços especificados.

6.12. Todo o atendimento feito ao cidadão será registrado no *Citsmart*, sistema informatizado para registro de demandas de propriedade da ANAC.

6.13. Todos os atendimentos devem gerar um número de protocolo referente ao registro em sistema informatizado da ANAC, o que propicia a contabilização posterior dos contatos realizados por cidadãos à Central de Atendimento, a extração de relatórios, bem como informar o tipo de atendimento prestado pela ANAC.

6.14. O início da operação da Central de Atendimento para a prestação dos serviços contratados deverá ser conduzido de acordo com as atividades abaixo estabelecidas:

ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE
Assinatura do contrato	ANAC/Contratada
Reunião preliminar	ANAC/Contratada
Entrega do plano de trabalho e implantação	Contratada
Avaliação/validação do plano de trabalho e implantação	ANAC
Ajustes do plano de trabalho e implantação/quando solicitado pela ANAC	Contratada
Implantação da central de atendimento	Contratada
Vistoria à operação	ANAC
Ajustes na operação//quando solicitado pela ANAC	Contratada
Apresentação de certificado de comprovação ou similar emitido pelo corpo de bombeiros e alvará de funcionamento emitido pelos órgãos competentes	Contratada
Início da operação	Contratada

6.15. A Reunião Preliminar ocorrerá nas dependências da ANAC, após a assinatura do Contrato. Se necessário, serão agendadas outras reuniões com a participação de demais unidades da ANAC.

6.16. O Plano de Trabalho de Implantação, a ser aprovado pela ANAC, deverá abordar, de forma clara e detalhada, os seguintes assuntos:

ITEM	ASSUNTO
1	Cronograma detalhado das atividades para a implantação da Central de Atendimento.
2	Endereço completo do local onde será instalada a Central de Atendimento.
3	Metodologia a ser aplicada na realização das pesquisas de satisfação com os usuários da Central de Atendimento e na execução do processo de monitoria da qualidade do atendimento a ser implementado, incluindo as etapas de planejamento, controle e execução.
4	Detalhamento dos processos de atendimento, mapeamento, documentação e procedimentos; ações de transição (estrutura, planejamento de transição, metodologia, fatores de sucesso e gestão entre empresas), de continuidade, de comunicação e de estabilização e qualidade.
5	Descrição completa do detalhamento dos recursos humanos quanto aos aspectos de recrutamento e seleção de pessoal, absorção, treinamentos e reciclagem, motivação e campanhas motivacionais, feedback, ações de segurança do trabalho, plano de carreira, promoções e benefícios, programa de avaliação do clima organizacional e ações de escalonamento.
6	Informações sobre escalonamento da equipe de trabalho em momentos de aumentos atípicos de demanda
7	Declaração de aceitação dos níveis de serviços exigidos conforme previsto no Detalhamento do Objeto, detalhando o plano de acompanhamento de engenharia de tráfego de ligações a ser implementado no ambiente da Central de Atendimento, baseado em distribuições estatísticas para o ritmo de chegada das ligações pelos canais de voz dos enlaces E1 ou SIP, como também do ritmo de atendimento das ligações na fila virtual das posições de atendimento.
8	Plano de Gerenciamento da Manutenção da Qualidade que defina e monitore as fases operacionais com o objetivo de potencializar os resultados derivados da orgânica operacional diante às exigências contratuais, a fim de verificar a necessidade de mudanças ou realinhamento de processos, bem como uma análise e controle estatístico da qualidade dos processos de alta criticidade para sustentar o padrão de qualidade exigido ou proposição de melhorias atinentes.

6.17. A Implantação da Central de Atendimento deverá contemplar, no mínimo, os seguintes eventos:

ITEM	ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE
1	Repasse dos processos relativos aos atendimentos da ANAC que serão prestados na Central de Atendimento.	ANAC/Contratada
2	Implementação, manutenção e atualização de conteúdo da Base de Conhecimento.	Contratada
3	Treinamento inicial da mão de obra envolvida na prestação dos serviços, observado o estabelecido neste Termo de Referência.	Contratada

4	Configuração dos equipamentos de telefonia (URA, DAC e gravador; demais itens), conforme estabelecido neste Termo de Referência.	Contratada
5	Implantação de todos os componentes da Central de Atendimento descritos neste Termo de Referência.	Contratada

6.18. A ANAC reserva-se no direito de, a qualquer tempo, realizar visitas ao local de implantação da Central de Atendimento, a fim de acompanhar o processo de implantação.

6.19. No momento em que a Contratada concluir o serviço de implantação, deverá comunicar à ANAC, que realizará vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação. Verificado o cumprimento das exigências para a instalação da Central, a ANAC autorizará o início da operação.

6.20. A implementação da solução de teleatendimento para a ANAC deverá iniciar-se em data compatível ao atendimento do cronograma, havendo possibilidade de alteração conforme necessidade da ANAC.

7. REQUISITOS TEMPORAIS

7.1. A implantação dos serviços deverá contemplar a execução de toda a infraestrutura física e tecnológica, bem como a contratação e treinamento dos recursos humanos necessários para o início da operação, que deverá ocorrer em 22/10/2023.

7.2. Durante a implantação dos serviços, a Contratada deverá absorver, com o auxílio e orientação da ANAC, os conhecimentos necessários para assumir a prestação dos serviços.

7.3. Pelo descumprimento dos prazos acima, a Contratada estará sujeita à aplicação de multas específicas, que incidirão:

7.3.1. caso os serviços não se iniciem, injustificadamente, no dia 22/10/2023;

7.3.2. caso a Contratada, injustificadamente, não disponibilize o acesso aos dados de gestão do *Contact Center* na data de início dos serviços.

8. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

8.1. O serviço de manutenção da Central de Atendimento consiste em manter em perfeito funcionamento todos os recursos da Central de Atendimento, considerando as seguintes atividades básicas:

8.1.1. manter serviços técnicos para resolução de ocorrência de problemas;

8.1.2. manter todos os componentes necessários à solução;

8.1.3. manter seu pessoal devidamente treinado, capacitado e atualizado; e

8.1.4. manter o espaço físico e equipamentos adequados para o perfeito funcionamento da Central.

8.2. O serviço de Suporte aos Sistemas consiste na execução das seguintes atividades mínimas:

8.2.1. realização de manutenção preventiva, preditiva e corretiva de equipamentos da Central de Atendimento;

8.2.2. instalação e manutenção de softwares aplicativos e de rede da central de atendimento;

8.2.3. configuração de equipamentos de dados;

8.2.4. instalação e manutenção de cabeamento estruturado;

8.2.5. monitoramento do desempenho da plataforma de comunicação;

8.2.6. disponibilização de acesso à internet e intranet;

8.2.7. assegurar a compatibilidade entre os sistemas de teleatendimento da Contratada e da ANAC;

8.2.8. preparação de diagramas de fluxo, mapeamento de processos de atendimento; e

8.2.9. documentação dos serviços realizados.

9. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

9.1. O serviço de Treinamento e Capacitação consiste na condução e execução de processos de capacitação e implementação de programas de treinamentos técnicos e comportamentais conforme a seguir.

9.2. Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a Contratada deverá disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e habilidades exigidas neste Termo de Referência.

9.3. A Contratada deverá apresentar o "Programa de Treinamento e Reciclagem" e o "Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal", que comporão o "Plano de Ação" a ser validado pela ANAC.

9.4. Para admissão de novos funcionários que comporão as categorias profissionais para o atendimento do objeto do presente Termo de Referência, a Contratada deverá proceder a um processo seletivo que contenha, no mínimo, provas de Língua Portuguesa e Redação, cujo conteúdo programático e critérios de avaliação constarão do "Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal". Neste Programa deve estar prevista a aplicação de testes com níveis diferenciados de exigências e dificuldades, de acordo com a categoria profissional requerida.

9.5. Os cursos de treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo dos funcionários, relativos às técnicas de atendimento, posturas profissionais específicas ao teleatendimento, capacitação sobre os riscos da atividade (prevista na PORTARIA Nº 09, do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007, que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing), deverão ser feitos por instrutores especializados e custeados integralmente pela Contratada.

9.6. A capacitação inicial deve ter duração mínima de 30 horas.

9.7. Após o treinamento inicial o profissional capacitado pela contratada poderá ser avaliado com simulação de atendimento realizado pela contratante, será avaliado o conhecimento dos processos ANAC. Será considerado inapto o profissional com nota inferior a 70%. O instrumento de avaliação será de responsabilidade da contratante.

9.8. O processo de capacitação deverá ser contínuo, conduzido por equipe qualificada. Esta equipe será responsável pelo treinamento, planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente do processo de capacitação.

9.9. Os treinamentos inerentes a normas, legislação e procedimentos internos aos serviços e procedimentos operacionais da ANAC, inicialmente, serão realizados pela Contratante e, em caso de necessidade, replicados pela Contratada após validação e com a supervisão técnica da ANAC.

9.10. Quando ocorrerem alterações significativas de normas, legislação, procedimentos internos da ANAC ou em caso de expansão do número de Posições de Atendimento que acarretarem aumento justificado do número de profissionais envolvidos, será realizado treinamento específico para reciclagem dos profissionais, ficando a Contratada, nestes casos, responsável por todas as demais despesas com o treinamento dos seus profissionais, tais como infraestrutura física, equipe de apoio, materiais, equipamentos, transporte, refeições ou equivalentes.

9.11. Treinamentos específicos extraordinários necessários para dar continuidade aos serviços terão seus custos inteiramente cobertos pela Contratada.

9.12. O programa de capacitação dos profissionais que atuem e suportem a Central de Atendimento deverá ser executado pela Contratada.

9.13. A Contratada deverá preservar todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, de forma a permitir à ANAC acesso, a qualquer tempo, aos seguintes dados:

9.13.1. agenda mensal dos treinamentos;

9.13.2. cursos/treinamentos e reciclagens realizadas, avaliações dos treinamentos, treinandos e instrutores;

9.13.3. metodologia para identificação das necessidades de reciclagens;

9.13.4. avaliação do aproveitamento; e

9.13.5. ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.

9.14. A Contratada deverá disponibilizar na Central de Atendimento, sempre que necessário, uma sala para treinamento/instrução de curto período com microcomputadores, todos com acesso semelhante ao das Posições de Atendimento, quadro branco, mesas e cadeiras, projetor multimídia, para que possam ser executados os treinamentos mencionados anteriormente.

9.15. A Contratada deverá ainda realizar, obrigatoriamente e independente de solicitação do Contratante, atividades de capacitação para os seguintes eventos:

9.15.1. implementação de novos produtos, serviços e sistemas de atendimento;

9.15.2. atualização/alterações processadas nos roteiros/procedimentos.

9.16. Os materiais didáticos de suporte à execução dos processos de trabalho dos atendimentos elaborados pela CONTRATADA somente poderão ser utilizados na operação após devidamente homologados pela CONTRATANTE.

9.17. A contratada deverá conduzir as atividades de capacitação em horários que não prejudiquem a execução dos serviços ou a produtividade da operação.

9.18. A contratante poderá aplicar a cada 6 meses avaliação periódica prática e escrita de desempenho aos operadores, monitores e supervisores envolvidos no contrato ANAC. O aproveitamento mínimo deverá ser de 80%. O instrumento de avaliação será de responsabilidade da contratante.

10. REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

10.1. A Contratada deverá observar no ato da contratação da equipe e, também, nas eventuais substituições, as qualificações e perfis exigidos neste Termo. Quando solicitados pela ANAC, os requisitos deverão ser comprovados por meio de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

10.2. **Atendentes** - empregado da Contratada, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, como piso salarial, entre outros, atuando conforme horários de ocupação, complexidade das atividades desempenhadas e posições de atendimento definidos pela Contratada (visando atender as demandas da ANAC), alocado nas dependências da Contratada, com as seguintes características:

10.2.1. Atribuições básicas

10.2.1.1. realizar o teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo e atendimento via multimeios, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados (alguns atendentes deverão estar capacitados a realizar atendimentos em inglês/espanhol, conforme demanda da ANAC);

10.2.1.2. registrar no Sistema de Gestão de Atendimentos da ANAC todas as ligações atendidas.

10.2.1.3. atualizar e/ou incluir dados dos usuários nos sistemas da ANAC;

10.2.1.4. prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;

10.2.1.5. responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;

10.2.1.6. agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado; e

10.2.1.7. executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

10.2.1.8. receber e dar tratamento às demandas abertas diretamente pelo cidadão, no sistema de gestão de atendimentos da ANAC, via Portal da Agência.

10.2.1.9. dar tratamento às solicitações dos usuários que não puderam ser resolvidas de imediato, no primeiro atendimento;

10.2.1.10. atender às solicitações dos cidadãos, finalizando-as por meio do retorno das chamadas e do teleatendimento ativo;

10.2.1.11. prestar esclarecimentos e orientações aos usuários;

10.2.1.12. controlar o arquivamento e organização de documentos e arquivos lógicos.

10.2.2. Qualificação

10.2.2.1. Escolaridade mínima: 2º (segundo) grau completo.

10.2.3. Perfil Profissional

10.2.3.1. conhecimento básico de informática;

10.2.3.2. capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;

10.2.3.3. boa fluência verbal, boa dicção, boa audição e clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;

10.2.3.4. maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;

10.2.3.5. autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros;

10.2.3.6. conhecimento de Internet;

10.2.3.7. dinamismo na busca de soluções para a melhoria da qualidade dos serviços;

10.2.4. Potencial a ser desenvolvido por meio de treinamento

10.2.4.1. maturidade em teleatendimento;

10.2.4.2. uso operacional da PA – Posição de Atendimento;

10.2.4.3. utilização dos scripts e aplicativos do Teleatendimento usados para o registro e tratamento das ocorrências;

10.2.4.4. conhecimento de normas e legislação, procedimentos internos e sistemas e aplicativos inerentes aos serviços e procedimentos operacionais da ANAC; e

10.2.4.5. utilização dos scripts e aplicativos do Teleatendimento usados para o registro e tratamento das ocorrências.

10.3. **Supervisor** - empregado da Contratada, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, atuando conforme horários de ocupação das posições de atendimento definidos, alocado nas dependências do Teleatendimento, com as seguintes características:

10.3.1. Atribuições Básicas

10.3.1.1. reportar-se ao Gerente da Central de Atendimento, para fins de gestão da operação do atendimento;

10.3.1.2. executar as funções de supervisão dos atendentes (controles de presença, descansos, escalas, férias etc.);

10.3.1.3. organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes responsáveis pelo teleatendimento receptivo e atendimento multimeios;

10.3.1.4. organizar e distribuir as tarefas entre os atendentes responsáveis pelos serviços de retorno das solicitações e teleatendimento ativo;

10.3.1.5. efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, por meio de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando à manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;

10.3.1.6. elaborar relatórios de acompanhamento dos serviços executados;

10.3.1.7. supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os usuários e os atendentes;

10.3.1.8. interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes;

10.3.1.9. supervisionar o período de descanso e escalas de atendimento;

10.3.1.10. instruir, orientar e treinar os atendentes quanto a melhor forma de atendimento a casos rotineiros e a casos especiais, inclusive aperfeiçoar e atualizar scripts;

10.3.1.11. comunicar imediatamente ao Gerente qualquer problema relativo ao plano de ocupação das Posições de Atendimento;

10.3.1.12. monitorar as sugestões e reclamações relatadas pelos usuários, para posterior encaminhamento ao Gerente;

10.3.1.13. coordenar a realização de teleatendimento ativo para complementação de dados cadastrais dos usuários;

10.3.1.14. acompanhar a produtividade da Central de Atendimento (ativo e receptivo);

10.3.1.15. esclarecer dúvidas dos atendentes;

10.3.1.16. realizar reuniões periódicas, visando a estabelecer estratégias e tomadas de decisões;

10.3.1.17. identificar necessidade de treinamento, capacitação e reciclagem dos atendentes;

10.3.1.18. solicitar materiais de expediente para o pleno funcionamento do setor; e

10.3.1.19. realizar a avaliação periódica do desempenho dos atendentes e promoção das substituições e/ou contratações que se façam necessárias.

10.3.2. Qualificação

10.3.2.1. Escolaridade mínima: Nível superior completo; e

10.3.2.2. Experiência profissional comprovada de 1 (um) ano em supervisão e monitoria de operações de teleatendimento;

10.3.3. Perfil Profissional

10.3.3.1. amplo domínio de microinformática (operação de microcomputadores, aplicativos para escritório etc.);

10.3.3.2. amplo conhecimento de Internet;

10.3.3.3. boa fluência verbal, boa dicção e audição;

10.3.3.4. clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada;

10.3.3.5. habilidades de gerenciamento, monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;

10.3.3.6. maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; e

10.3.3.7. dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.

10.4. **Monitor de Qualidade** - empregado da Contratada, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, atuando conforme horários de ocupação das posições de atendimento definidos, alocado nas dependências do teleatendimento, com as seguintes características:

10.4.1. Atribuições Básicas

10.4.1.1. monitorar a realização das atividades relacionadas à avaliação de desempenho e da qualidade do atendimento, além de outras semelhantes que vierem a ser solicitadas pela ANAC.

10.4.2. Qualificação

- 10.4.2.1. nível escolar obrigatório: 2º (segundo) Grau completo;
- 10.4.2.2. experiência profissional comprovada de 1 (um) ano em monitoria de operações de teleatendimento;
- 10.4.2.3. possuir treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo e ativo;
- 10.4.2.4. possuir aprovação em exame foniátricos e audiométricos;
- 10.4.2.5. capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- 10.4.2.6. habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- 10.4.2.7. raciocínio lógico e matemático;
- 10.4.2.8. conhecimento de microinformática básica, digitação, Windows e Office (Word e Excel) e internet;
- 10.4.3. **Perfil Profissional**
- 10.4.3.1. análise: habilidade para identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e suas consequentes soluções.
- 10.4.3.2. comunicação: saber ouvir com sensibilidade para identificar os problemas reais apontados, expressar-se com desenvoltura, clareza e objetividade, transmitir ideias, passar informações sem distorções ou ruídos.
- 10.4.3.3. flexibilidade: capacidade de rever opiniões, padrões e scripts, revendo seus posicionamentos e comportamentos frente a fatos ou argumentações convincentes.
- 10.4.3.4. relacionamento: habilidade para se relacionar com pessoas e grupos, por meio de atitudes empáticas e profissionais, agindo com respeito e ponderação diante de situações conflituosas e adversas.

11. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 11.1. A Contratada deverá contar com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços previstos neste Termo de Referência, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito.
- 11.2. A Contratada deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria, em especial decorrentes do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades.
- 11.3. Para execução das atividades da Central de Atendimento, deverão ser observados os seguintes pontos:
 - 11.3.1. Controle de Acesso: o acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas. A Contratada deverá prover segurança através da utilização de identificação individual dos atendentes, supervisores e gerentes utilizando a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, de forma a garantir que todas as ações efetuadas sejam de responsabilidade do funcionário da Contratada.
 - 11.3.2. Propriedade e uso das informações: todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da ANAC, não podendo a Contratada, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal da Agência. Toda informação originária da prestação dos serviços de teleatendimento deverá ser disponibilizada somente pela ANAC e a quem ela determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.
- 11.4. A Contratada não poderá utilizar a marca ANAC em atividades mercadológicas e de propaganda e nem mencionar a prestação de serviço objeto do contrato, sem a prévia autorização formalizada pela ANAC.
- 11.5. Equipamentos deverão conter, no mínimo, as seguintes funcionalidades de segurança:
 - a) cada colaborador deve possuir *login* e senha individuais de acesso à sessão de usuário do sistema operacional, pois todas as ações efetuadas por meio do login serão de responsabilidade do colaborador da Contratada;
 - b) nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;
 - c) todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador;
 - d) proteção dos dados contra acesso indevido.

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Tratamento de Dados Pessoais

- 11.6. Para fins deste documento, os termos "Dados Pessoais", "Dados Pessoais Sensíveis", "Tratamento de Dados Pessoais", "Titular de Dados Pessoais", "Controlador de dados pessoais", "Operador de dados pessoais" e "Eliminação", entre outros, serão definidos conforme o significado atribuído pela Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados, doravante "LGPD") e/ou legislação superveniente que lhe substitua ou altere o teor.
- 11.7. Será considerada "Autoridade" toda e qualquer autoridade com poderes legais ou estatutários reconhecidos pelo Poder Público capazes de interferir e/ou regular a relação entre as PARTES, a exemplo de, mas não limitado, à Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais ("ANPD").
- 11.8. No contexto da prestação de serviços contratada, a CONTRATADA, Operadora de dados, realizará o tratamento de dados pessoais em nome da CONTRATANTE, Controladora de dados, de acordo com as disposições do presente TR.
- 11.9. A CONTRATADA deverá realizar o tratamento de dados pessoais em estrita conformidade com as instruções da CONTRATANTE, nos termos deste Contrato ou para cumprimento da legislação aplicável.
- 11.10. A cada uma das PARTES será conferido o papel de controladora exclusiva dos dados pessoais referentes ao seu corpo de colaboradores, funcionários e/ou prepostos, sendo que se a outra PARTE precisar tratá-los, por qualquer motivo, ela o fará na condição de operadora.
- 11.11. Os dados pessoais relativos ao presente Contrato não poderão ser transmitidos ou repassados a terceiros alheios a este instrumento, exceto para situações de: (i) designação expressa pela parte CONTRATANTE, como controladora dos dados, em relação a uma operação de tratamento de dados pessoais, (ii) cumprimento de obrigação legal estipulada por lei ou por Autoridade, ou (iii) necessário ao cumprimento e execução dos serviços por Prestadores de Serviços e/ou Fornecedores, desde que vinculados contratualmente à CONTRATADA.
- 11.12. A CONTRATADA reconhece que os dados pessoais sensíveis estão sujeitos a maior rigor legal, exigindo maior proteção técnica e organizacional.
- 11.13. A CONTRATADA concorda em realizar o tratamento de dados pessoais sensíveis apenas quando estritamente necessário para o cumprimento das disposições contratuais e conforme instruções a serem dadas pela CONTRATANTE.
- 11.14. A CONTRATANTE garante que o tratamento dos dados pessoais pela CONTRATADA de acordo com as instruções da CONTRATANTE não implicará violação de qualquer lei ou regulamento, incluindo a LGPD.
- 11.15. A CONTRATADA tratará os dados pessoais somente para executar as suas obrigações descritas no Termo de Referência. Igualmente, a CONTRATADA não coletará, usará, acessará, manterá, modificará, divulgará, transferirá ou, de outra forma, tratará dados pessoais, sem a ciência e autorização da CONTRATANTE.
- 11.16. As cláusulas desse Termo não isentam a CONTRATADA das obrigações às quais estão sujeitas em decorrência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) ou outra legislação.
- 11.17. As bases legais que fundamentam o tratamento de dados pessoais realizado pelos Agentes de Tratamento serão definidas pela parte que figurar no papel de controladora, devendo ser lícita, válida e considerar o tipo de dado pessoal em tratamento, se sensível ou não, conforme prescreve a LGPD.
- 11.18. Caso qualquer das PARTES venha a ser responsabilizada por Passivos de Dados Pessoais decorrentes de ação ou omissão causado pela outra PARTE, a PARTE culpada deverá ressarcir integralmente a PARTE inocente por todas e quaisquer despesas, inclusive honorários advocatícios, custas e despesas judiciais.

Obrigações da Controladora em relação à Proteção de Dados

- 11.9. São obrigações da CONTRATANTE enquanto Controladora:
 - 11.9.1. Garantir que os dados pessoais compartilhados, transferidos ou de qualquer forma disponibilizados para acesso e utilização por parte da CONTRATADA, conforme as instruções da CONTRATANTE, de acordo com este Contrato foram coletados, transferidos e tratados de acordo com as leis de privacidade e proteção de dados aplicáveis no Brasil;
 - 11.9.2. Compartilhar, transferir ou de qualquer forma disponibilizar dados pessoais tratados de acordo com as leis de privacidade e proteção de dados aplicáveis no Brasil para acesso e utilização por parte da CONTRATADA;
 - 11.9.3. Fornecer todas as informações/avisos necessários aos titulares a respeito das características relevantes do tratamento e do seu compartilhamento de seus dados pessoais com a CONTRATADA;
 - 11.9.4. Cumprir com os direitos dos Titulares garantidos pela LGPD;
 - 11.9.5. Compartilhar, transferir ou de qualquer outra forma disponibilizar para acesso da CONTRATADA dados pessoais (i) atualizados e exatos; e (ii) pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do Tratamento;
 - 11.9.6. Manter programa de segurança de dados, que contemple medidas adequadas do ponto de vista técnico, físico e de governança, que tenha por objetivo proteger os dados pessoais contra incidentes, bem como garantir que essas medidas assegurem nível de segurança condizente com os riscos apresentados pelo tratamento, a natureza dos dados pessoais e as tecnologias de

segurança disponíveis e razoavelmente aplicadas no setor de atuação das partes;

11.19.7. Comunicar à ANPD, conforme os requisitos da LGPD, em caso de incidente; e

11.19.8. Definir as bases legais que fundamentam o tratamento de dados pessoais realizados pelos Agentes de Tratamento, devendo ser lícita, válida e considerar o tipo pessoal de dado em tratamento, se sensível ou não, conforme prescreve a LGPD.

11.20. A CONTRATANTE será individualmente responsável pelo cumprimento de suas obrigações decorrentes da LGPD e de eventuais regulamentações emitidas posteriormente pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD.

11.21. A CONTRATANTE deverá realizar os atendimentos das requisições realizadas por titulares de dados, acerca dos seus direitos constantes do art. 18 da LGPD, via canal de atendimento próprio, a ser divulgado ao titular de forma clara e precisa, observados os prazos legais estabelecidos para resposta. A CONTRATADA deverá auxiliar a CONTRATANTE fornecendo toda e qualquer informação requisitada necessária para que se possa cumprir com a obrigação de dar resposta ao pedido do titular.

11.22. A CONTRATANTE será responsável pelas reclamações, judiciais ou extrajudiciais feitas por titulares de dados pessoais, bem como solicitações, questionamentos, processos administrativos ou penalidades emanados por Autoridade competente (doravante "Passivo de Dados Pessoais"), cabendo a CONTRATADA lhe assistir fornecendo toda e qualquer informação necessária para que se cumpra as obrigações fixadas pela LGPD ou por Autoridade, não cabendo àquela assumir obrigações as quais não lhe digam respeito, mas tão somente fornecer a esta uma assistência razoável.

Obrigações da Operadora em relação à Proteção de Dados

11.23. São obrigações da CONTRATADA enquanto Operadora:

11.23.1. Realizar o tratamento dos dados pessoais nos limites e para as finalidades permitidas no Contrato;

11.23.2. Ressalvado o disposto na cláusula 11.11, não permitir o acesso, compartilhar ou transferir os dados pessoais para terceiros (incluindo subcontratados, agentes autorizados e afiliados) sem a autorização da CONTRATANTE. Autorizada pela CONTRATANTE, cabe a CONTRATADA exigir que tais terceiros se obriguem, por escrito, a garantir a mesma proteção aos dados pessoais estabelecida neste Contrato.

11.23.3. Conceder acesso aos dados pessoais que estão sendo tratados em nome do CONTROLADOR de dados apenas a pessoas físicas ou jurídicas que prestem serviço para a CONTRATADA e que se comprometam com a confidencialidade das operações e respeitem a legislação a qual estão sujeitas. A CONTRATADA garante que tomará as medidas necessárias e razoáveis, levando em consideração os custos e possíveis consequências, para evitar e prevenir o uso não autorizado, a divulgação, a perda acidental, a destruição ou a danificação dos dados pessoais, incluindo a adoção de medidas técnicas, administrativas e de segurança apropriadas e limitando o acesso e manipulação dos dados pessoais apenas às equipes que necessitem ter conhecimento desses dados para que as obrigações deste contrato sejam cumpridas.

11.23.4. Instituir e manter um programa abrangente de segurança e governança de dados pessoais. Esse programa deverá estabelecer controles técnicos e administrativos apropriados para garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade dos Dados Pessoais objeto de Tratamento, além de garantir a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados e demais normas que versem sobre privacidade e proteção de dados pessoais.

11.23.5. Manter devidamente atualizados os registros das operações de tratamento de dados pessoais, que conterá a categoria dos dados tratados, os sujeitos envolvidos na atividade e qual a finalidade das diversas atividades de tratamento realizadas. A CONTRATADA deverá assegurar que as informações pessoais tratadas em razão da finalidade celebrada neste instrumento permaneçam corretas e devidamente atualizadas, devendo as informações desatualizadas serem imediatamente corrigidas ou excluídas, ouvida ou cientificada a CONTRATANTE.

11.23.6. Possuir medidas implementadas para proteger as informações pessoais tratadas, possuir uma política de segurança da informação instituída, a qual deverá determinar medidas técnicas e administrativas capazes de garantir a integridade, disponibilidade, confidencialidade e autenticidade das informações tratadas.

11.23.7. Autorizar, mediante prévia notificação, a condução de auditorias, às custas da CONTRATANTE, em seus sistemas e/ou procedimentos internos relacionados ao tratamento de dados pessoais decorrentes da execução do contrato principal, observados ainda 15 (quinze) dias úteis de antecedência a partir do recebimento da notificação de auditoria, a qual não poderá interromper as atividades regulares da CONTRATADA. Este procedimento poderá ser conduzido pela CONTRATANTE, ou terceiros contratados para esta finalidade. Quando da realização deste procedimento, deverá a CONTRATADA garantir: (i) acesso às instalações e arquivos de informações (físicos ou eletrônicos); e (ii) apoio de seus funcionários para a condução das diligências necessárias, dentro do limite razoável e sem que esse procedimento implique em prejuízo às atividades regulares da CONTRATADA. Na hipótese de identificação de inconsistências ou irregularidades quando da condução das auditorias, deverá a CONTRATADA providenciar a imediata remediação, comprovando à CONTRATANTE, as medidas mitigadoras adotadas.

11.24. Em caso de incidente de violação de dados pessoais, a CONTRATADA deverá elaborar um plano de resposta por escrito e estruturado.

11.24.1. O plano de resposta deverá contemplar, no mínimo, notificação à CONTRATANTE, dentro do prazo razoável de 48 (quarenta e oito) horas, por meio de e-mail encaminhado ao gestor do contrato e ao Encarregado de dados (encarregado.lgpd@anac.gov.br), indicando, na medida do que puder ser apurado: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pela CONTRATADA; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de usuários afetados (volumetria do incidente) e, se possível, a relação destes indivíduos; (v) dados de contato do Encarregado pela Proteção de Dados do CONTRATADA, ou outra pessoa junto à qual seja possível obter mais informações sobre o ocorrido; e (vi) descrição das possíveis consequências do evento.

11.24.2. Após o consentimento da CONTRATANTE, deverá a CONTRATADA elaborar e implementar um plano de ação que pondere os fatores que contribuíram para o incidente e preveja medidas aptas a garantir a não recorrência do evento.

11.24.3. Para os fins deste Contrato, entende-se como incidente uma ocorrência conectada a dados pessoais que: (i) comprometa a confidencialidade, integridade ou disponibilidade de um sistema de informação, (ii) comprometa a confidencialidade, integridade ou disponibilidade da informação que este sistema processa, armazena ou transmite, (iii) constitua uma violação a políticas e procedimentos de segurança ou, se for o caso (iv) constitua uma violação ou ameaça a políticas de uso aceitável definidas pelas PARTES.

11.25. Sempre que necessário, deverá a CONTRATADA auxiliar a CONTRATANTE no atendimento das requisições realizadas por titulares de dados, lhe fornecendo toda e qualquer informação requisitada necessária ao cumprimento da obrigação de resposta e atendimento ao direito do titular, não cabendo àquela assumir obrigações as quais não lhe digam respeito,

11.26. Após o término da prestação de serviços de tratamento de dados pessoais, a CONTRATADA retornará todos os dados pessoais à CONTRATANTE e excluirá as cópias existentes, a menos que a legislação ou uma autoridade regulatória autorize o armazenamento dos dados pessoais.

11.27. A CONTRATADA será responsabilizada solidariamente pelos danos que vier a dar causa em razão do descumprimento de obrigações previstas na legislação ou quando não observadas as instruções da CONTRATANTE, na forma da Seção III, do Capítulo VI da LGPD.

Prazo de Tratamento dos Dados Pessoais

11.28. Os dispositivos acerca do tratamento de dados pessoais aplicam-se durante a prestação do serviço envolvendo o referido tratamento não podendo ser rescindidos, a menos que outros dispositivos sejam acordados entre as partes. Se a prestação do serviço envolvendo o tratamento de dados pessoais for encerrada, os dados pessoais devem ser devolvidos ao CONTRATANTE e excluídos de acordo com o item 11.26.

12. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

12.1. O licitante deverá comprometer-se com a Sustentabilidade Ambiental, nos termos das exigências impostas pela IN 01/2010 Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, mediante apresentação de Declaração.

12.2. Todo o material e tecnologia deverão ser sustentáveis, atendendo a INº SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, Capítulo III, art. 5º, I, II, III e § 1º, exceto aquele em que não se aplica a referida instrução.

12.3. A Contratada deverá adotar, no que couber, as disposições da Instrução Normativa SLTI/MPOG Nº 01, de 19 de janeiro de 2010; da Resolução CONAMA Nº 362, de 23 de junho de 2005; da Resolução CONAMA Nº 416, de 30 de setembro de 2009; bem como da Resolução CONAMA Nº 340, de 25 de setembro de 2003, para que seja assegurada a viabilidade técnica e o adequado tratamento dos impactos ambientais específicos.

12.4. A Contratada deverá respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

12.5. Atender as disposições da Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, as quais devem ser aplicadas no momento da execução dos serviços, para que seja assegurada a viabilidade técnica e o adequado tratamento do impacto ambiental.

12.6. A Contratada deve manter equipamentos e demais materiais necessários à prestação dos serviços em bom estado de funcionamento, evitando danos às pessoas e sinistros decorrentes de mau estado das instalações elétricas.

12.7. É obrigação da Contratada adotar medidas para evitar o desperdício de energia elétrica, com verificação da normalização de equipamentos quanto ao seu funcionamento (se estão regulados, quebrados ou com defeitos), bem com práticas de racionalização.

12.8. A Contratada deverá observar a Lei nº 12.305, de 02 de agosto de 2010, Lei de Resíduo Sólido, quanto ao gerenciamento de resíduos de equipamentos eletroeletrônicos.

12.9. A Contratada deve observar o contido na Lei nº 6.938, de 31 de agosto de 1981, que dispõe sobre a Política Nacional de Meio Ambiente, e na Instrução Normativa nº 31, de 3 de dezembro de 2009, quanto ao produto oferecido ser proveniente de fabricante que possua regularidade no Cadastro Técnico Federal (CTF) do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA), acompanhado de certificado de regularidade válido.

13. REQUISITOS LEGAIS

13.1. Os itens que integram a solução enquadram-se na classificação de serviço comum, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, do Decreto nº 3.555, de 2000, e do 10.024, de 2019.

13.2. Os serviços integrantes da solução a ser contratada enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507/2018, constituindo-se em atividades materiais, acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

13.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

13.4. O perfil de tráfego das ligações telefônicas constantes nas estimativas de demanda (item 15), servirá tão somente de subsídios às licitantes na formulação das propostas e na indicação do percentual de desconto. O perfil indicado, portanto, não constitui qualquer compromisso futuro para a Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.

13.5. Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

13.6. A Contratada deverá assegurar à ANAC o repasse dos descontos porventura disponibilizados ao mercado, para clientes de perfil e porte similares ao da ANAC, mediante solicitação expressa desta, sempre que esses forem mais vantajosos do que o plano de serviços constante deste estudo técnico, desde que devidamente homologados pela ANATEL.

13.7. A Contratada não deve permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis 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.

13.8. A Contratada deverá se responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

13.9. A Contratada deverá responder pelos danos causados diretamente à Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) ou a terceiros quando da execução dos serviços prestados, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela ANAC.

13.10. A Contratada deverá responsabilizar-se por todos e quaisquer ônus e encargos decorrentes da Legislação Fiscal (Federal, Estadual e Municipal) e da Legislação Social, Previdenciária, Trabalhista e Comercial, sendo certo que os empregados da Contratada não terão vínculo empregatício com a ANAC;

13.11. A inadimplência da Contratada, com referência aos encargos trabalhistas, sociais, previdenciários, fiscais e comerciais, não transfere à Contratante a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o valor da contratação.

13.12. A Contratada deverá responder por todos e quaisquer ônus suportados pela Contratante, decorrentes de eventual condenação trabalhista proposta por seus empregados, autorizando, desde já, a retenção dos valores correspondentes aos créditos existentes do contrato e de outros porventura existentes entre as partes e, inclusive da garantia contratual. Quando aplicáveis, a Contratada deverá observar os seguintes regulamentos:

a) Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967 - Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências;

b) Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991 - Dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação, e dá outras providências;

c) Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

d) Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 - Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

e) Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018 - Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação e dá outras providências;

f) Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000 - Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;

g) Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 - Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;

h) Lei nº 11.077, de 30 de dezembro de 2004 - Altera a Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, a Lei nº 8.387, de 30 de dezembro de 1991, e a Lei nº 10.176, de 11 de janeiro de 2001, dispondo sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação e dá outras providências;

i) Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 - Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;

j) Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;

k) Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012 - Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento;

l) Instrução Normativa nº 128, de 6 de novembro de 2018 - Aprova a Política de Segurança da Informação e Comunicações - PoSIC no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC;

m) Instrução Normativa nº 172, de 2 de agosto de 2021 - Aprova a Política de Proteção de Dados Pessoais - PoPD no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC;

n) Resolução ANATEL nº 605, de 26 de dezembro de 2012 - Aprova o Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado - RGQ-STFC;

o) Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

13.13. O serviço a ser contratado possui natureza continuada uma vez que sua ausência resultaria na impossibilidade da ANAC em atender aos usuários da aviação civil e demais interessados nos serviços prestados pela Agência por meio do atendimento telefônico, chat e formulário eletrônicos.

13.14. Os serviços serão prestados por um período de 12 meses, podendo vir a ser prorrogados até o limite total de 60 meses se houver interesse da Administração, nos termos do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666, de 21/06/1993.

13.15. A contratada deverá registrar em relatório todo o detalhamento dos processos de atendimento, mapeamento, documentação e procedimentos; ações de transição (estrutura, planejamento de transição, metodologia, fatores de sucesso e gestão entre empresas), de continuidade, de comunicação e de estabilização e qualidade para fins de eventual necessidade de transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas a outras empresas para continuidade dos serviços.

14. REQUISITOS TÉCNICOS

14.1. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

14.1.1. declaração da LICITANTE de que no ato da contratação possuirá suporte administrativo, aparelhamento, condições adequadas, instalações físicas e pessoal qualificado disponível para a execução do objeto desta licitação;

14.1.2. comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

14.2. Para fins da comprovação de que trata o subitem 14.1.2, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:

14.2.1. comprovação de experiência mínima de 3 anos na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os 3 anos serem ininterruptos, conforme item 10.6.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017;

14.2.2. atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado em que deverá estar comprovada a experiência de, no mínimo, 3 (três) anos de prestação de serviços similares ao objeto desta contratação;

14.2.3. atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, com uma quantidade mínima de 3.000 (três mil) atendimentos por mês, no período ininterrupto de 12 meses.

14.3. No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão aceitos aqueles emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da empresa proponente, nem pela própria proponente.

14.4. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

14.5. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

14.6. 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, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 05, de 2017.

14.7. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivalet, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

14.8. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

14.9. A necessidade de comprovação de experiência mínima se deve à essencialidade do serviço a ser contratado.

14.10. Considerando que o contrato deverá ser baseado em critérios de eficiência e produtividade, remunerando a contratada por desempenho e, sendo a rescisão contratual indicador de risco para a execução do serviço, o conhecimento pretérito da ANAC adquirido neste tipo de contratação demonstra maior propensão à rescisão em contratos assinados com empresas de menor porte ou com menos experiência em contratos com a administração pública. Em contrato anterior, a empresa contratada foi punida por descumprimento, e no contrato em vigência a contratada optou por não prorrogar o contrato nas condições pactuadas, de modo que as exigências mais restritivas são indispensáveis para assegurar a prestação do serviço em conformidade com as necessidades específicas do órgão, por força da sua essencialidade.

14.11. Entende-se que critérios mais rigorosos de habilitação na etapa de seleção do fornecedor de serviços continuados se traduzem em mecanismos de controle aptos a reduzir os riscos de contratar empresas incapazes de cumprir suas obrigações e oferecem maior segurança de que os resultados serão atingidos, se traduzindo em maior eficácia da atuação governamental, redução de incertezas e ampliação das entregas para a sociedade.

14.12. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão apresentar atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável.

14.13. O atestado de vistoria poderá ser substituído por declaração emitida pelo licitante em que conste, alternativamente, que conhece as condições locais para execução do objeto; ou que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assume total responsabilidade por este fato e não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante.

14.14. O serviço a ser contratado não possui características especiais que limitem a competição no certame licitatório.

14.15. Os requisitos técnicos descritos neste ETP são usuais de mercado e suficientes para determinar o conjunto da solução escolhida, constatando-se, ainda, que a solução é fornecida por mais de uma empresa no mercado.

15. LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO E SOLUÇÃO A CONTRATAR

15.1. No que concerne a prestação de serviços de teleatendimento receptivo e ativo nas formas de atendimento eletrônico e humano na modalidade Contact Center, algumas estratégias de contratação podem ser vislumbradas. Abaixo, encontram-se descritas as alternativas consideradas neste estudo técnico preliminar.

- **Solução 1: fornecimento de serviços de teleatendimento receptivo e ativo nas formas de atendimento eletrônico e humano na modalidade Contact Center, com pagamento por horas de PA:**

Descrição: Neste cenário, a empresa contratada para prestação dos serviços de *Call Center* é remunerada por quantidade de horas que os atendentes permanecem logados em suas respectivas posições de atendimento (PA), independente do número de ligações atendidas pela Central. A unidade de contabilização da PA é a hora de PA (PA-H), considerando seis horas de PA-H equivalente à jornada regulamentar de um Atendente. Esta solução apresenta a vantagem principal de simplificar os trâmites de pagamento/faturamento, pois a empresa tem apenas que enviar mensalmente o quantitativo de horas que as PAs permaneceram logadas. A desvantagem seria a ineficiência na prestação dos serviços e possíveis gastos desnecessários, pois não há uma relação entre a quantidade de serviço prestado e o pagamento efetuado.

- **Solução 2: fornecimento de serviços de teleatendimento receptivo e ativo nas formas de atendimento eletrônico e humano na modalidade Contact Center, com pagamento por serviço executado:**

Descrição: Neste cenário, a empresa contratada para prestação dos serviços de *Call Center* é remunerada pelo serviço realizado, ou seja, pela quantidade de ligações atendidas/efetuadas e pelos registros/tratamentos de demandas efetuados em sistema. Apresenta como principal vantagem o pagamento pelos serviços efetivamente executados, o que proporciona maior controle sobre os serviços executados e proporciona economia contratual, uma vez que permite à empresa equalizar sua mão de obra de forma mais eficiente para atender ao acordo de nível de serviço pactuado. Em princípio não foram observadas desvantagens nessa modalidade de prestação de serviços em comparação com a anterior.

- **Solução escolhida:** Tendo em vista princípios norteadores da Administração Pública – economicidade e eficiência; sem comprometimento da qualidade dos serviços prestados, optou-se pela **solução 2: fornecimento de serviços de teleatendimento receptivo e ativo nas formas de atendimento eletrônico e humano na modalidade Contact Center, com pagamento por serviço executado.**

15.2. Descrição da solução como um todo:

15.2.1. Contratação de serviços de planejamento, implantação, operação e gerenciamento contínuo e sazonal de Central de Atendimento, com realização de atendimento receptivo e ativo, telefônico e eletrônico (formulário eletrônico, webchat, chatbot, voicebot e aplicativos de mensagem instantânea), em modalidade *Contact Center*, incluindo o registro e o fornecimento de informações aos usuários da aviação civil e ao público em geral.

15.2.2. Engloba serviços operacionais de atendimento por meio telefônico e de canais multimeios, abrangendo todos os recursos de infraestrutura tecnológica de rede e telecomunicações, plataforma de comunicação, solução de gravação dos atendimentos, infraestrutura física e ambiental, mobiliários, disponibilização e sustentação de sistema de atendimento, processos e procedimentos de atendimento, recursos humanos especializados nas áreas que compreendem os serviços a serem executados e demais recursos necessários à prestação de serviços, consoante especificações, quantidades e demais condições constantes neste Estudo.

15.3. Os atendimentos em tempo real devem ofertar conversação em inglês e espanhol, além do português.

15.4. Na execução dos serviços de atendimento humano em tempo real, serão considerados o quantitativo de ligações recebidas ou realizadas como contato ativo e o quantitativo de atendimentos realizados via chat e aplicativos de mensagem instantânea desde que registrados no sistema de atendimento da ANAC.

15.5. Na execução dos serviços de atendimento de demandas recebidas via formulário eletrônico, será considerado o quantitativo de demandas registradas pelo cidadão atendidas pela central de atendimento.

15.6. Na execução dos serviços de atendimento automatizado em tempo real serão considerados os acionamentos concluídos com disseminação completa de informação e sem interação humana.

15.7. Não serão computadas, para efeito de pagamento, as ligações ou atendimentos realizadas por robôs ou *spam*.

15.8. Maiores detalhes podem ser verificados no item Requisitos de Negócio no item 4 deste documento.

16. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

16.1. Para atendimento dos serviços, a Contratada deverá fornecer um quadro mínimo de atendentes que possam suprir os períodos de demandas de atendimento da Contratante descritos nas tabelas abaixo, definidos conforme dados históricos do quantitativo de manifestações coletadas na Central de Atendimento da ANAC em 2020, 2021 e 2022. O quantitativo de atendentes oferecidos também deverá permitir que se atenda aos padrões mínimos de qualidade e satisfação dos usuários.

16.2. Para os quantitativos do atendimento automatizado em tempo real apresentados na tabela abaixo, foi realizada uma estimativa considerando inicialmente a quantidade de atendimentos médios mensais que utilizaram o *webchat* em 2021 e 2022 (1.234). A partir desse quantitativo estimou-se um acréscimo de demanda mensal de 65% (2040), considerando tanto a realização de campanhas de divulgação, como a implantação de aplicativos de mensagem instantânea, e *chatbot*. A partir dessa demanda estimada, considerou-se um percentual de conclusão de 50% (1020) desses atendimentos sem necessidade de atendimento humano posterior. Adicionalmente, deve ser levado em consideração os atendimentos telefônicos concluídos de forma automatizada com disseminação completa das informações (estima-se 1000 atendimentos nessa modalidade). Assim, o valor final da estimativa foi arredondado para 2000.

16.3. Para os quantitativos do atendimento humano em tempo real apresentados na tabela abaixo, foi realizada uma estimativa considerando a quantidade de atendimentos médios mensais de atendimentos humanos em tempo real em 2021 a 2023 com disseminação completa de informação (2910). Adicionou-se ainda 50% da previsão do quantitativo de acionamentos do atendimento automatizado que podem ser encaminhados para o atendimento humano via chat ou aplicativo de mensagem instantânea (1020). Considerou-se uma margem de segurança de 15% para cima, de modo que o contrato possa suprir eventuais aumentos de demandas inesperados e imprevisíveis, posto que a característica da demanda é não gerencial. Dessa forma, o total estimado para esse tipo de atendimento é de 4500.

16.4. Para os quantitativos de atendimento humano de manifestações recebidas via formulário eletrônico apresentados na tabela abaixo, foi realizada uma estimativa considerando a quantidade de manifestações médias mensais desse tipo recebidas em 2020, 2021 e 2022 (1783). O valor final da estimativa foi arredondado para 2000.

Grupo	Item	Especificação	Unidade de Medida	Quantidade Estimada (mês)	Valor Unitário Máximo	Valor Mensal Estimado	Valor Anual Estimado	
1	1	Atendimento humano em tempo real (telefônico receptivo, ativo, webchat e aplicativos de mensagem instantânea)	Ligações efetuadas (receptivo e ativo) e registros atendidos / webchat e aplicativos de mensagem instantânea)	4500				
	2	Atendimento humano de manifestações recebidas via formulário eletrônico	Protocolo recebido	2000				
	3	Atendimento automatizado em tempo real (telefone, chat, aplicativos de mensagem instantânea, chatbot, voicebot)	Acionamento com disseminação de informação automatizada	2000				
	Valor global (mês)							RS
	Valor global (anual)							RS

16.5. A tabela abaixo mostra os dados de manifestações com disseminação completa de informação nos anos de 2020, 2021 e 2022 que subsidiaram as estimativas apresentadas acima.

- Quantidade de manifestações com disseminação completa de informação ou encaminhadas para as áreas técnicas.

Indicadores	Telefone	Formulário Eletrônico (Cidadão)	Webchat
2020-01	2840	1041	-
2020-02	1974	1089	-

2020-03	5100	1678	-
2020-04	1940	1098	-
2020-05	1468	981	-
2020-06	1513	1215	-
2020-07	2017	1356	-
2020-08	2153	1321	-
2020-09	2681	1399	-
2020-10	2740	1711	-
2020-11	2796	1729	-
2020-12	2867	1867	-
2021-01	3118	2176	-
2021-02	2681	1842	-
2021-03	2571	1924	-
2021-04	2057	1645	-
2021-05	1713	1611	-
2021-06	1758	1691	-
2021-07	2578	2197	744
2021-08	2589	2284	756
2021-09	2376	2299	629
2021-10	2549	2299	620
2021-11	2847	2450	670
2021-12	3223	2374	734
2022-01	3503	2771	752
2022-02	2257	2229	496
2022-03	2215	2257	593
2022-04	2461	1890	453
2022-05	3008	2235	528
2022-06	2870	2242	563
2022-07	3091	2231	530
2022-08	2805	2209	456
2022-09	2514	1265	691
2022-10	2521	1222	910
2022-11	2691	1204	998
2022-12	2399	1139	1062

16.6. A seguir são apresentados os dados históricos do quantitativo de todas chamadas coletadas na Central de Atendimento da ANAC de 2020 a 2022. Este levantamento é sazonal e servirá tão somente de subsídios às licitantes na formulação das propostas, não constituindo qualquer compromisso futuro para a Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC na futura contratação:

a. Número de chamadas e tempo de atendimento.

Indicadores 2020	Ch. Atendidas	TMA	Indicadores 2021	Ch. Atendidas	TMA	Indicadores 2022	Ch. Atendidas	TMA
Janeiro	6751	212	Janeiro	7030	200	Janeiro	6010	216
Fevereiro	5938	201	Fevereiro	5276	223	Fevereiro	4254	222
Março	10147	205	Março	5700	182	Março	3817	222
Abril	6628	139	Abril	4299	187	Abril	4892	192
Mai	6046	132	Mai	4320	209	Mai	5360	234
Junho	5144	172	Junho	3993	196	Junho	5883	240
Julho	5926	166	Julho	5119	204	Julho	6055	246
Agosto	6049	178	Agosto	5168	183	Agosto	5589	240
Setembro	6223	214	Setembro	4467	216	Setembro	4389	222
Outubro	6360	255	Outubro	5121	237	Outubro	3325	327
Novembro	6294	248	Novembro	5290	244	Novembro	4049	436
Dezembro	6496	222	Dezembro	5362	237	Dezembro	3668	416
Total	78002	2344	Total	61145	2518	Total	57291	3213
Média	6500	195	Média	5095	210	Média	4774	268

b. Distribuição das Chamadas por dias/turnos

Indicadores 2020	Chamadas Atendidas	Dias			Turnos	
		Seg. a Sex.	Sábados	Domingos	08h - 14h	14h - 20h
Janeiro	6751	6051	429	271	3554	3197
Fevereiro	5938	5130	501	307	3276	2662
Março	10147	8731	814	602	5498	4649
Abril	6628	5807	454	367	3553	3075
Mai	6046	5044	597	405	3068	2978
Junho	5144	4524	360	260	2893	2251
Julho	5926	5259	416	251	3319	2607
Agosto	6049	5309	424	316	3390	2659
Setembro	6223	5680	326	217	3493	2730
Outubro	6360	5755	425	180	3623	2737
Novembro	6294	5580	436	278	3498	2796
Dezembro	6496	5751	392	353	3662	2834
Total	78002	68621	5574	3807	42827	35175
Média	6500	5718	465	317	3569	2931
Indicadores 2021	Chamadas Atendidas	Dias			Turnos	
		Seg. a Sex.	Sábados	Domingos	08h - 14h	14h - 20h
Janeiro	7030	6178	497	355	3821	3209
Fevereiro	5276	4687	343	246	2835	2441
Março	5700	5102	344	254	3155	2545
Abril	4299	3832	257	210	2345	1954
Mai	4320	3740	334	246	2369	1951
Junho	3993	3480	301	212	2178	1815
Julho	5119	4542	360	217	2831	2288
Agosto	5168	4617	294	257	2851	2317
Setembro	4467	4032	237	198	2512	1955
Outubro	5121	4440	410	271	2846	2275
Novembro	5290	4735	336	219	2961	2329
Dezembro	5362	4541	525	296	3063	2299
Total	61145	53926	4238	2981	33767	27378
Média	5095	4494	353	248	2814	2282
Indicadores 2022	Chamadas Atendidas	Dias			Turnos	
		Seg. a Sex.	Sábados	Domingos	08h - 14h	14h - 20h
Janeiro	6010	5123	447	440	3201	2809
Fevereiro	4254	3739	316	199	2314	1940
Março	3817	3330	282	205	2363	1454

Abril	4892	4341	368	183	3476	1416
Maio	5360	4730	267	363	3650	1710
Junho	5883	5307	354	222	3725	2158
Julho	6055	5270	471	314	3884	2171
Agosto	5589	5180	266	143	3846	1743
Setembro	4389	3968	247	174	2650	1739
Outubro	3325	2964	221	140	2058	1267
Novembro	4049	3653	242	154	2454	1595
Dezembro	3668	3292	239	137	2225	1443
Total	57291	50897	3720	2674	35846	21445
Média	4774	4241	310	223	2987	1787

c. Chamadas recebidas em inglês/espanhol

Indicadores 2020	Chamadas em inglês	Chamadas em espanhol	Indicadores 2021	Chamadas em inglês	Chamadas em espanhol	Indicadores 2022	Chamadas em inglês	Chamadas em espanhol
Janeiro	534	497	Janeiro	404	445	Janeiro	122	170
Fevereiro	537	487	Fevereiro	86	157	Fevereiro	76	135
Março	645	631	Março	102	177	Março	79	216
Abril	472	783	Abril	120	179	Abril	49	133
Maio	517	783	Maio	74	143	Maio	62	175
Junho	465	564	Junho	59	139	Junho	38	105
Julho	574	546	Julho	61	101	Julho	62	119
Agosto	498	617	Agosto	67	144	Agosto	37	102
Setembro	397	401	Setembro	34	89	Setembro	53	120
Outubro	395	399	Outubro	80	117	Outubro	36	74
Novembro	418	366	Novembro	38	98	Novembro	22	39
Dezembro	493	493	Dezembro	59	71	Dezembro	21	24
Total	5945	6567	Total	1184	1860	Total	657	1412
Média	495	547	Média	99	155	Média	55	118

d. Registros de manifestações via formulário eletrônico

Indicadores 2020	Registros Realizados Diretamente pelo Cidadão	Registros realizados pela Central de Atendimento	Total Registros	Concluídas pela Central de Atendimento	Encaminhadas às áreas técnicas
Janeiro	1285	1113	2398	391	2007
Fevereiro	1300	1090	2390	487	1903
Março	2074	1044	3118	998	2120
Abril	1388	379	1767	521	1246
Maio	1231	467	1698	368	1330
Junho	1410	624	2034	305	1729
Julho	1580	776	2356	281	2075
Agosto	1564	866	2430	296	2134
Setembro	1663	960	2623	472	2151
Outubro	1991	1001	2992	515	2477
Novembro	2020	1220	3240	559	2681
Dezembro	2133	1038	3171	625	2546
Total	19639	10578	30217	6303	24399
Média	1637	882	2518	525	2033
Indicadores 2021	Registros Realizados Diretamente pelo Cidadão	Registros realizados pela Central de Atendimento	Total Registros	Concluídas pela Central de Atendimento	Encaminhadas às áreas técnicas
Janeiro	2443	884	3327	614	2713
Fevereiro	2099	633	2732	500	2232
Março	2231	460	2691	493	2198
Abril	1886	400	2286	370	1916
Maio	1881	685	2566	423	2143
Junho	1939	625	2564	510	2054
Julho	2449	1185	3634	687	2947
Agosto	2614	975	3589	848	2741
Setembro	2783	819	3602	927	2675
Outubro	2659	1018	3677	1152	2525
Novembro	2909	952	3861	1327	2534
Dezembro	2853	808	3661	1400	2261
Total	28746	9444	38190	9251	28939
Média	2396	787	3183	771	2412
Indicadores 2022	Registros Realizados Diretamente pelo Cidadão	Registros realizados pela Central de Atendimento	Total Registros	Concluídas pela Central de Atendimento	Encaminhadas às áreas técnicas
Janeiro	2442	884	3326	1598	1728
Fevereiro	2099	632	2731	1087	1644
Março	2231	460	2691	1036	1655
Abril	1886	400	2286	876	1410
Maio	1876	685	2561	1060	1501
Junho	1904	625	2529	1020	1509
Julho	2393	1185	3578	960	2618
Agosto	2607	935	3542	783	2759
Setembro	2841	720	3561	385	3176
Outubro	2747	900	3647	510	3137
Novembro	2970	870	3840	535	3305
Dezembro	2927	733	3660	229	3431
Total	28923	9029	37952	10079	27873
Média	2410	752	3163	840	2323

17. O VALOR ESTIMADO SERÁ OBTIDO A PARTIR DE PESQUISA DE MERCADO JUNTO A FORNECEDORES E PREÇOS OBTIDOS ATRAVÉS CONTRATAÇÕES DE OUTROS ÓRGÃOS/ENTIDADES PÚBLICAS. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

18. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

18.1. Devido ao quantitativo de demandas atendidas e tratadas pela Central de Atendimento da ANAC, seria inviável, técnica e economicamente, a contratação desses itens separadamente em razão do alto custo de implementação de uma Central de Atendimento e da dificuldade de integrar as soluções de atendimento caso cada um dos itens seja fornecido por empresas distintas. Dessa forma, a contratação conjunta dos serviços proporcionará economia de recursos para a Administração na medida que possibilita ganhos em economia de escala com a operacionalização e gestão interna dos serviços prestados.

19. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

19.1. Há necessidade de contratação de serviço de telefonia comutada na modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG), pois, de serviço essencial e imprescindível ao funcionamento da Central de Atendimento da ANAC.

19.2. No contexto atual, os serviços de telecomunicações para operacionalizar o atendimento em nossa Central de Atendimento é disponibilizado por meio do contrato abaixo descrito:

- Contrato 14/ANAC/2019, com a ALGAR TELECOM S/A, abrangendo os serviços de telecomunicações, por meio de transmissão de voz e outros sinais, franqueada por meio do Código de Acesso a Serviços de Utilidade Pública no formato 163, com vigência até 22/10/2022, com possibilidade de prorrogação, mormente ante a já expressa manifestação de interesse na prorrogação por parte tanto da contratante quanto da contratada.

- 19.3. Dessa forma, não se faz necessária a realização de nova licitação para contratação dos serviços em referência.
20. **ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO**
- 20.1. A contratação pretendida encontra-se em consonância com a seguinte diretriz do Plano Estratégico da ANAC 2020-2026: Fortalecer a comunicação e o papel da agência
21. **DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS EM TERMOS DE ECONOMICIDADE E DE MELHOR APROVEITAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS OU FINANCEIROS DISPONÍVEIS**
- 21.1. Garantia de continuidade dos serviços de atendimento prestados à sociedade pela ANAC com níveis de qualidade conforme práticas de mercado;
- 21.2. Melhoria do escopo contratual vigente especialmente pela implantação de novas tecnologias que buscam propiciar um atendimento mais eficiente aos usuários da aviação civil.
22. **PROVIDÊNCIAS PARA A ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO**
- 22.1. Não há necessidade de providências para adequação do ambiente do órgão, uma vez que atualmente encontra-se em execução na Agência um contrato similar ao pretendido na contratação.
23. **POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS**
- 23.1. Não foram identificados possíveis impactos ambientais relevantes.
24. **DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO**
- 24.1. Declaramos, com base nas informações acima reunidas, que a contratação é viável, necessária e adequada à realidade da ANAC.

INTEGRANTE DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO	INTEGRANTE DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO
<p>_____</p> <p>Cássio Castro Dias da Silva</p>	<p>_____</p> <p>Rafael Braga de Melo</p>



Documento assinado eletronicamente por **Cassio Castro Dias da Silva, Coordenador(a)**, em 29/06/2023, às 17:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Braga de Melo, Gerente Técnico**, em 29/06/2023, às 18:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **8792648** e o código CRC **0F45EE1F**.

ANEXO II**MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**

(em papel timbrado da empresa)

PREGÃO Nº ___/___

SESSÃO PÚBLICA: ___/___/___

Dados da empresa:

Razão Social			
CNPJ (MF) nº:			
Endereço:			
Telefone:			
Cidade:		UF:	
Banco:		Agência:	Conta Corrente:

Dados do Representante para fim de apresentação da proposta e assinatura do contrato:

Nome:			
CPF:		Cargo/Função:	
Carteira de Identidade:		Expedido por:	
Endereço Eletrônico:			

Grupo	Item	Especificação	Unidade de Medida	Quantidade Estimada (mês)	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual
1	1	Atendimento humano em tempo real (telefônico receptivo, ativo, webchat e aplicativos de mensagem instantânea)	Ligações efetuadas (receptivo e ativo) e registros atendidos (webchat e aplicativos de mensagem instantânea)	4500			
	2	Atendimento humano de manifestações recebidas via formulário eletrônico	Protocolo recebido	2000			

	3	Atendimento automatizado em tempo real (telefone, chat, aplicativos de mensagem instantânea, chatbot, voicebot)	Acionamento com disseminação de informação automatizada	2000			
		Valor global (mês)					
		Valor global (anual)					

Assim sendo, o valor total da proposta é de R\$ ____ (por extenso).

A presente proposta é baseada nas especificações, condições e prazos estabelecidos no edital de Pregão nº ____/____ANAC, os quais nos comprometemos a cumprir integralmente.

Prazo de validade da proposta: __ dias (não inferior a sessenta dias)

Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as obrigações e responsabilidades, bem como todas as condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

Declaramos que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas que, direta ou indiretamente, fazem parte do presente objeto, tais como gastos da empresa com suporte técnico e administrativo, impostos, seguros, taxas, ou quaisquer outros que possam incidir sobre gastos da empresa, sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária e deduzidos os descontos eventualmente concedidos.

Local e data

Assinatura e carimbo
(representante legal)

MODELO DE TERMO DE CONTRATO - SERVIÇOS

ANEXO III

MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA

**TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS N°/....., QUE
FAZEM ENTRE SI A AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC E A
EMPRESA**

A **AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC**, com sede no Setor Comercial Sul, Quadra 9, Lote C, Ed. Parque Cidade Corporate, Torre A, Brasília/DF, CEP: 70308-200, na cidade de Brasília/DF, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 07.947.821/0001-89, neste ato representado(a) pelo(a) (cargo e nome), nomeado(a) pela Portaria nº de de de 20...., publicada no *DOU* de de de, inscrito(a) no CPF nº portador(a) da Carteira de Identidade nº, doravante denominada CONTRATANTE, e o(a) inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na em doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo(a) Sr.(a), tendo em vista o que consta no Processo nº e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 e da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº/20...., mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços de planejamento, implantação, operação e gerenciamento contínuo e sazonal de Central de Atendimento, com a realização de atendimento receptivo e ativo, telefônico e eletrônico (formulário eletrônico, *webchat*, *chatbot*, *voicebot* e aplicativos de mensagem instantânea), em modalidade *Contact Center*, incluindo o registro e o fornecimento de informações aos usuários da aviação civil e ao público em geral, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Objeto da contratação:

Grupo	Item	Especificação	Unidade de Medida	Quantidade Estimada (mês)	Valor Unitário	Valor Mensal Estimado	Valor Anual Estimado
1	1	Atendimento humano em tempo real (telefônico receptivo, ativo, <i>webchat</i> e aplicativos de mensagem instantânea)	Ligações efetuadas (receptivo e ativo) e registros atendidos (<i>webchat</i> e aplicativos de mensagem instantânea)	4500			
	2	Atendimento humano de manifestações recebidas via formulário eletrônico	Protocolo recebido	2000			
	3	Atendimento automatizado em tempo real (telefone, <i>chat</i> , aplicativos de mensagem instantânea, <i>chatbot</i> , <i>voicebot</i>)	Acionamento com disseminação de informação automatizada	2000			
Valor global mensal							
Valor global anual							

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Edital, com início na data de/...../..... e encerramento em/...../....., podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- 2.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.2. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.1.3. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.4. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.1.5. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- 2.1.6. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;
- 2.1.7. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor total da contratação é de R\$..... (.....).

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

4. **CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 20 , na classificação abaixo:

Gestão/Unidade:

Fonte:

Programa de Trabalho:

Elemento de Despesa:

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

5. **CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO**

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência e no Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

6. **CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE**

6.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. **CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO**

7.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

8. **CLÁUSULA OITAVA – REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO**

8.1. O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

9. **CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

10. **CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**

10.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

11. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO**

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

11.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

11.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados e precedidos de autorização da autoridade competente, assegurando-se à CONTRATADA o direito ao contraditório, bem como à prévia e ampla defesa.

11.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

11.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. Indenizações e multas.

12. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES E PERMISSÕES**

12.1. É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

12.2. É permitido à CONTRATADA caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020.

12.2.1. A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

12.2.2. A crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Administração, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN SEGES/ME nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

13. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES**

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN nº 05, de 2017.

13.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14. **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS**

14.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

15. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO**

15.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

16. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO**

16.1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária do Distrito Federal - Justiça Federal.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato, depois de lido e achado em ordem, vai assinado eletronicamente pelos contraentes e por duas testemunhas.

..... de..... de 20.....

Representante legal da CONTRATANTE

Representante legal da CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1-

2-



Documento assinado eletronicamente por **Gisele Aparecida Gonçalves de Oliveira, Analista Administrativo**, em 13/07/2023, às 11:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **8787471** e o código CRC **0C2ADB52**.