

---

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2012**  
**PROCESSO Nº 33902.471876/2012-74**

A **AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS**, Autarquia Especial, vinculada ao Ministério da Saúde, criada pela Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2.000, com sede na Avenida Augusto Severo, nº 84, Edifício Barão de Mauá, Glória, na cidade do Rio de Janeiro – RJ, inscrita no CNPJ sob o nº 03.589.068/0001- 46, por meio do seu Gerente Geral de Administração e Finanças, na forma da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto 5.450 de 31 de maio de 2005, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, Decreto 6.204 de 5 de setembro de 2007, Instrução Normativa nº 02/2008, com as respectivas alterações posteriores e do Regulamento de Licitações e Contratações da ANS, aprovado pela Resolução – RA nº 47, de 19 de dezembro de 2011, torna público que fará realizar licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, tipo **MENOR PREÇO**, critério de Adjudicação **GLOBAL**, através de regime de execução indireta, sob a forma de **EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO**, mediante as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

## **1.DO OBJETO**

**1.1** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de planejamento, implantação, operação e gerenciamento de atendimento receptivo e ativo, eletrônico e humano para a Central de Relacionamento da Agência Nacional Saúde Suplementar (ANS), incluindo a disponibilização da infraestrutura tecnológica e instalações físicas, conforme condições e especificações constantes neste Termo e seus anexos.

**1.2.** Os serviços de atendimento receptivo e ativo englobam o tratamento de todas as solicitações de informação, reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões recebidas através da Unidade de Resposta Audível (URA), atendimento telefônico (PABX), formulário eletrônico (WEB) e *webchat*, incluindo tratamento inicial das demandas com vistas à mediação de conflitos a ser realizada pelos órgãos de fiscalização da ANS.

## **2. ENDEREÇO, DATA E HORÁRIO DO CERTAME**

**2.1** A sessão pública deste Pregão Eletrônico terá início com a divulgação das Propostas de Preços recebidas e início da etapa de lances, de acordo com o disposto no Decreto nº 5.450/2005, no endereço eletrônico, dia e horário abaixo discriminados:

**ENDEREÇO ELETRÔNICO: [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)**

**DATA: 26/11/ 2012.**

**HORÁRIO: 10 h**

**2.2** 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 e endereço eletrônico anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

## **3. O FUNDAMENTO LEGAL**

**3.1** O presente Pregão Eletrônico obedece às normas legais e reger-se-á pelas condições contidas neste Edital e seus anexos e, pelos seguintes diplomas legais:

**a)** Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

**b)** Decreto nº 5.450 de 31 de maio de 2005.

**c)** Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e alterações posteriores.

**d)** Decreto nº 2.271/97, de 7 de julho de 1997.

**e)** Instrução Normativa nº 02, de 30 de abril de 2008 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e alterações posteriores.

- f) Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010 do Ministério do Planejamento, Organização e Gestão.
- g) Regulamento de Licitações e Contratações da ANS, aprovado pela Resolução – RA nº 47, de 19 de dezembro de 2011.
- h) Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, Estatuto da Micro e Pequena Empresa.
- i) Decreto nº 6.204, de 5 de setembro de 2007.
- j) Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.
- l) Demais exigências deste Edital e seus anexos.

#### **4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

**4.1** Poderão participar deste Pregão os interessados que:

- a) Pertencam ao ramo de atividade do objeto licitado e atendam às condições deste Edital e seus Anexos, inclusive quanto à documentação, e estejam devidamente credenciadas na Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, por meio do sítio [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br) para acesso ao sistema eletrônico;
- b) Estejam com credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, conforme disposto no § 3º do artigo 8º da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2010.
- c) Manifestarem, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação do presente Edital.
- d) Se Instituições sem Fins Lucrativos, seus estatutos e objetivos sociais prevejam ou estejam de acordo com o objeto deste Edital, o qual será executada pelos profissionais pertencentes aos quadros funcionais da Instituição sem Fins Lucrativos, vedadas qualquer intermediação ou subcontratação.

**4.2** Não poderão participar as empresas:

- a) Que se encontram sob falência, concurso de credores, recuperação judicial, dissolução e liquidação.
- b) Reunidas em regime de consórcios, quaisquer que seja sua forma de constituição.
- c) Estrangeiras não autorizadas a funcionar no país.
- d) Que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública.
- e) Punidas com suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração, cuja pena ainda esteja sendo objeto de cumprimento.
- f) A empresa que tiver indicado pessoa física, nesta mesma licitação, como sub-contratada ou representante legal de outra proponente.
- g) As Cooperativas de mão de obra, por força do Termo de Conciliação Judicial, celebrado entre o Ministério Público do Trabalho e a União e da Instrução Normativa nº 02 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, de 30 de abril de 2008.
  - g.1)** A vedação constante no subitem “g” é justificada quando o labor, por sua própria natureza, demandar execução em estado de subordinação, quer em relação ao tomador, ou em relação ao fornecedor dos serviços, constituindo elemento essencial ao desenvolvimento e à prestação dos serviços terceirizados.

**4.3** Todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação da proposta será de responsabilidade exclusiva do proponente, não sendo a Agência Nacional de Saúde Suplementar, em nenhum caso, responsável pelos mesmos, inclusive pelas transações que forem efetuadas em seu nome, no Sistema Eletrônico ou de eventual desconexão.

**4.4** Considerando tratar-se de contratação de serviços mediante cessão de mão-de-obra conforme previsto no art. 31 da Lei nº 8.212, de 24/07/1991 e alterações e nos arts. 112, 115, 116 e 118 da Instrução Normativa – RFB nº 971, de 13/11/2009 e alteração, o licitante Microempresa- ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP Optante pelo Simples Nacional, que porventura venha a ser contratado não poderá beneficiar-se da condição de optante e estará sujeito à retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma de legislação em vigor, e, decorrência da sua exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação em consequência do que dispõem o art. 17, inciso XII, art. 30, inciso II e art. 31, inciso II, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

**4.4.1** A empresa optante pelo Simples Nacional que, porventura venha a ser contratada, após a assinatura do contrato, no prazo de 90 (noventa) dias deverá apresentar cópia do ofício, com comprovante de entrega e recebimento, comunicado a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão-de-obra (situação que gera vedação a opção por tal regime tributário) às respectivas Secretarias Federal, Estadual, Distrital e/ou Municipal, no prazo no inciso II do § 1º do art. 30 da Lei complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

**4.4.2** Caso a empresa optante pelo simples nacional não efetue a comunicação no prazo assinalado acima, a própria ANS, em obediência ao princípio da proibição administrativa, efetuará a comunicação à Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB, para que esta efetue a exclusão de ofício, conforme disposto no inciso I do artigo 29 da Lei complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

## **5. DO CREDENCIAMENTO**

**5.1** O credenciamento dar-se-á pela atribuição prévia de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico (§ 1º, art. 3º, do Decreto nº 5.450/05), no site [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br). A participação no pregão eletrônico dar-se-á por meio da utilização de senha privativa do proponente/representante legal.

**5.2** O credenciamento junto ao provedor do sistema implica responsabilidade legal do proponente ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

**5.3** O uso da senha de acesso pelo proponente é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou a ANS, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros (§ 1º, art. 3º, do Decreto nº 5.450/05).

## **6. DO ENVIO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS**

**6.1** O proponente é responsável formal pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras sua proposta e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou a Agência Nacional de Saúde Suplementar qualquer responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros (inciso III, art. 13 do Decreto nº 5.450/2005).

**6.2** O proponente deverá acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

**6.3** Após a divulgação do Edital no site [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br) o proponente deverá encaminhar sua proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço e se for o caso, o respectivo anexo, até a data e hora marcadas para abertura da sessão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

**a)** Até a abertura da sessão, o proponente poderá retirar ou substituir sua proposta anteriormente apresentada.

**6.4** A participação no pregão eletrônico dar-se-á pela utilização de senha privativa do proponente.

**6.5** A proposta de preço do proponente vencedor contendo as especificações detalhadas do objeto ofertado deverá ser formulada e enviada por meio eletrônico, após o encerramento da etapa de lances, no prazo de até 02 (duas) horas, atualizada e em conformidade com o último lance ofertado.

**6.5.1** O proponente que não atender o prazo estabelecido, ou seja, não enviar sua proposta eletronicamente após o encerramento da etapa de lances, em conformidade com o último lance ofertado, será **desclassificado**.

**6.5.2** Em caso de erros sanáveis na proposta de licitante e que não evidenciem sua elaboração de forma incompatível com o estabelecido neste edital e seus anexos, poderá o Pregoeiro sanar o erro ou solicitar que o licitante assim o corrija no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, conforme sua complexidade, de forma que sejam refletidos corretamente os custos envolvidos na contratação, desde que não haja majoração do preço proposto.

**6.5.3** Considera-se erro no preenchimento da planilha a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, exceto para os casos enquadrados no disposto no **subitem 4.4.3** deste edital.

**6.6** A proposta de preço deverá ser elaborada em moeda corrente nacional (R\$), expressa em algarismos e por extenso, conforme especificações e condições constantes deste Edital e seus anexos, devendo observar:

- a) Especificação clara e completa do serviço oferecido, sem conter alternativas de preços, ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.
- b) Apresentar proposta de preços e planilha de custos e formação de preços, com valor em moeda corrente nacional, expressos tanto em algarismos como por extenso, conforme modelos anexos a este Edital.
- c) Preço unitário e global, tanto em algarismos como por extenso, prevalecendo este valor sobre aquele em caso de divergência.
- d) Prazo de validade mínima de 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
- e) Declaração expressa de estarem incluídos no preço proposto todos os impostos e encargos devidos, bem como, quaisquer outras despesas, diretas e indiretas, incidentes na prestação do serviço.
- f) A razão social, o CNPJ, colocando o número deste Edital, dia e hora de abertura, endereço completo, o número do telefone, fac-símile e e-mail, bem como, o número de sua conta corrente, o nome do Banco e a respectiva Agência onde deseja receber seus créditos.
- g) A qualificação do preposto autorizado a firmar o contrato, contendo nome completo, endereço, CPF, Carteira de Identidade, Estado Civil, Nacionalidade e Profissão, informando qual o instrumento que lhe outorga poderes para firmar o referido contrato (Contrato Social ou Procuração).
- h) Planilha de Custos e Formação de Preços conforme modelo constante deste Edital, com detalhamento de todos os elementos que influem no custo operacional, inclusive tributos e encargos sociais, exceção feita quanto a impostos e taxas de obrigação exclusiva da licitante, que serão incluídas nas despesas operacionais/administrativas, discriminando:
  - h.1) Categoria profissional do quadro de pessoal exigido para o serviço;
  - h.2) Valor da remuneração, englobando salário e demais vantagens estabelecidas na legislação trabalhista, excetuando-se as vantagens não obrigatórias e que resultam de incentivos fiscais;
  - h.3) Encargos sociais incidentes sobre a remuneração fixada, minuciosamente discriminados e expressos sob a forma de percentual;
- i) Estar incluídos no preço todos os insumos que o compõe, tais como as despesas de mão de obra, impostos, taxas, frete, seguros e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução dos serviços deste Pregão.
- j) A indicação dos sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas que regem as categorias profissionais que executarão o serviço e as respectivas datas bases e vigências, com base no Código Brasileiro de Ocupações – CBO.
- l) Apresentar quaisquer outras informações afins que julgar necessárias ou convenientes, não sendo desclassificada a proposta da licitante que não as apresentar.

**6.7** O proponente deverá apresentar, juntamente com a proposta, a Declaração de Elaboração Independente de Proposta por meio de preenchimento no compasnet, nos termos do § 2º do art. 1º da Instrução Normativa MPOG/SLTI nº 02, de 16 de setembro de 2009.

## 7. RECEPÇÃO, JULGAMENTO E DIVULGAÇÃO DAS PROPOSTAS

**7.1** Na data e horário previstos no item 2 deste Edital terá início à sessão pública deste Pregão Eletrônico, com a divulgação e julgamento das Propostas de Preços recebidas e início da etapa de lances, de acordo com o disposto no Decreto nº 5.450/2005.

**7.2** O proponente com lance vencedor deverá enviar, em até 2 (duas) horas após solicitação do pregoeiro (convocação), planilha de custos e formação de preços conforme anexo deste Edital, com a composição dos custos da contratação e com total adequado ao menor lance ofertado para aceitação.

**7.3** No julgamento das propostas será adotado o critério de **menor preço global** desde que atendidas especificações constantes deste Edital.

**7.4** Será verificada a conformidade das propostas e das planilhas de custo e formação de preço apresentadas com os requisitos estabelecidos neste Instrumento Convocatório e seus anexos, sendo desclassificadas as que estiverem em desacordo.

**7.5** Serão automaticamente desclassificadas as propostas que:

**a)** Apresentarem preços finais superiores ao valor máximo mensal estabelecido pelo órgão ou entidade contratante no instrumento convocatório.

**b)** Contenham vícios ou ilegalidades

**c)** Apresentarem preços que sejam manifestadamente inexequíveis.

**c.a)** Consideram-se preços manifestadamente inexequíveis aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida

**c.b)** A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta.

**c.c)** Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligências, na forma do § 3º do art. 43 da Lei nº 8.666/93, para efeito de comprovação de sua exequibilidade.

**c.d)** Para a comprovação da exequibilidade a Administração poderá ainda adotar os procedimentos elencados o inciso I a XIII do § 3º do artigo 29 da IN 2, de 30 de abril de 2008.

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

**e)** Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexigibilidade 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.

**7.6** A apresentação da proposta implicará pela aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste Edital e Anexos e pela obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

**7.7** A Contratada deverá 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 complementa-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 artigo 57 da Lei nº 8.666, de 1993

**7.8** Caso a proposta apresente eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos que favoreça a contratada, este será revertido com lucro durante a vigência da contratação, mas poderá ser objeto de negociação para a eventual prorrogação contratual.

---

## 8. DA FORMULAÇÃO DE LANCES

**8.1** Classificadas as propostas, o pregoeiro dará início à fase competitiva, quando então os proponentes poderão encaminhar seus lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

- a) No que se refere aos lances, o proponente será imediatamente informado do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- b) Os proponentes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado pelo Pregoeiro para abertura da sessão e as regras de aceitação estabelecidas neste Edital.
- c) O proponente somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- d) Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- e) Durante o transcurso da sessão pública, os proponentes poderão acompanhar, em tempo real, todas as mensagens trocadas no “chat” do sistema, conhecer o valor e horário do menor lance registrado, não sendo identificado o proponente detentor do lance.

**8.2** A etapa competitiva da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

**8.3** Após o encerramento da etapa competitiva, o pregoeiro poderá encaminhar pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao proponente que tenha apresentado o menor valor, para que seja obtido preço melhor, bem assim como decidir sobre sua aceitação.

**8.4** A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais proponentes.

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

- a) prestadas por empresas brasileiras;
- b) prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País. Persistindo o empate, o critério de desempate será o sorteio, em ato para o qual os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

**8.6** No caso de desconexão com o pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos proponentes, os lances continuarão sendo recebidos sem prejuízo dos atos realizados.

- a) Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do pregoeiro aos participantes, no endereço eletrônico divulgado para participação.
- b) No caso de desconexão, cada proponente deverá de imediato, sob sua inteira responsabilidade, providenciar sua conexão ao sistema.

**8.7** O pregoeiro anunciará o proponente vencedor imediatamente após o encerramento da etapa de lances ou, quando for o caso, após a negociação e decisão acerca da aceitação da proposta ou do lance de menor valor, passando em seguida a fase da habilitação.

**8.8** Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o proponente desistente às sanções administrativas constantes deste Edital.

**8.9** Após a fase de lances e da negociação, se a proposta mais bem classificada não tiver sido ofertada por microempresa ou empresa de pequeno porte e houver proposta apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte igual ou até 5% superior a melhor proposta, proceder-se-á da seguinte forma:

- a) A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de cinco minutos após a solicitação do pregoeiro, sob pena de preclusão.

- b)** O pregoeiro poderá solicitar documentos que comprovem o enquadramento da licitante na categoria de microempresa ou empresa de pequeno porte.
- c)** Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, as microempresas e empresas de pequeno porte terão prazo adicional de dois dias úteis, contado da decisão do pregoeiro que declarar a empresa vencedora do certame, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.
- d)** A não regularização da documentação, no prazo previsto nesta condição, implicará inabilitação da licitante, sendo facultado ao pregoeiro convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou propor a revogação deste pregão.
- e)** Na hipótese de não contratação nos termos previstos na condição anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

## **9. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA E DA DILIGÊNCIA**

**9.1** Encerrada a etapa de lances, e depois da verificação de possível empate, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para a contratação.

**9.2** No preço estipulado na proposta de preços apresentada pela proponente deverão estar incluídos todos os custos, despesas, tributos, contribuições e encargos, de qualquer natureza, diretos e indiretos que incidam sobre a execução dos fornecimento de materiais do objeto deste Edital.

**9.3** O valor máximo que a Administração se propõe a pagar pelos serviços do objeto deste pregão consiste no valor global anual de R\$ 10.559.796,00 (dez milhões, quinhentos e cinquenta e nove mil, setecentos e noventa e seis reais).

## **10. DA HABILITAÇÃO**

**10.1** Para habilitação dos licitantes, será exigida, exclusivamente, a documentação relativa:

- a)** A Habilitação jurídica.
- b)** A Qualificação técnica.
- c)** A Qualificação econômico-financeira.
- d)** A Regularidade com a Fazenda Nacional, o sistema da seguridade social e o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS. A análise da Regularidade Fiscal do Licitante perante a Fazenda Nacional será efetuada em conformidade com o Decreto nº 6.106 de 30/04/2007.
- e)** A Regularidade trabalhista, de acordo com a Lei nº 12.440 de 07 de julho de 2011.
- f)** A regularidade fiscal perante as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede do proponente;
- g)** A inexistência de registros impeditivos de contratação no Cadastro Nacional de Pessoas Idôneas e Suspensas/CGU;
- h)** A inexistência de registros impeditivos de contratação por improbidade administrativa no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por ato de Improbidade Administrativa;
- i)** Ao cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição (conforme o Decreto nº 4.358/2002).

**10.1.1** A regularidade do disposto nos itens “a”, “c”, “d” e “f” do item 10.1 poderá ser procedida por meio de consulta *on line* ao sistema SICAF. Será assegurado ao proponente cadastrado no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, cujos documentos estejam de alguma forma irregular, o direito de enviar a documentação atualizada e regularizada ao pregoeiro na própria sessão, no prazo de até 02 (duas) horas, contados da solicitação do pregoeiro no sistema eletrônico, pelo fac-símile: (0xx21) 2105-0239.

**10.1.2** A verificação da regularidade do disposto no item “g” será procedida por meio de consulta *on line* ao Portal da Transparência da CGU, sítio eletrônico <http://www.portaltransparencia.gov.br>.

**10.1.3** A verificação da regularidade do disposto no item “e” será procedida por meio de consulta *on line* ao Portal do Tribunal Superior do Trabalho, sítio eletrônico <http://www.tst.jus.br/certidao>.

**10.1.4** A verificação da regularidade do disposto no item “h” será procedida por meio de consulta *on line* ao Portal da Transparência do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, sítio eletrônico <http://www.cnj.jus.br>.

**10.1.5** Caberá ao pregoeiro solicitar ao proponente o documento estabelecido nos itens “b” e “i”, o qual deverá enviar por fac-símile (0xx21) 2105-0239 na própria sessão, no prazo de até **02 (duas) horas**, contados do horário registrado na solicitação no sistema eletrônico, objetivando a regularidade do respectivo item.

**10.1.6** No prazo de até **48 (quarenta e oito) horas**, os documentos atualizados, em original, devem ser encaminhados para a Gerência de Contratos e Logística da ANS, em envelope lacrado e rubricado no fecho, com os seguintes dizeres em sua parte externa e frontal para a Gerência de Contratos e Logística, situada a Avenida Augusto Severo, 84 – 7º andar – Glória – Rio de Janeiro – CEP: 20.021-040.

**10.1.7** As empresas não cadastradas no SICAF, que tiverem interesse em participar em particular deste pregão eletrônico, deverão cumprir as exigências de habilitação dos arts. 29 a 33 da Lei 8.666/93. No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte serão observadas, ainda, as disposições do art.4º e parágrafos do Decreto nº 6.204, de 5 de setembro de 2007.

**AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2012**  
**ENVELOPE COM PROPOSTA COMERCIAL E DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO**  
**(RAZÃO SOCIAL E CNPJ DO PROPONENTE)**

**10.2** Os documentos de Habilitação que o proponente detentor do menor lance deverá encaminhar ao Pregoeiro, no prazo de até **48 (quarenta e oito) horas**, são os seguintes:

**a)** 01 (um) ou mais Atestado (s) de capacidade técnica expedido por pessoa (s) jurídica (s) de direito público ou privado, comprovando que a licitante executou serviço compatível com as características e quantidades previstas no Anexo I deste Edital, objeto desta licitação.

**a.1)** Considera-se compatível o atestado que comprovar a prestação de serviço igual ou superior a 50 % (cinquenta por cento) do quantitativo previsto no ANEXO I deste Pregão.

**a.2)** Para fins de comprovação dos quantitativos acima será permitida o somatório de quantitativos previstos nos atestados.

**a.3)** O(s) atestado(s) deve(m) conter o nome, endereço e o telefone de contato do(s) atestador(es), ou qualquer outro meio com o qual a ANS possa valer-se para manter contato com a(s) pessoa(s) declarante(s).

**b)** Declaração de inexistência de fato impeditivo para sua habilitação, de acordo com o modelo apresentado em anexo a este Edital.

**c)** Declaração de que não possui em seu quadro de pessoal empregado (s) com menos de 18 (dezoito) anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1998 (Lei nº 9.854/99), conforme modelo apresentado em anexo a este Edital.

**d)** Comprovação de capital social ou patrimônio líquido correspondente a 10% (dez por cento) do valor da contratação, na forma dos §§ 2º e 3º do artigo 31 da Lei 8.666/93. A comprovação será exigida somente no caso do proponente apresentar resultado inferior a 01 (um) nos índices de Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral, obtidos no SICAF – fórmulas a seguir:

$$\text{LG} = \frac{\text{Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}};$$
$$\text{SG} = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}};$$
$$\text{LC} = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}.$$

**10.3** Sob pena de inabilitação, todos os documentos deverão estar em nome do proponente, e, preferencialmente, com número do CNPJ e com o endereço respectivo, observando ainda o que segue:

- a) Se o proponente for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz.
- b) Se o proponente for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

**10.4** Não será habilitada a instituição sem fins lucrativos cujo estatuto e objetivos sociais não prevejam ou não estejam de acordo com o objeto a ser contratado.

**10.5** Se o proponente detentor do menor valor desatender às exigências habilitatórias será examinada a oferta seguinte e procedida à análise dos documentos de habilitação do proponente que tiver formulado a proposta, obedecida à ordem sucessiva de classificação até a apuração da proposta que atenda às condições deste Edital, e feita negociação sendo o respectivo proponente declarado vencedor e a ele adjudicado o objeto do certame.

**10.6** Identificada à proposta de menor valor que atenda às exigências fixadas neste Edital, quanto à proposta de preço, aceitabilidade e a habilitação, será o respectivo proponente declarado vencedor.

**10.7** Os documentos necessários à habilitação poderão ser enviados em original, ou qualquer processo de cópia autenticada através de cartório competente, ou publicação em órgão da imprensa oficial.

## **11. DA ANÁLISE DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

**11.1** A análise dos documentos de habilitação será efetivada mediante exame e confronto destes com as condições estabelecidas neste Edital.

**11.2** Será inabilitado o proponente que:

- a) Deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos neste Edital.
- b) Apresentar quaisquer dos documentos em desacordo com o estabelecido neste Edital.

**11.3** No caso de inabilitação de todos os proponentes, o pregoeiro poderá, obedecida à ordem de classificação das propostas de preços, a seu critério, estipular prazo para a apresentação de novos documentos escoimados das causas referidas no ato inabilitatório. Nesta ocasião serão exigidos para reapresentação apenas os documentos desqualificados e não aceitos.

**11.4** No caso das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte:

**11.4.1** Na fase de habilitação, deverá ser apresentada e conferida toda a documentação e, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de dois dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

**11.4.2** A prorrogação do prazo previsto no **subitem 11.4.1** deverá sempre ser concedida pela administração quando requerida pelo licitante, a não ser que exista urgência na contratação ou prazo insuficiente para o empenho, devidamente justificados.

**11.4.3** A não-regularização da documentação no prazo previsto no **subitem 11.4.1** implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no [art. 81 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993](#), sendo facultado à administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

## 12. DOS RECURSOS

**12.1** Existindo intenção de interpor recurso, o proponente deverá manifestá-la ao Pregoeiro por meio eletrônico, em formulário próprio, explicitando sucintamente suas razões, imediatamente após a divulgação do vencedor do certame.

**12.2** Será concedido ao proponente que manifestar a intenção de interpor recurso o prazo de 03 (três) dias para apresentação dos memoriais.

**12.3** Os demais proponentes ficam, desde logo, intimados a apresentar contra-razões no mesmo prazo, a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

**12.4** A falta de manifestação imediata e motivada do proponente importará decadência do direito de recurso.

**12.5** O recurso contra a decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo.

**12.6** O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**12.7** Não serão conhecidos os recursos interpostos enviados por fac-símile ou com os respectivos prazos legais vencidos.

## 13. DA ADJUDICAÇÃO E DAS CONDIÇÕES PARA CONTRATAÇÃO

**13.1** Analisada a aceitabilidade do preço obtido e não havendo a manifestação de interposição de recursos, o pregoeiro divulgará o resultado, bem como será declarado o proponente vencedor, sendo-lhe adjudicado o objeto para o qual apresentou proposta.

**13.2** No caso de haver recurso, o objeto deste Pregão será adjudicado e homologado pela autoridade competente, depois de decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados.

**a)** A adjudicação e homologação do procedimento licitatório será processada por meio eletrônico.

**13.3** Após a homologação, o proponente vencedor será convocado para assinatura do termo de contrato, no prazo máximo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de decair o direito à contratação.

**a)** O prazo da convocação poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo proponente durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Administração da ANS.

**13.4** É facultado à Administração da ANS, quando o convocado não assinar o contrato no prazo e condições estabelecidos, chamar os proponentes remanescentes para fazê-lo, obedecida à ordem de classificação, examinada, quanto ao objeto e valor ofertado, a aceitabilidade da proposta classificada, podendo, inclusive, negociar diretamente com os proponentes para que seja obtido melhor preço ou, revogar este Pregão.

**a)** A recusa injustificada do proponente vencedor em assinar o contrato dentro do prazo estabelecido pela Administração da ANS, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o as penalidades legalmente estabelecidas neste Edital e nas demais cominações legais.

**b)** O disposto na alínea anterior não se aplica aos proponentes convocados nos termos do artigo 27, parágrafo terceiro do Decreto n° 5.450, de 31 de Maio de 2005, que não aceitarem a contratação, na forma prevista nesta condição.

**13.5** A consulta ao **Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal – CADIN**, conforme disposto no artigo 6° da Lei n° 10.522, de 19 de julho de 2002, será realizada pela ANS por meio de consulta *on line* ao sistema SIAFI – CADIN, porém sua regularidade não será fator determinante para a celebração do contrato, mas auxiliará na verificação das informações prestadas pelos administrados e demais órgãos da Administração.

**13.6** Na assinatura do contrato, se o proponente homologado não estiver inscrito no SICAF, o seu cadastramento deverá ser feito pela Administração, sem ônus para o proponente, antes da contratação, com base no reexame da documentação apresentada para habilitação, devidamente atualizada.

**13.7** A empresa contratada deverá apresentar, no momento da contratação, os acordos ou convenções coletivas que regem as categorias profissionais vinculadas à execução do serviço.

**13.8** Nas contratações de empresa prestadora de serviço terceirizado, é vedado que familiar de agente público preste serviços no órgão ou entidade em que este exerça cargo em comissão ou função de confiança (Decreto 7.203/2010, art. 7°).

**13.8.1.** Entende-se por familiar, o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, conforme o conceito previsto no Inciso III do art. 2° do Decreto 7.203/10.

**13.9** O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, por meio de termo aditivo, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração da ANS, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do inciso II, do art. 57, da Lei 8.666 de 21 de junho de 1993.

**13.10** A execução do contrato, bem como os casos nele omissos, regular-se-ão pelas cláusulas contratuais e pelos preceitos de Direito Público, aplicando-se, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de direito privado, na forma do artigo 54, combinado com o inciso XII, do art. 55, ambos da Lei n° 8.666/93.

## **14. DO RECEBIMENTO**

**14.1** Os serviços serão recebidos provisoriamente, mediante termo circunstanciado, emitido pela ANS e, posteriormente, será emitido o termo de recebimento definitivo, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da (s) nota (s) fiscal (ais)/fatura (s).

## **15. DA GARANTIA CONTRATUAL**

**15.1** A **CONTRATADA** prestará garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, consoante o art. 56, § 1° da Lei n.º 8.666/93 combinado com o disposto no Decreto Lei n.º 1.737/79 e no Decreto n.º 93.872/86, com validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual.

**a)** A garantia deverá ser apresentada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura do instrumento de Contrato.

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

e) O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Contratante a promover a retenção dos pagamentos devidos à contratada, até o limite e .....% (....) do valor anual do contrato a título de garantia, a serem depositados junto a Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor da contratante.

**15.2** A garantia deverá ser apresentada em uma das seguintes modalidades, previstas no § 1º do artigo 56 da Lei 8.666/93:

- a) Caução em Dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitido 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.
- b) Seguro Garantia.
- c) Fiança Bancária.

**15.3** A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- 15.3.1** Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 15.3.2** Prejuízos causados à Contratante ou a Terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 15.3.3** as multas de moratórias e punitivas aplicadas pela contratante à contratada;
- 15.3.4** obrigações trabalhistas, fiscais e previdências de qualquer natureza, não honradas pela contratada.

**15.4** No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

**15.5** Se o valor de garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a contratada obriga-se, a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

**15.6** Após a execução do contrato, será verificado o pagamento das verbas rescisórias decorrentes da contratação, ou a realocação dos empregados da contratada em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

**15.6.1** Caso a contratada não logre efetuar uma das comprovações acima indicada até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para realizar o pagamento direto das verbas rescisórias aos trabalhadores alocados na execução contratual conforme arts. 19 A e 35 da Instrução Normativa SLTI/MPOG, nº 2, de 2008 e autorização expressa a ser concedida pela contratada no momento da assinatura do contrato.

**15.7** Será considerada extinta a garantia:

- 15.7.1** 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;
- 15.7.2** no prazo de 90 (noventa) após o término da vigência, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistro.

## **16. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**16.1** O pagamento será efetuado até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, mediante a apresentação de Nota Fiscal ou da Fatura pela contratada, em 02 (duas) vias, devidamente atestadas pela Administração, conforme disposto nos art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993, após a aceitação dos serviços faturados, cumpridas todas as exigências contratuais.

- a) Os serviços serão recebidos provisoriamente, mediante termo circunstanciado, emitido pela ANS e, posteriormente, será emitido o termo de recebimento definitivo, no prazo de até 05 dias úteis a contar do recebimento da (s) nota (s) fiscal (ais)/fatura (s).

**b)** A Nota Fiscal/Fatura para pagamento deverá estar em conformidade com as especificações constantes deste Edital e seus Anexos, com os quantitativos efetivamente entregues e devidamente atestada pelo servidor designado para tal fim.

**c)** A(s) Nota(s) Fiscal(s)/Fatura(s) deverá (ao) ser emitida (s) em nome da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, com o endereço da Avenida Augusto Severo, nº 84 – Rio de Janeiro – RJ – CNPJ nº 03.589.068/0001-46.

**d)** A(s) Nota(s) Fiscal(s)/Fatura(s) deve (m) ser entregue (s) na GGART – Gerência-Geral de Articulação Interinstitucional - Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, com o endereço da Avenida Augusto Severo nº 84 – 11º andar - Glória – Rio de Janeiro- RJ CEP: 20.021-040

**16.2** O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste das Notas Fiscais, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados.

**16.3** Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados.

**16.4** O pagamento será efetuado por meio de ordem bancária em favor da contratada, ficando estabelecido que a ordem bancária se constituirá, para ANS, em documento hábil, comprobatório da quitação das obrigações.

**16.5** Havendo identificação na (s) Nota (s) Fiscal (is) / Fatura (s) de cobrança indevida, o fato será informado à contratada e, a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal/Fatura devidamente corrigida e atestada pelo gestor.

**16.6** Será verificada a regularidade fiscal da contratada, mediante consulta on-line da sua situação junto ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666/93.

**16.7** Não serão efetuados quaisquer pagamentos enquanto perdurarem pendências de liquidação de obrigações em virtude de penalidades impostas à contratada ou inadimplência contratual, inclusive.

a) A ANS descontará dos pagamentos devidos os valores necessários para cobrir possíveis despesas com multas e indenizações ou outras de responsabilidade da contratada.

**16.8** Será retido na fonte o Imposto Sobre a Renda da Pessoa Jurídica - IRPJ, bem assim a Contribuição sobre o Lucro Líquido, a Contribuição para a Seguridade Social - COFINS e a Contribuição para o PIS/PASEP, de acordo com o art. 64 da Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996 e IN da SRF nº 1.234, de 11 de janeiro de 2011. além da retenção do ISS.

**16.9** Quando da realização do pagamento, a ANS procederá a retenção prevista no art. 31 da Lei Federal nº 8212/91, conforme disciplinado na Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009, devendo a importância retida ser recolhida até o dia 10 do mês subsequente ao da emissão da respectiva nota fiscal ou fatura.

**16.10** A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada das seguintes comprovações:

**a)** do pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Previdência Social), correspondentes ao mês da última nota fiscal ou fatura vencida, compatível com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados, na forma do § 4º do Art. 31 da Lei nº 9.032, de 28 de abril de 1995, quando se tratar de mão-de-obra diretamente envolvida na execução dos serviços na contratação de serviços continuados;

**b)** da regularidade fiscal, constatada através de consulta "on-line" ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666/93; e

**c)** do cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela Administração.

**16.10.1** O descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS ensejará o pagamento em juízo dos valores em débito, sem prejuízo das sanções cabíveis.

**16.11** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento por culpa da ANS, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios, apurados desde a data prevista para o pagamento até sua efetivação, calculados pro rata tempore, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$I = \frac{(TX/100)}{365}$$

**EM = I x N x VP**, onde:

**I** = Índice de atualização financeira;

**TX** = Percentual da taxa de juros de mora anual = 6%

**EM** = Encargos moratórios;

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

**VP** = Valor da parcela em atraso.

$I = (TX)$	$\frac{I = (6/100)}{365}$	$I = 0,00016438$
------------	---------------------------	------------------

**16.11.1** Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa.

**16.12** O pagamento dos salários dos empregados pela contratada deverá ocorrer via depósito bancário na conta do trabalhador, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da ANS.

**16.13** O montante de que trata o aviso prévio trabalhado deverá ser integralmente depositado durante a primeira vigência do contrato.

**16.14** Para a garantia do cumprimento das obrigações trabalhistas na presente contratação, serão depositados pela ANS em conta vinculada específica, os valores para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores da contratada, que somente será liberada para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores, nas seguintes condições:

- a) parcial e anualmente, pelo valor correspondente aos 13ºs salários, quando devidos;
- b) parcialmente, pelo valor correspondente às férias e ao 1/3 de férias, quando dos gozos de férias dos empregados vinculados ao contrato;
- c) parcialmente, pelo valor correspondente aos 13ºs salários proporcionais, férias proporcionais e à indenização compensatória porventura devida sobre o FGTS, quando da demissão de empregado vinculado ao contrato;
- d) ao final da vigência do contrato, para o pagamento das verbas rescisórias; e
- e) o saldo restante, com a execução completa do contrato, após a comprovação, por parte da empresa, da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

**16.15** No momento da assinatura do contrato, a contratada deverá autorizar a ANS a fazer a retenção na fatura e o depósito direto dos valores devidos ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS nas respectivas contas vinculadas dos trabalhadores da contratada, observada a legislação específica.

**16.16** No momento da assinatura do contrato, a contratada deverá autorizar a ANS a fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da contratada, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

**16.17** As provisões realizadas pela ANS para o pagamento dos encargos trabalhistas em relação à mão de obra da contratada serão destacadas do valor mensal do contrato e depositados em conta vinculada em instituição bancária oficial, bloqueada para movimentação e aberta em nome da contratada.

**16.18** A movimentação da conta vinculada será realizada mediante autorização da ANS, exclusivamente para o pagamento dessas obrigações.

**16.19** O montante do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes provisões:

**I** - 13º salário;

**II** - Férias e Abono de Férias;

**III** - Adicional do FGTS para as rescisões sem justa causa;

**IV** - Impacto sobre férias e 13º salário.

**16.20** A ANS deverá firmar acordo de cooperação com instituição bancária oficial, determinando os termos para a abertura da conta corrente vinculada.

**16.21** A assinatura do contrato de prestação de serviços entre a ANS e a empresa vencedora do certame será precedida dos seguintes atos:

**a)** Solicitação da ANS, mediante ofício, de abertura de conta corrente vinculada – bloqueada para movimentação -, no nome da empresa;

**b)** Assinatura, pela empresa a ser contratada, no ato da regularização da conta corrente vinculada, de termo específico da instituição financeira oficial que permita a ANS ter acesso aos saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização da ANS.

**16.22** O saldo da conta vinculada será remunerado pelo índice da poupança ou outro definido no acordo de cooperação, desde que obtenha maior rentabilidade.

**16.23** Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas mencionados no item 16.17, depositados em conta vinculada deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à contratada.

**16.24** No ato de assinatura do contrato a contratada deverá apresentar os documentos de autorização para a criação da conta vinculada e para Depósito do FGTS, devidamente assinados, conforme modelos contidos nos Anexos VIII e IX do edital.

**16.25** A contratada poderá solicitar a autorização da ANS para utilizar os valores da conta vinculada para o pagamento de eventuais indenizações trabalhistas dos empregados ocorridas durante a vigência do contrato.

**16.26** Para a liberação dos recursos da conta vinculada, para o pagamento de eventuais indenizações trabalhistas dos empregados ocorridas durante a vigência do contrato, a contratada deverá apresentar a ANS os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento.

**16.27** A ANS expedirá, após a confirmação da ocorrência da indenização trabalhista e a conferência dos cálculos, a autorização para a movimentação, encaminhado a referida autorização à instituição financeira oficial no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios da contratada.

**16.28** A autorização de que trata o item anterior deverá especificar que a movimentação será exclusiva para a transferência bancária para a conta corrente dos trabalhadores favorecidos.

**16.29** A contratada deverá apresentar a ANS, no prazo máximo de três dias, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas.

**16.30** O saldo remanescente da conta vinculada será liberado à contratada, no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

**16.31** As disposições do subitem 16.14 e seguintes somente serão implementadas após sua operacionalização pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

## **17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**17.1** O proponente que convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar a documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste edital e no contrato e das demais cominações legais.

**17.2** O não cumprimento dos prazos contratados ensejará a aplicação de multa moratória de 0,2% (zero virgula dois por cento), por dia de atraso, calculada sobre a parcela contratual em atraso, limitada a 4,2% (quatro virgula dois por cento) do valor do contrato, por ocorrência.

**17.3** A aplicação da multa de mora estabelecida no subitem anterior não impede que a ANS rescinda unilateralmente o contrato e/ou aplique as sanções previstas nos subitens **17.1** e **17.4**, sem prejuízo do ajuizamento das ações cabíveis.

**17.4** Pela inexecução total ou parcial do serviço, sobretudo quanto às obrigações, encargos sociais e trabalhistas, a ANS, poderá, garantida a prévia defesa, rescindir o contrato e/ou, segundo a gravidade da falta cometida, aplicar as seguintes penalidades ou sanções:

**a)** Advertência.

**b)** Multa no percentual de 0,2% (zero virgula dois por cento) até o máximo de 4,2% (quatro virgula dois por cento) sobre o valor do contrato, a ser recolhida no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, uma vez comunicada oficialmente.

**c)** Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto deste Edital, a ser recolhida no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da comunicação oficial.

**d)** Suspensão temporária do direito de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração da ANS, por um período de até 02 (dois) anos.

**e)** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos que determinaram sua punição ou até que seja promovida sua reabilitação, perante a própria Autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no disposto na alínea anterior.

**17.5** As sanções previstas nas **alíneas “a”, “d” e “e”**, do **subitem 17.4**, poderão ser aplicadas cumulativamente com a penalidade prevista **nas alíneas “b” e “c”** do mesmo subitem.

**17.6** As sanções previstas nas **alíneas “a” e “d”**, do **subitem 17.4**, somente poderão ser relevadas em razão de circunstâncias excepcionais, e as justificativas só serão aceitas quando formuladas por escrito, fundamentadas em fatos reais e comprováveis, a critério da autoridade competente da ANS e apresentada no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data em que a contratada for notificada. Decorrido esse prazo, a penalidade passa a ser considerada como aceita na forma como foi apresentada e não dá direito a qualquer contestação.

**17.7** As sanções previstas na **alínea “d” e “e”** do **subitem 17.4** poderão também ser aplicada à contratada ou aos profissionais que, na execução do contrato:

- a) Tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.
- b) Tenham praticado atos ilícitos visando frustrar o objetivo da licitação.
- c) Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração, em virtude de atos ilícitos praticados.

**17.8** A multa prevista no **subitem 17.2** também deverá ser aplicada quando houver a aplicação de 03 (três) advertências, com percentual de 0,5% (cinco décimo por cento) do valor do contrato.

**17.9** A advertência prevista no **subitem 17.4** poderá ser aplicada nos casos em que o serviço não for efetuado de acordo com o recomendado pelo servidor responsável pela fiscalização e acompanhamento do contrato, ou deixar de ser feito.

**17.10** A ANS formalizará comunicado à contratada sobre as advertências e multas aplicáveis, ficando assegurado a esta, a garantia de prévia defesa, a qual deverá ser apresentada a ANS, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após o recebimento da comunicação.

**17.11** Será de responsabilidade da contratada o ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa ou dolo de qualquer de seus empregados, prepostos ou contratados.

**17.12** Obriga-se também a contratada por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais, inclusive trabalhistas, que venham a ser atribuídas por força de Lei, relacionadas com o cumprimento do contrato.

**17.13** O prazo para recolhimento das multas estabelecidas neste item será de até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da notificação.

- a) No caso de atraso no pagamento das multas, deverá ser procedida a atualização do seu valor, mediante uso da fórmula apresentada na condição do **subitem 16.11**.

## **18. DA PRORROGAÇÃO CONTRATUAL**

**18.1** A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

**18.2** A prorrogação contratual objetiva a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração.

**18.3** A ANS deverá assegurar-se de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação.

**18.4** O custo correspondente ao item “Aviso prévio trabalhado” da Planilha de Custos e Formação de Preços, após ser pago no primeiro ano da contratação, se não utilizado pela contratada, deverá ser eliminado, sob pena de não renovação do contrato.

**18.5** A ANS realizará negociação contratual para a redução/eliminação dos demais custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido amortizados ou pagos no primeiro ano da contratação, desde que não utilizados pela contratada, sob pena de não renovação do contrato.

**18.5.1** Entende-se como custos fixos ou variáveis não renováveis aqueles correspondentes aos itens “auxílio doença”, “licença maternidade /paternidade”, “faltas legais”, acidentes de trabalho” e ou outros passíveis de alterações.

**18.6** A ANS não poderá prorrogar o contrato quando:

**18.6.1** os preços estiverem superiores aos estabelecidos como limites pelas Portarias do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, admitindo-se a negociação para redução de preços; ou

**18.6.2** a contratada tiver sido declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou do próprio órgão contratante, enquanto perdurarem os efeitos.

## **19. DA REPACTUAÇÃO**

**19.1** Será admitida, por solicitação da Contratada, a repactuação de preços dos serviços continuados contratados com prazo de vigência igual ou superior a doze meses, desde que seja observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, e demonstrada de forma analítica a variação dos componentes dos custos do contrato, devidamente justificada, de acordo com o art. 5º do Decreto nº 2.271, de 1997, e com os dispositivos aplicáveis da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2 de 30 de abril de 2008.

**19.1.1** A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão-de-obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço;

**19.1.2** Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-base diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantas parcelas quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.

**19.2** A repactuação não poderá alterar o equilíbrio econômico-financeiro original do contrato.

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

**19.2.2** A CONTRATANTE não se vincula às disposições contidas em acordos e convenções coletivas que não tratem de matéria trabalhistas.

**19.3** O interregno mínimo de 1 (um) ano será contado:

**19.3.1** para a primeira repactuação:

a) Para custos relativos de mão-de-obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir da data da vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato.

b) Para os demais custos, sujeitos a variação de preços de mercado: a partir da data limite para apresentação dos propostas constante do edital.

**19.3.2** Para as repactuações subsequentes à primeira: a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação ocorrida ou preclusa.

**19.4** O prazo para a contratada solicitar a repactuação encerra-se na data da prorrogação contratual subsequente ao novo acordo, dissídio ou convenção coletiva que fixar os novos custos de mão-de-obra da categoria profissional abrangida pelo contrato, ou na data do encerramento da vigência do contrato, caso não haja prorrogação.

**19.4.1.** Caso a contratada não solicite a repactuação tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito à repactuação.

**19.4.1.1** Se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, nova repactuação só poderá ser pleiteada após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado na forma prevista neste Edital.

**19.4.1.2** Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido depositado o novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria, a contratada deverá solicitar a inserção de cláusula no

termo aditivo de prorrogação que resguarde o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo disponha daquele instrumento devidamente registrado, sob pena de preclusão.

**19.5** Ao solicitar a repactuação, a contratada efetuará a comprovação da variação dos custos dos serviços contratados da seguinte forma:

**19.5.1** Quando a repactuação se referir aos custos da mão-de-obra: apresentação do novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria profissional abrangida pelo contrato, acompanhando da demonstração analítica da variação dos custos;

**19.5.2** Quando a repactuação se referir aos demais custos: planilha de custos e formação de preços que comprove o aumento dos preços de mercado dos itens abrangidos, considerando-se:

**19.5.2.1** Os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração;

**19.5.2.2** As particularidades do contrato em vigência;

**19.5.2.3** A nova planilha com variação dos custos apresentada;

**19.5.2.4** Indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes;

**19.5.2.5** Índice específico ou setorial que retrate a variação dos preços relativos a alguma parcela dos custos dos serviços, desde que devidamente individualizada na Planilha de Custos e Formação de Preços da Contratada.

**19.6** A contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela contratada.

**19.7** Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

**a)** A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;

**b)** Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou

**c)** Em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, dissídio ou convenção coletiva, ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

**19.7.1** Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

**19.8.** A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto a contratada não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela contratante para a comprovação da variação dos custos.

**19.9** As repactuações serão formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizados por aditamento ao contrato.

## **20. DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL E DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS**

**20.1** Qualquer pessoa, física ou jurídica é parte legítima para impugnar este Edital, desde que encaminhada com antecedência de até **02 (dois) dias úteis** antes da data fixada para abertura da sessão pública, sendo através de correspondência endereçada ao Pregoeiro, logo após ter sido protocolada no Protocolo Geral da ANS, na Avenida Augusto Severo, nº 84 – 7º andar, Edifício Barão de Mauá, Glória, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20021-040 ou pelo correio eletrônico [licitação@ans.gov.br](mailto:licitação@ans.gov.br), no horário das 8às 12 horas e das 13às 17 horas, ou ainda, pelo fax (21) 2105-0239.

- a)** Caberá ao pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do Edital, decidir sobre a petição no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, submetendo-a a apreciação do Gerente-Geral de Administração e Finanças, antes da sua divulgação.
- b)** Acolhida à petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

**20.2** Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública exclusivamente por meio eletrônico, via Internet, para o endereço [licitação@ans.gov.br](mailto:licitação@ans.gov.br)

- a)** A resposta do Pregoeiro ao pedido de esclarecimentos, de dúvidas, de providências ou de impugnação deste Edital e de outros assuntos relacionados à presente licitação será divulgada por meio do site [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)

**20.3** Qualquer modificação no Edital exige divulgação pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

## **21. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**21.1** A critério da Administração da ANS, este Pregão poderá:

- a)** Ser anulado, se houver ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante despacho escrito e devidamente fundamentado.
- a.1)** A anulação do procedimento licitatório por motivo de ilegalidade não gera obrigação de indenização, ressalvado o disposto no § 2º do artigo 29 do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005.
- a.2)** A nulidade do procedimento licitatório induz à do contrato, ressalvado, ainda, o dispositivo citado na alínea anterior.
- b)** Ser revogado, a juízo da Administração da ANS, se for considerado inoportuno ou inconveniente ao interesse público, decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta.
- c)** Ser transferida a data da sessão pública, por conveniência exclusiva da Administração da ANS.

**21.2** Não sendo possível concluir os trabalhos e/ou surgirem dúvidas que não possam ser dirimidas de imediato, tais motivos serão consignados em ata e a continuação dos trabalhos dar-se-á em uma próxima sessão a ser convocada pelo Pregoeiro, posteriormente.

**21.3** É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase deste Pregão, promover diligência destinada a esclarecer, completar, ou melhor instruir o processo sendo vedada à inclusão posterior de informações ou de documentos que deveriam constar originariamente da Proposta/ Documentação.

**21.4** As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não haja comprometimento da segurança do contrato a ser firmado.

**21.5** Os casos omissos ou situações não explicadas neste Edital e seus anexos serão decididos pela ANS, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores, demais regulamentos e normas administrativas Federais, independentemente de suas transcrições.

**21.6** Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na Gerência de Contratos e Licitações da ANS, na Avenida Augusto Severo 84 – 7º andar – Glória – Rio de Janeiro, nos dias úteis no horário de **8 às 12 horas e de 13 às 17 horas**.

**21.7** Será publicada ata eletrônica constando à indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do pregão sem prejuízo de outras formas de divulgação.

a) A ata será disponibilizada no site [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br) para acesso livre, imediatamente após o encerramento da sessão pública, sendo juntada aos autos do processo licitatório.

**21.8** Todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de propostas serão de responsabilidade exclusiva do proponente, não sendo a Agência Nacional de Saúde Suplementar, em nenhum caso, responsável pelos mesmos, inclusive pelas transações que forem efetuadas em seu nome, no Sistema Eletrônico ou de eventual desconexão.

**21.9** Acompanham este Edital os seguintes anexos:

<b>Anexo I</b>	Termo de Referência
<b>Anexo II</b>	Proposta de Preço
<b>Anexo III – A</b>	Planilha de Formação de Preços
<b>Anexo III – B</b>	Planilha de Custos e Formação de Preços de Mão-de-obra
<b>Anexo IV</b>	Termo de Sigilo e Confidencialidade
<b>Anexo V</b>	Guia de Fiscalização dos Contratos de Terceirização
<b>Anexo VI</b>	Declaração de Inexistência de Fatos Impeditivos
<b>Anexo VII</b>	Declaração de Inexistência de Trabalhador Menor Trabalhando em Condições Perigosas, Insalubre ou Noturna
<b>Anexo VIII</b>	Minuta do Contrato
<b>Anexo IX</b>	Modelo de Documento para Autorização pela Contratada da Criação de Conta vinculada do anexo VII da IN MPOG/SLTI nº 02/2008, alterada pela MPOG/SLTI nº 03/2009
<b>Anexo X</b>	Modelo de Autorização para Depósito do FGTS diretamente na conta vinculada pela contratante (Art. 19- a inciso II da MPOG/SLTI nº 02/2008, alterada pela IN MPOG/SLTI nº 03/2009) e para Depósito na conta dos trabalhadores dos Salários e Demais Verbas Trabalhistas (inciso IV, art. 19-A da mesma Legislação)

## 22. DO FORO

O Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária da capital do Estado do Rio de Janeiro será o único competente para dirimir e julgar todas e quaisquer questões que possam vir a decorrer do presente, renunciando as partes a qualquer outro, por mais privilegiado que possa vir a ser.

Rio de Janeiro, 09 de novembro de 2012.

**Jorge Magalhães Toledo**  
Gerente Geral de Administração e Finanças

---

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2012**  
**PROCESSO Nº 33902.471876/2012-74**

**ANEXO I**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. Objeto**

**1.1** Constitui objeto deste Termo de Referência a contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de planejamento, implantação, operação e gerenciamento de atendimento receptivo e ativo, eletrônico e humano para a Central de Relacionamento da Agência Nacional Saúde Suplementar (ANS), incluindo a disponibilização da infraestrutura tecnológica e instalações físicas, conforme condições e especificações constantes neste Termo e seus anexos.

**1.2.** Os serviços de atendimento receptivo e ativo englobam o tratamento de todas as solicitações de informação, reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões recebidas através da Unidade de Resposta Audível (URA), atendimento telefônico (PABX), formulário eletrônico (WEB) e *webchat*, incluindo tratamento inicial das demandas com vistas à mediação de conflitos a ser realizada pelos órgãos de fiscalização da ANS.

**2. JUSTIFICATIVA**

Os serviços prestados pela Central de Relacionamento da ANS não podem sofrer interrupção de forma alguma, pois possuem um papel extremamente importante no cumprimento da função de órgão regulador da Agência. Tais serviços influenciam diretamente no contato entre os usuários, operadoras de plano de saúde e prestadores de serviços com a ANS, assim como, as atividades de fiscalização desenvolvidas pela Diretoria de Fiscalização – DIFIS. Assim sendo, estes serviços são caracterizados como continuados, uma vez que auxiliam a Administração no desempenho de suas atribuições.

A reestruturação e modernização da Central de Relacionamento fazem parte do processo de transformá-la em uma importante ferramenta de gestão visando à garantia de acesso às informações de forma equânime a todos os atores do mercado de Saúde Suplementar.

Os alicerces deste processo estão na inovação através da introdução de novos serviços como o atendimento através de *webchat*. Além disso, a Central de Relacionamento terá suas funções expandidas e passará a ser a responsável pelo tratamento das demandas recebidas através do formulário eletrônico do “Fale com a ANS”.

A expansão dos serviços e funções da Central de Relacionamento é a melhor forma de atender com qualidade a um número crescente de demandas recebidas através dos canais de atendimentos disponíveis ao público.

O objeto deste Termo de Referência pode ser classificado como um serviço comum, portanto, podendo ser utilizado o pregão eletrônico como modalidade de licitação.

**3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO**

A Central de Relacionamento da ANS atenderá todos os usuários (consumidores, operadoras e prestadores de serviços) que solicitarem informações através dos seguintes canais de atendimento: telefone, *webchat* e formulário eletrônico. A Central também será responsável por atender a todas reclamações e denúncias que forem feitas através do atendimento telefônico, incluindo tratamento inicial das demandas com vistas à mediação de conflitos a ser realizada pelos órgãos de fiscalização da ANS.

---

### **3.1 Serviço de atendimento de atendimento telefônico – Nível 1**

**3.1.1** Esta atividade engloba o atendimento de todos os perfis (consumidores, operadoras e prestadores de serviços), classificação e registro no Sistema Integrado de Fiscalização da ANS (SIF) de todas as solicitações de informações, reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios, prestando os esclarecimentos apropriados, através de Posições de Atendimento (PA's) e utilizando *scripts* e respostas padronizadas. As demandas que forem classificadas como reclamações devem ser encaminhadas, através do SIF, para área responsável da ANS.

**3.1.2** Este tipo de atendimento será prestado por profissionais da CONTRATADA, qualificados e com perfil para esta tarefa, que utilizarão a base de conhecimento informatizada contendo respostas providas pela ANS.

**3.1.3** Em caso de demandas não solucionadas para o perfil de consumidores, o atendimento de nível 1 fará o registro e encaminhamento das demandas para equipe de atendimento de nível 2. Tal procedimento não é aplicado aos perfis de operadoras e prestadores de serviço. Para estes perfis, as demandas não solucionadas devem ser cadastradas e encaminhadas para o atendimento de nível 3 que é de responsabilidade da ANS, para adoção das medidas cabíveis.

### **3.2 Serviço de atendimento telefônico – Nível 2**

**3.2.1** Esta atividade consiste em tratar todas as demandas encaminhadas pelo atendimento de nível 1 visando prover uma solução definitiva para as mesmas.

**3.2.2** Este tipo de atendimento também será utilizado para ligações de tratamento inicial das demandas com vistas à mediação de conflitos a ser realizada pelos órgãos de fiscalização da ANS.

**3.2.3** Este tipo de atendimento será prestado por profissionais da CONTRATADA, qualificados e com perfil para esta tarefa, que utilizarão a base de conhecimento informatizada contendo respostas padronizadas providas pela ANS e deverá ser prestado somente por Agentes de Nível 2.

**3.2.4** No caso de demandas que permaneçam sem solução, o atendimento de nível 2 fará o registro e encaminhamento das mesmas para equipe de atendimento de nível 3, que é de responsabilidade da ANS, para adoção das medidas cabíveis.

### **3.3 Serviço de atendimento de atendimento de formulário eletrônico**

**3.3.1** Esta atividade consiste em analisar as demandas de informação recebidas através do formulário eletrônico do “Fale com a ANS”, localizado no sítio eletrônico da Agência, elaborar e enviar as repostas apropriadas para cada questionamento. Tais tarefas deverão ser executadas utilizando o SIF.

**3.3.2** Este tipo de atendimento também será utilizado para tratamento inicial das demandas com vistas à mediação de conflitos a ser realizada pelos órgãos de fiscalização da ANS.

**3.3.3** Este tipo de atendimento será prestado por profissionais da CONTRATADA, qualificados e com perfil para esta tarefa, que utilizarão a base de conhecimento informatizada contendo respostas padronizadas providas pela ANS e deverá ser prestado somente por Agentes de Nível 2.

**3.3.4** Em caso de demandas não solucionadas, o atendimento de nível 1 fará o registro e encaminhamento para equipe de atendimento de nível 3, que é de responsabilidade da ANS, para adoção das medidas cabíveis.

**3.3.5** Caso a demanda seja re-classificada como reclamação ela deverá ser encaminhada para área técnica da ANS responsável (Núcleos Regionais ou Notificação de Investigação Preliminar).

### **3.4 Serviço de atendimento via *webchat***

**3.4.1** Esta atividade consiste no atendimento à distância através da troca de mensagens de texto em tempo real através de aplicativo apropriado. Este atendimento será realizado apenas para usuários com perfil consumidor e somente para atender solicitações de informação.

**3.4.2** Este tipo de atendimento será prestado por profissionais da CONTRATADA, qualificados e com perfil para esta tarefa, que utilizarão a base de conhecimento informatizada contendo respostas padronizadas providas pela ANS e deverá ser prestado somente por Agentes de Nível 2.

**3.4.3** Caso o atendimento seja identificado como reclamação, o atendente deverá orientar o usuário a utilizar os outros canais disponíveis para registro deste tipo de demanda.

**3.4.4** Caso o atendimento falhe em prover a informação solicitada, o Agente deverá registrar a demanda no SIF e encaminhar o atendimento de nível 3 que é de responsabilidade da ANS, para adoção das medidas cabíveis.

### **3.5 Serviço de atendimento Ativo**

**3.5.1** Esta atividade consiste na realização de chamadas externas, via Central de Relacionamento, aos demandantes para retorno das solicitações que não foram resolvidas no atendimento telefônico e para solicitação de complementação de informações que se façam necessárias.

**3.5.2** Este tipo de atendimento também será utilizado para tratamento inicial das demandas com vistas à mediação de conflitos a ser realizada pelos órgãos de fiscalização da ANS.

**3.5.3** Este serviço também poderá ser utilizado para tratar de assuntos de interesse da ANS, como, por exemplo, realização de pesquisas dirigidas.

**3.5.4** Este tipo de atendimento será prestado por profissionais da CONTRATADA, qualificados e com perfil para esta tarefa, que utilizarão a base de conhecimento informatizada..

### **3.6 Atendimento Eletrônico**

**3.6.1** O atendimento eletrônico será efetuado através da Unidade de Resposta Audível – URA, buscando prestar informações sobre os principais temas da Saúde Suplementar a partir de consultas aos sistemas de informações e à base de conhecimentos (repostas padronizadas pré-gravadas na URA).

## **4. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS**

### **4.1 Horário de Funcionamento**

**4.1.1** O funcionamento da Central de Relacionamento será de 24 (vinte e quatro) horas, sendo 12 (doze) horas diárias para atendimento humano, no período das 08:00 às 20:00 horas, de segunda a sexta-feira, excluindo sábados, domingos e feriados nacionais, e de 24 (vinte e quatro) horas diárias para atendimento eletrônico, por meio de Unidade de Resposta Audível – URA, incluindo sábados, domingos e feriados nacionais.

### **4.2 Local de Prestação dos Serviços**

**4.2.1** Os serviços serão prestados em ambiente próprio da CONTRATADA, que deverá ser localizado na cidade do Rio de Janeiro - RJ, onde está localizada a sede da ANS. Tal obrigatoriedade é justificada na necessidade de facilitar a integração entre a Central de Relacionamento e a área responsável pela tecnologia

da informação da ANS; facilitar o monitoramento das atividades da Central de Relacionamento e treinamento de formação e reciclagem por parte dos servidores designados pela ANS. Em caso de alteração da localização das instalações, a CONTRATADA deverá comunicar à ANS com o prazo mínimo de 60 (sessenta) dias.

**4.2.2** As instalações da CONTRATADA nas quais serão prestados os serviços de atendimento, deverão obedecer ao disposto no Anexo II, da NR 17, do Ministério do Trabalho e Emprego, que estabelece os parâmetros mínimos para os trabalhos em atividades de teleatendimento/telemarketing, nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente. Em caso de alteração da localização das instalações, a CONTRATADA deverá comunicar à ANS com

### 4.3 Atendimento ao Deficiente Auditivo e de Fala

**4.3.1** A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento específico aos deficientes auditivos e de fala, que englobará uma solução integrada composta de hardware (servidores), software g-Com e treinamento na modalidade SaaS – Software as a Service – Software com um Serviço – onde hardware e software serão instalados na Central de Relacionamento.

**4.3.2** A solução integra o recebimento de chamadas – comunicação por texto – em Posições na Central de Relacionamento, originadas de três tecnologias de comunicação utilizadas por pessoas com deficiência auditiva e da fala, a saber: celular (utilizado por 90% dos deficientes auditivos), internet – *webchat*, e telefone de texto (terminal telefônico para deficientes auditivo).

**4.3.3** A ANS será responsável pelo número 0800 que deverá ser específico para este fim.

### 4.4 Estimativa da demanda

**4.4.1** O quadro abaixo demonstra a quantidade estimada para cada serviço:

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE	QUANTIDADE DEMANDADA	
			MENSAL	ANUAL
1	Teleatendimento receptivo (telefone)	CHAMADA	71.000	888.000
2	Teleatendimento ativo (telefone)	CHAMADA	3.000	36.000
3	Atendimento eletrônico via URA	CHAMADA	65.000	780.000
4	Formulário Eletrônico	RESPOSTA	3.100	37.200
5	Atendimento via webchat (atendimento online)	ATENDIMENTO	2.800	33.600

A demanda acima é baseada no crescimento dos números de ligações recebidas nos últimos anos. Entre janeiro e agosto de 2012, a demanda cresceu 43,38% se comparada ao mesmo período do ano anterior. O tempo médio de atendimento receptivo é sete minutos e cinquenta e oito segundos (07:58). O tempo médio de atendimento ativo é de dois minutos e dezesseis segundos (02:16). Não há tempo pós-atendimento.

**4.4.2** O quadro abaixo demonstra a média do tráfego de ligações recebidas de segunda-feira à sexta-feira, excluindo feriados nacionais.

Horário	Distribuição
08:00 - 08:30	2,89%
08:30 - 09:00	3,63%
09:00 - 09:30	4,67%
09:30 - 10:00	5,27%
10:00 - 10:30	5,23%
10:30 - 11:00	5,27%
11:00 - 11:30	5,10%
11:30 - 12:00	4,88%
12:00 - 12:30	4,54%
12:30 - 13:00	4,15%
13:00 - 13:30	4,36%
13:30 - 14:00	4,67%
14:00 - 14:30	4,88%
14:30 - 15:00	4,71%
15:00 - 15:30	4,97%
15:30 - 16:00	5,01%
16:00 - 16:30	4,92%
16:30 - 17:00	4,84%
17:00 - 17:30	4,41%
17:30 - 18:00	3,89%
18:00 - 18:30	2,72%
18:30 - 19:00	1,99%
19:00 - 19:30	1,64%
19:30 - 20:00	1,36%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>

## 5. RECURSOS HUMANOS

### 5.1 Dimensionamento de Equipes

**5.1.1** O dimensionamento das equipes e recursos para prestação dos serviços será feito pela CONTRATADA, de forma a garantir que os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência sejam atingidos.

**5.1.2** Sempre que a ANS solicitar, a CONTRATADA deverá apresentar todos os dados utilizados para dimensionamento de cada equipe e recursos alocados na prestação dos serviços, incluindo esquemas de contingência, “transbordo” de ligações telefônicas, atendimentos especiais, surtos de demanda, entre outras situações.

**5.1.3** O dimensionamento das equipes deverá ser calculado pela CONTRATADA Utilizando-se a tabela Erlang-C, para cada horário, e em função das respectivas informações de TMA (Tempo Médio de Atendimento), de tempo médio pós-atendimento, do volume de ligações e dos níveis de serviço estabelecidos no presente Termo.

**5.1.4** Para o dimensionamento das equipes dedicadas ao atendimento das solicitações encaminhadas por formulário eletrônico e *webchat*, a tabela Erlang-C construída (e a medição dos serviços prestados) deverá utilizar o volume de registros em substituição ao volume de ligações.

**5.1.5** Os agentes de atendimento deverão ser alocados no atendimento telefônico ou no web-atendimento (formulário eletrônico e *webchat*), de acordo com sua maior habilidade de expressar-se de forma falada ou escrita respectivamente, devendo a CONTRATADA utilizar critérios de seleção para esse fim.

**5.1.6** Para a execução dos serviços a CONTRATADA deverá disponibilizar uma estrutura de apoio ao atendimento que deverá contemplar, no mínimo, para toda a Central de Relacionamento: 01 (um) Agente de Nível 2 para cada 10 (dez) Agentes de Nível 1 para atendimento telefônico; 01 (um) Monitor de Qualidade para cada 06 (seis) Agentes (Níveis 1 e 2); 01 (um) Supervisor para cada 12 (doze) Agentes, um Analista de Tráfego e um Gerente de Operações.

## **5.2 Agente de Nível 1**

**5.2.1** Empregado da CONTRATADA, alocado nas dependências da Central de Relacionamento e que terá as seguintes atribuições básicas:

- Realizar o atendimento telefônico obedecendo aos procedimentos padronizados e elaborando respostas, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados corporativos disponibilizados;
- Realizar ligações de retorno de solicitações (ativo), obedecendo aos procedimentos e scripts previamente estabelecidos;
- Registrar os dados dos interlocutores e dos beneficiários no sistema de abertura de demandas;
- Atualizar e/ou incluir dados dos usuários nos sistemas da ANS;
- Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado;
- Adaptar-se às normas e regulamentos de atendimento
- Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

**5.2.2** Os Agentes de Nível 1 devem possuir, no mínimo, as seguintes qualificações, habilidades e conhecimentos:

- Escolaridade mínima: 2º Grau completo;
- Conhecimento básico de aplicativos de formatação de textos;
- Capacidade de utilizar aplicativos padronizados;
- Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- Capacidade de interpretação de textos;
- Boa redação, fluência verbal, clareza, dicção e audição;
- Conhecimento básico de Internet e Intranet;
- Conhecimento básico dos Sistemas Operacionais Windows;
- Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- Capacidade comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros;

**5.2.3** O salário mínimo para esta função deverá ser de R\$ 910,00.

## **5.3 Agente de Nível 2**

**5.3.1** Empregado da CONTRATADA, alocado nas dependências da Central de Relacionamento e que terá as seguintes atribuições básicas:

- Apoiar o teleatendimento receptivo e realizar o web-atendimento (formulário eletrônico e *webchat*) obedecendo aos procedimentos padronizados e elaborando respostas a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados corporativos disponibilizados;

- Realizar as ações que envolvem o tratamento inicial das demandas com vistas à mediação de conflitos a ser realizada pelos órgãos de fiscalização da ANS.
- Realizar ligações de retorno de solicitações (ativo), obedecendo aos procedimentos e scripts previamente estabelecidos;
- Inclusão de informações nos atendimentos telefônicos iniciados no Nível 1;
- Encaminhamento de problemas para tratamento no fluxo interno da ANS;
- Documentação da finalização do chamado ou atendimento;
- Realizar atualização de bancos de dados por ocasião de campanhas específicas para esta finalidade, com a autorização e acompanhamento da ANS;
- Prestar esclarecimentos e orientações aos interlocutores, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado;
- Adaptar-se às normas e regulamentos de atendimento;

**5.3.2** Os Agentes de Nível 2 devem possuir, no mínimo, as seguintes qualificações, habilidades e conhecimentos:

- Escolaridade mínima: Superior cursando;
- Conhecimento básico de aplicativos de formatação de textos;
- Capacidade de utilizar aplicativos padronizados;
- Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- Capacidade de interpretação de textos;
- Boa redação, fluência verbal, clareza, dicção e audição;
- Conhecimento básico de Internet e Intranet;
- Conhecimento básico dos Sistemas Operacionais Windows;
- Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- Capacidade comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros;

**5.3.3** O salário mínimo para esta função deverá ser de R\$ 1.210,00.

## **5.4 Monitor de Qualidade**

**5.4.1** Empregado da CONTRATADA, alocado nas dependências da Central de Relacionamento e que terá as seguintes atribuições básicas:

- Ouvir as ligações gravadas ou em tempo real para verificação de aderência ao script, ou o nível de qualidade oferecida nos atendimentos;
- Ler respostas enviadas através do SIF para verificar se a formatação e o conteúdo estão dentro dos padrões determinados pela ANS;
- Ler os arquivos gravados ou acompanhar em tempo real as conversas de *webchat* para verificar se a formatação e o conteúdo estão dentro dos padrões determinados pela ANS;
- Registrar os dados objetivos e subjetivos em documento próprio elaborado pela CONTRATADA e validado pela ANS;
- Realizar feedback aos agentes de atendimento no sentido de orientá-los para a melhoria contínua do atendimento;
- Responder pela meta de quantidade de monitorias, feedbacks diários e mensais e qualidade de atendimento;
- Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado;
- Adaptar-se às normas e regulamentos estabelecidos;
- Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de monitoria de qualidade.

**5.4.2** O Monitor de Qualidade deve possuir, no mínimo, as seguintes qualificações, habilidades e conhecimentos:

- Escolaridade mínima: superior cursando;
- Experiência profissional mínima de 01 (um) ano em Centrais de Relacionamento;
- Amplo domínio de microinformática;
- Conhecimento básico de Sistemas Operacionais Windows;
- Amplo conhecimento em Internet e Intranet;
- Capacidade de interpretação de textos;
- Boa redação, fluência verbal, clareza, dicção e audição;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Capacidade de avaliação e síntese;
- Comportamento ético;
- Amplo conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento em uso;
- Facilidade em avaliar desempenho;
- Habilidades de monitorização, organização, controle, liderança, solução de problemas,
- Desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados;
- Conhecimento de métodos, processos e ferramentas de gestão da qualidade, focadas para área de Central de Relacionamento.

**5.4.3** O salário mínimo para esta função deverá ser de R\$ 1.610,00.

## **5.5 Supervisor**

**5.5.1** Empregado da CONTRATADA, alocado nas dependências da Central de Relacionamento e que terá as seguintes atribuições básicas:

- Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano estabelecidos entre os interlocutores e os Agentes de Atendimento;
- Supervisionar as respostas enviadas através do SIF e as conversas do *webchat*;
- Supervisionar o período de descanso da equipe;
- Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os Agentes de Atendimento;
- Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos Agentes de Atendimento;
- Comunicar ao Gerente de Operações qualquer problema relativo ao dimensionamento de equipe;
- Elaborar relatórios de serviços executados;
- Demais atividades pertinentes;

**5.5.2** O Supervisor deve possuir, no mínimo, as seguintes qualificações, habilidades e conhecimentos:

- Escolaridade mínima: superior cursando;
- Experiência mínima de 01 (um) ano em atividades de supervisão de atendimento.
- Domínio de microinformática;
- Conhecimento básico de Sistemas Operacionais Windows; e amplo conhecimento em Internet e Intranet;
- Conhecimento de indicadores de performance de Central de Relacionamento ativo e receptivo (nível de serviço, taxa de abandono, produtividade e etc);
- Conhecimento para elaborar e interpretar relatórios operacionais e gerenciais;
- Boa redação, fluência verbal, clareza, dicção e audição;
- Bom raciocínio lógico e matemático;

- Capacidade de interpretação de textos;
- Capacidade de gerenciar pessoas;
- Conhecimento para elaborar os roteiros de argumentações do atendimento;
- Conhecimentos básicos em tecnologia relacionada a centrais de atendimento (sistemas de gerenciamento de centrais de atendimento, sistemas de relatórios, sistemas de gravação, sistemas de discagem automática);
- Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe;
- Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho, inclusive comportamental, para obedecer a procedimentos rotineiros;
- Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e encaminhamento de soluções adequadas;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

**5.5.3** O salário mínimo para esta função deverá ser de R\$ 2.290,00.

## **5.6 Analista de Tráfego**

**5.6.1** Empregado da CONTRATADA, alocado nas dependências da Central de Relacionamento e que terá as seguintes atribuições básicas:

- Analisar, dimensionar e controlar o tráfego de ligações;
- Planejar e acompanhar os serviços e resultados da operação;
- Coletar informações necessárias ao controle dos indicadores de desempenho;
- Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação;
- Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência;
- Comunicar ao gerente as ocorrências de atendimento;
- Dimensionar e alocar recursos baseados na demanda de atendimento, no perfil dos operadores e na disponibilidade da infraestrutura;
- Identificar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível;
- Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;
- Emitir, diariamente, relatórios de volumetria do atendimento.

**5.6.2** O Analista de Tráfego deve possuir, no mínimo, as seguintes qualificações, habilidades e conhecimentos:

- Escolaridade mínima: curso superior completo;
- Experiência mínima de 01 (um) ano em atividade de dimensionamento e controle de tráfego de teleatendimento;
- Capacidade de gerenciar pessoas;
- Conhecimentos de microinformática;
- Conhecimentos de métodos, processos e ferramentas de gestão da qualidade;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- Capacidade de elaborar relatórios gerenciais;
- Conhecimento de indicadores de performance de Central de Relacionamento ativo e receptivo (nível de serviço, taxa de abandono, produtividade e etc);
- Conhecimento para elaborar e interpretar relatórios operacionais e gerenciais;

- Boa redação, fluência verbal, clareza, dicção e audição;
- Bom raciocínio lógico e matemático;
- Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho, inclusive comportamental, para obedecer a procedimentos rotineiros;
- Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e encaminhamento de soluções adequadas;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados;
- Comportamento ético.

**5.6.3** O salário mínimo para esta função deverá ser de R\$ 3.150,00.

## **5.7 Gerente de Operações**

**5.7.1** Empregado da CONTRATADA, alocado nas dependências da Central de Relacionamento e que terá as seguintes atribuições básicas:

- Gerenciar o contrato com a ANS zelando pela qualidade do relacionamento com o usuário;
- Definir e controlar metas para as equipes de atendimento para o cumprimento dos Níveis de Serviço estipulados;
- Responder ao Gestor do Contrato sobre o desempenho da operação, bem como informá-lo sobre prováveis situações que possam afetar o desempenho do atendimento;
- Atuar como preposto da CONTRATADA junto à ANS;
- Participar de reuniões junto às unidades gerenciais e operacionais da ANS, quando solicitado;
- Planejar, analisar, dimensionar e controlar o tráfego das ligações/chamadas, visando o acompanhamento e melhora do desempenho da Central de Relacionamento;
- Planejar e acompanhar os serviços e resultados da operação;
- Coletar informações necessárias ao controle dos indicadores de desempenho;
- Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação;
- Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência;
- Dimensionar e alocar recursos baseados na demanda de atendimento, no perfil dos operadores e na disponibilidade da infraestrutura;
- Elaborar e gerenciar os treinamentos que vierem a ser necessários para o uso dos sistemas;
- Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços;
- Receber as demandas e apresentar os relatórios gerenciais solicitados pela ANS;
- Fazer cumprir a ocupação das Posições de Atendimento - PA's;
- Elaborar e apresentar a ANS os relatórios gerenciais sobre a Central de Atendimento;
- Analisar, em conjunto com a ANS, os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e alterações de métodos e procedimentos/rotinas, com aprovação prévia da mesma, visando a garantir um elevado grau de satisfação dos usuários do serviço;
- Elaborar e implementar, com aprovação prévia da ANS, projetos de campanhas de divulgação dos serviços da Central de Relacionamento, bem como projetos de campanhas institucionais solicitadas ou aprovadas pela mesma;
- Planejar e conduzir reuniões de coordenação dos esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos colaboradores de nível gerencial e operacional, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe profissional da Central de Relacionamento.
- Realizar auditoria de qualidade das bases de conhecimento, scripts, cadastro de chamadas, ordens de serviços e demais tabelas do ambiente de banco de dados da Central de Relacionamento.
- Multiplicar as informações técnicas transmitidas pela ANS;

- Acompanhar as alterações na legislação do setor de Saúde Suplementar;
- Identificar as dúvidas mais frequentes dos Agentes;
- Identificar necessidades de treinamento;

**5.7.2** O Gerente de Operações deve possuir, no mínimo, as seguintes qualificações, habilidades e conhecimentos:

- Escolaridade mínima: nível superior, preferencialmente nas áreas de ciências humanas e sociais, ciências sociais aplicadas ou saúde;
- Experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de gerenciamento de atendimento;
- Capacidade de gerenciar pessoas;
- Conhecimentos de microinformática;
- Conhecimentos de métodos, processos e ferramentas de gestão da qualidade;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- Capacidade de elaborar relatórios gerenciais;
- Conhecimento de indicadores de performance de Central de Relacionamento ativo e receptivo (nível de serviço, taxa de abandono, produtividade e etc);
- Conhecimento para elaborar e interpretar relatórios operacionais e gerenciais;
- Boa redação, fluência verbal, clareza, dicção e audição;
- Bom raciocínio lógico e matemático;
- Capacidade de interpretação de textos;
- Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe;
- Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho, inclusive comportamental, para obedecer a procedimentos rotineiros;
- Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e encaminhamento de soluções adequadas;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados;
- Comportamento ético.

## **5.8 Recrutamento, Seleção e Capacitação**

**5.8.1** Será de responsabilidade da CONTRATADA a seleção dos recursos humanos empregados na execução dos serviços objeto deste Termo, e o cumprimento de todas as obrigações legais, inclusive as estabelecidas pela legislação trabalhista, convenção coletiva do trabalho e outras, não imputando nenhuma responsabilidade à ANS.

**5.8.2** Para assegurar a qualidade dos serviços prestados pela Central de Relacionamento, a CONTRATADA deverá alocar pessoal qualificado e devidamente treinado, manter adequada política de gestão de pessoas. Os profissionais deverão ser integrantes dos quadros da CONTRATADA, contratados sob o regime da CLT.

**5.8.3** O processo de recrutamento e seleção deverá observar os seguintes critérios: perfil/conhecimento, de acordo com a função a ser executada; perfil psicológico compatível com as atividades, analisado por profissional especializado e utilizando ferramentas de avaliação de eficácia comprovada. Ademais, constitui condição de obrigatoriedade, à realização de exames audiométricos.

**5.8.4** Todo o pessoal alocado na execução do contrato deverá passar, obrigatoriamente, pela capacitação inicial, de acordo com sua atribuição específica, cujo conteúdo e cronograma deverá ser aprovado previamente pela ANS.

**5.8.5** A capacitação inicial deverá capacitar profissionais para o exercício eficiente e eficaz de suas atribuições, devendo abordar, no mínimo, os seguintes módulos:

- a) Módulo Institucional da ANS – conhecendo a ANS: missão, atuação e legislação vigente; ferramentas de trabalho, procedimentos da ANS, e código de ética. Este módulo do treinamento será ministrado por servidores da ANS.
- b) Módulo Comportamental/atitudinal – abordando, dentre outros, a excelência no atendimento; comunicação eficiente e eficaz: saber ouvir e falar; vícios de linguagem; regras básicas do uso do telefone; etiqueta empresarial; sigilo profissional; lidando com o estresse; trabalho em equipe;
- c) Módulo Operacional – rotinas e ferramentas de trabalho; roteiro de atendimento; processo de avaliação do atendimento ativo e receptivo.

**5.8.6** A capacitação é entendida como uma ação continuada, destinada à adequação, reciclagem/atualização dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, visando atingir dos padrões de qualidade estabelecidos na operação e gestão da Central de Relacionamento;

**5.8.7** A capacitação deverá contemplar tanto aspectos teóricos como práticos (exemplo: simulações) ao longo do processo. Após a conclusão da capacitação inicial o agente deverá fazer o acompanhamento dos atendimentos, como escuta, por no mínimo, 05 (cinco) dias.

**5.8.8** A realização de reciclagem de pessoal é obrigatória, nos seguintes casos:

- a) Criação e alteração de normativos da Saúde Suplementar;
- b) Alterações de sistemas de atendimento;
- c) Disseminação de novas informações/atualização de roteiros de atendimento;
- d) Ação corretiva, quando observado não conformidade, pela monitoria do atendente;
- e) Sempre que demandado pela ANS.

**5.8.9** A CONTRATADA deverá preservar todas as informações relativas às capacitações e reciclagens, de forma a permitir à ANS acesso, a qualquer tempo, aos seguintes dados:

- a) Agenda de reciclagem, observando os resultados da monitoria e do instrumento de avaliação. As reciclagens poderão ser destinadas, dentre outros: ao conhecimento em técnicas de atendimento e relacionamento com clientes; ao conhecimento de soluções, estratégias, operações e tecnologia em Centrais de Relacionamento, liderança e gerenciamento de equipes; ao conhecimento em tecnologias de informática e informação;
- b) Cursos/capacitações e reciclagens realizadas, avaliações de capacitação, capacitados e instrutores;
- c) Carga horária das capacitações e reciclagens;
- d) Ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.

**5.8.10** O local e toda infraestrutura necessária para o treinamento, como, microcomputadores, projetor multimídia, *flip chart*, canetas, material instrucional, papel para a realização dos treinamentos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, devendo observar os seguintes quesitos:

- a) O material instrucional relativo às orientações institucionais e procedimentais da ANS serão fornecidos pela ANS;
- b) O material relativo aos exercícios avaliativos vinculados à dinâmica de grupo, visando propiciar um processo ensino-aprendizagem mais interativo e participativo, será de responsabilidade da CONTRATADA;
- c) O módulo que trata dos aspectos procedimentais de avaliação e controle deverá ser destinado, somente, aos monitores e supervisores, devendo os agentes serem inteirados da sistemática de avaliação a ser adotada para verificação do desempenho do atendimento ativo e receptivo;
- d) Os agentes deverão ser treinados na modalidade ativo e receptivo;

**5.8.11** A CONTRATADA deverá implementar programas de reconhecimento e valorização dos empregados; conduzir ações de melhoria do clima organizacional; e planejar e implementar campanhas motivacionais.

---

## 6. INFRAESTRUTURA

### 6.1. Comunicação entre a Central de Relacionamento e a ANS

**6.1.1** A CONTRATADA será responsável pelo serviço de acesso permanente, dedicado e exclusivo, entre a rede de comunicação de dados da Central de Relacionamento e a sede da ANS, incluindo ativação de circuito de comunicação de dados e locação de equipamentos.

**6.1.2** Meio físico deverá ser provido com base em uma infraestrutura de fibra-óptica (vedada a utilização de qualquer outra tecnologia de acesso);

**6.1.3** As recomendações elaboradas pela EIA/TIA (*Electronic Industries Alliance/Telecommunications Industry Association*) e pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) para provimento de serviços de acesso à Internet (*Internet Service Providers*) deverão ser obedecidas.

**6.1.4** A CONTRATADA deverá prover equipamento roteador e respectivos cabos de comunicação de dados, a serem instalados nas dependências da Central de Relacionamento e na sede ANS, com, no mínimo, as seguintes características:

- a) Ser novo e de primeiro uso;
- b) Ser dimensionado para garantir, em termos de disponibilidade e desempenho, os níveis de serviços exigidos;
- d) Possuir, no mínimo, duas interface *FastEthernet full-duplex*, com conexão RJ-45, em conformidade com o padrão IEEE 802.3u;
- e) Suportar a configuração de VLANs (*Virtual Local Area Networks*), em conformidade com o padrão IEEE 802.3Q;
- f) Suportar protocolo de gerenciamento SNMP (*Simple Network Management Protocol*) v1 e v2, de modo a ser acessível pelos sistemas de gerência de redes da Contratantes, incluindo configuração de envio de *traps*;

**6.1.5** A comunicação entre a sede da Central de Relacionamento e a da ANS deverá ser realizada através de dois *links* de velocidade mínima de 2 Mbps (velocidade agregada de no mínimo 4Mbps).

- Serviço de acesso permanente, dedicado e exclusivo entre a rede de comunicação de dados da Operadora do Call Center e a ANS, incluindo ativação de Circuito de comunicação de dados e alocação de equipamentos;
- Os serviços deverão estar operacionais em um regime 24x7 (vinte e quatro por sete) e devem atender a um Índice de Disponibilidade Mensal mínimo de 99,5%;

### 6.2 Infraestrutura de rede de voz e dados

**6.2.1** A CONTRATADA deverá implantar na Central de Relacionamento, plataforma de comunicação de solução tecnológica, conforme os seguintes requisitos e exigências:

- a) Topologia: O ambiente topológico da Central de Relacionamentos deverá possibilitar a capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;
- b) Capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho (escalabilidade vertical);
- c) Escalabilidade dos componentes da Central de Relacionamento nos seguintes aspectos:

- i. Capacidade de processamento;
- ii. Armazenamento de dados;
- iii. Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;
- iv. Acréscimo de número de relatórios contemplados.

- d) Capacidade de ser integrada com solução CRM (*Customer Relationship Management*) e Workflow que deverá compor pacote de software para suporte das operações da Central de Relacionamento;
- e) Capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle de aplicações;

- f) Estar preparada para prover capacidade de CTI (Computer Telephony Integration), de acordo com a demanda futura da ANS, compondo um ambiente integrado de voz e dados;

**6.2.2** Distribuidor Automático de Chamadas (DAC): O Distribuidor Automático de chamadas (DAC), deverá ter, inicialmente, a seguinte configuração e possuir as seguintes ferramentas e funções:

- a) A arquitetura SUPORTE do DAC deve ser baseada em Central Privada de Comutação Automática;
- b) Interface de música espera;
- c) Módulo de integração com o URA (Unidade de Resposta Audível), com uma porta para cada Posição de Atendimento (PA) alocada;
- d) Módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas;
- e) Possuir comunicação de voz e dados via o protocolo IP (Internet Protocol);
- f) Suportar a quantidade dimensionada de Agentes de Atendimento sem a necessidade de troca de plataforma, por turno de trabalho;
- g) Ter capacidade para que todos os parâmetros do Agente de Atendimento, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do terminal de voz;
- h) Possibilitar que o atendente digite códigos de motivo no aparelho para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho, bem como possibilitar que o operador selecione entre diversos motivos para entrada em pausa;
- i) Capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila, e vocalizá-lo ao cidadão;
- j) Capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um atendente (Skill Based Routing);
- k) Ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis;
- l) Identificação do último operador de atendimento com o qual o usuário interagiu;
- m) Ter 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 Agente de Atendimento, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas DAC, chamadas abandonadas e nível de serviço) no display do terminal de voz;
- o) Permitir ao Supervisor visualizar no display do terminal de voz informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas DAC, chamadas abandonadas e nível de serviço) e informações dos Agente de Atendimento (quantidades de atendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento);
- p) Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o interlocutor desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta.
- q) Utilizar “softphones” nas posições de atendimento, tornando desnecessária a utilização de aparelhos telefônicos ou terminais IP;
- r) Comunicação via VoIP (Voz sobre IP) com as posições de atendimento, possibilitando a alocação futura, caso solicitado pela ANS, de posições de atendimento em suas instalações para demandas pontuais, através da rede de dados;
- s) Implementar funções CTI para integração com sistemas de informação da CONTRATADA e da ANS.
- t) Permitir a troca ou adição de especialidade/grupo de atendimento do atendente em tempo real, sem que o mesmo necessite efetuar a saída (*logoff*) do sistema de telefonia para que as mudanças entrem em vigor;
- u) Permitir a escuta em tempo real de ligações através da utilização de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante autenticação por senha.
- v) Realizar a gravação de 99% dos contatos mantidos entre atendentes e cidadãos, bem como a gravação de mensagens de espera, no padrão e no conteúdo a serem definidos e homologados pela ANS;
- w) Disponibilizar acesso aos arquivos de gravação imediatamente após o término das ligações;
- x) Viabilizar a pesquisa e reprodução das gravações por diversos parâmetros, como data, hora, operador, número da demanda e telefone de origem;
- y) Permitir o encaminhamento do histórico do usuário, em caso de transferência de ligação;
- z) Permitir realizar pesquisa de satisfação com os usuários após o término do atendimento;
- aa) Realizar a identificação das demandas sendo elas: reclamações, informações, dúvidas, sugestões e críticas.

- bb) Permitir a transferência da ligação de volta para URA mesmo após ter sido transferida para atendimento humano;
- cc) Permitir que a ligação possa ser direcionada diretamente para o atendimento de nível 2 dependendo da opção escolhida no menu da URA;

**6.2.3** Unidade de Resposta Audível (URA): A Unidade de Resposta Audível deverá ter as seguintes características:

- a) Suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência) e serviço automático de fax (permite enviar e receber fax);
- b) Permitir o desvio automático das ligações para os Atendentes, com integração total ao programa de computador para atendimento, permitindo ao Atendente recuperar automaticamente as informações já fornecidas pelos demandantes, bem como identificar as opções por estes acessadas;
- c) Permitir o desvio da ligação para o início da URA caso o usuário tenha selecionado o canal inadequado de atendimento;
- d) O desenho da árvore de voz será feito em conjunto com a ANS e a programação e gravação da fraseologia será por conta da contratada;
- e) A programação da URA (árvore de voz, fraseologia, etc) deverá ser modificada sempre que a ANS considerar necessária a alteração;
- f) A programação da URA deverá ser feita por interface gráfica baseada em Windows, utilizando-se de linguagem de alto nível;
- g) Reconhecimento de ligações roteadas do DAC para URA tanto analógicas como digitais;
- h) Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;
- i) Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de \_\_\_\_\_ estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações;
- j) Funcionalidade de atendimento eletrônico integrando com bases de dados ou aplicações externas da ANS, sem a necessidade de atendimento humano.
- k) A URA deverá possibilitar o armazenamento de informações capturadas através de reconhecimento de voz ou digitadas via telefônica. Estas informações deverão ser encaminhadas à ANS.
- l) Será de responsabilidade da CONTRATADA todos os custos e serviços necessários para a integração da URA com os sistemas da ANS;
- m) A CONTRATADA deverá fornecer uma solução on-line a ser instalada nas dependências da ANS, permitindo o acompanhamento em tempo real, das informações da URA e da Central de Relacionamento;
- n) Ter a capacidade de transferir para o Agente, Monitor ou Supervisor ou a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, função “screen pop”, simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos;
- o) Permitir a interação com o demandante mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico;
- p) Permitir a edição de URA via web e em tempo real;
- q) Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário;
- r) Possuir a facilidade de “echo”, que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada;
- s) Utilizar “head-sets” individuais e adaptáveis aos equipamentos dos Agentes de Atendimento.

#### **6.2.4** Sistema de Gravação de Voz Digital

- a) Capacidade de gravação de voz de todas as Posições de Atendimento, Supervisores;
- b) Possui a facilidade de “free-seating”, ou seja, o sistema de gravação é sincronizado com o sistema de Telefonia para gravação de atendentes independente da posição ocupada;
- c) As gravações podem ser armazenadas por qualquer meio, atendendo as seguintes premissas:
  - i. 12 (doze) meses para recuperação imediata das conversações;

ii. 12 (doze) meses para recuperação através de procedimentos de pesquisa.

- d) As gravações digitalizadas permitem a compactação e são indexadas para recuperação por identificação do canal, data/hora, número de protocolo e operador;
- e) As gravações devem ser nomeadas de forma que possibilite a correlação com o atendimento realizado;
- f) As gravações devem ser geradas no formato "mp3", permitindo que os setores da ANS possam escutá-los;
- g) Os arquivos de gravação devem ser gerados com o menor tamanho possível, para facilitar a importação dos arquivos para o ambiente da ANS;
- h) A contratada deverá armazenar os arquivos possibilitando a ANS fazer a transferência das gravações para o seu ambiente;
- i) Caso a ANS não disponibilize uma rotina automatizada para transferência das gravações, a contratada deverá fornecer os arquivos em dispositivos de backup (Ex; disco, mídia, fita dat, etc.).
- j) Obtenção de relatórios gerenciais diversos das informações armazenadas;
- k) Gravação e monitoração simultânea no logger (gravador);
- l) Possui funções de busca rápida e encadeamento de sequência, possibilitando a consulta e/ou localização das gravações a partir do número chamador;
- m) Possui alarmes automáticos da operação de linhas e alarmes de proximidade do final da capacidade das mídias de arquivamento;
- n) O equipamento possui facilidades que indica, através de alarmes sonoros e visuais a ocorrência de anormalidades em seu funcionamento, bem como informa quando as mídias de arquivamento;
- o) Capacidade de gravação integral das conversações dos atendentes e supervisores, no momento de atendimento;
- p) Dispor de canais para gravação total para controle de qualidade, associados às posições físicas, podendo ser designados os logins dos atendentes;
- q) Capacidade de armazenamento das gravações das conversações em unidade de fita tipo LTO ou superior.

### 6.2.5 Sistema de Rede Física e Lógica

**6.2.5.1** A CONTRATADA deverá disponibilizar equipamentos de No-Break para a plataforma de comunicação e todos os equipamentos das Posições de Atendimento (PA's), além de geradores para eventuais quedas ou falta de energia.

**6.2.5.2** A CONTRATADA deverá disponibilizar em cada Ponto de Atendimento, os seguintes equipamentos com as configurações mínimas:

- Desktops com processador Core I3 2100 (3.1 GHZ) ou superior, 8 Gb de memória RAM DDR3, disco rígido 600GB ou superior, sistema operacional Windows 7, interface de rede, com velocidade 100/1000 integrada, monitor LCD "17" ou superior.

**6.2.5.3** A CONTRATADA deverá disponibilizar o mínimo de uma Impressora Laser, monocromática, com duplex, velocidade de impressão de até 22 ppm, com resolução de 1.200 dpi, conectividade USB 2.0 e paralela, com capacidade de entrada de 250 folhas de papeis e saída de 125 folhas de papeis, com ciclo de trabalho de 10.000 páginas.

**6.2.5.4** A CONTRATADA deverá disponibilizar todo o mobiliário necessário para a execução do serviço. As Posições de Atendimento deverão ser do tipo box, acusticamente isoladas entre si. Os Supervisores terão mesas isoladas e estrategicamente colocadas em função de seu grupo de Agentes de Atendimento. Deverão estar adequadas ao atendimento da NR17 do MTB. As mesas e cadeiras deverão ser ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento, descanso flexível para os pés e ajustes da altura do teclado e vídeo independentes, obedecendo as Normas Técnicas vigentes e estarão sujeitas à vistoria da ANS.

## 6.3 Instalações Físicas

**6.3.1** A CONTRATADA será responsável por todas as instalações físicas, incluindo os serviços de manutenção e toda a estrutura necessária para o bom andamento da operação.

**6.3.2** A CONTRATADA deverá fornecer ambiente refrigerado e acusticamente isolado para a Central de Relacionamento da ANS, com as características tecnológicas e de mobiliários discriminadas neste Termo de Referência, e estará sujeito à vistoria e aprovação prévia da ANS.

**6.3.3** As Posições de Atendimento (PA) deverão ser compostas por mesas, cadeiras, micro-computadores, mouses, teclados, *headsets* e itens necessários à segurança ocupacional segundo padrões ergonômicos.

**6.3.4** A CONTRATADA deverá fornecer uma sala de treinamento, não exclusiva, com micro-computadores para cada treinando, com acesso aos sistemas especificados, quadro branco, mesas, cadeiras, projetor de dados e toda a infra-estrutura necessária.

**6.3.5** A CONTRATADA deverá ainda fornecer uma sala de intervalo e lanche, não exclusiva, para agentes, supervisores e etc, cumprindo as exigências da legislação trabalhista, bem como sala de descompressão, não exclusiva, com iluminação e redução de ruídos, possibilitando o descanso dos agentes durante os períodos de intervalo.

**6.3.6** A CONTRATADA deverá oferecer armários individuais para cada agente.

**6.3.7** Todos os móveis e cadeiras deverão estar em conformidade com a Norma Regulamentadora 17, Anexos I e II, do MTE – Ministério do Trabalho e Emprego, regulamentada pela portaria nº 3.750 de 23/11/90 e outras normas aplicáveis, no que diz respeito ao conforto e à ergonomia e, também, permitir a regulação individual, sem esforço e condição adequada às pessoas portadoras de deficiência.

**6.3.8** A CONTRATADA deverá possuir uma linha de telefone fixo na sede da Central de Relacionamento para uso exclusivo para comunicação com a ANS.

## **7. Segurança da Informação**

**7.1** A CONTRATADA será responsável pela segurança em sua rede de dados, de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas pela ANS.

**7.2** A CONTRATADA deverá prover segurança mediante identificação individual dos empregados locados na Central de Relacionamento, utilizando as contas que lhes forem atribuídas, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha pois todas as ações efetuadas através desta serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

**7.3** Os empregados da CONTRATADA que possuírem acesso ao ambiente de operação da Central de Relacionamento deverão assinar Termo de Confidencialidade, nos moldes do modelo anexo a este Termo.

**7.4** Deverá também ser expresso claramente no contrato de trabalho a penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais da ANS, mesmo após o término do Contrato.

**7.5** No caso de prestadores de serviços com acesso ao ambiente de operação da Central de Relacionamento, deverá constar do contrato de prestação de serviço, cláusula de sigilo e de penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais da ANS, mesmo após o término do Contrato.

**7.6** Para os casos de demissão do funcionário ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

- a) Comunicação imediata à ANS sobre os funcionários demitidos/dispensados;
- b) Revogação imediata de acessos a ambientes e sistemas destes funcionários;
- c) Recolhimento e inutilização de seus crachás;

d) Impedimento de acesso destes ao ambiente de operação da Central de Relacionamento;

**7.7** Os controles de acesso às instalações da Central de Relacionamento deverão ser realizados por meio de catracas eletrônicas e crachás magnéticos e por sistema de monitoramento por imagens.

**7.8** A ANS deverá possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas da CONTRATADA, relacionados com a prestação de serviço.

**7.9** Toda informação gerada ou manipulada no âmbito da prestação do serviço é propriedade da ANS, o que inclui o registro do atendimento realizado, gravações telefônicas e das telas acessadas pelos operadores, bem como das trilhas de auditoria geradas.

**7.9.1** Os produtos resultantes dos serviços objeto deste Termo de Referência, em qualquer hipótese, serão de propriedade material da ANS e a ela deverão ser entregues sem nenhum tipo de restrição de uso e ônus, a qualquer tempo, sendo vedada a sua utilização pela CONTRATADA, a menos que seja dada autorização expressa pela ANS.

**7.9.2** Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA zelar por si e por seus sócios e empregados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados, conforme previsto no Decreto nº 4.553, de 27 de dezembro de 2002.

**7.9.3** Não terão tratamento de confidencialidade as informações ou fatos de domínio público.

**7.9.4** A CONTRATADA responderá solidariamente com seus agentes empregados e prepostos no caso de violação do compromisso de confidencialidade ora assumido, sujeitando-se a arcar com indenização por perdas e danos patrimoniais e morais e/ou lucros cessantes decorrentes da quebra do sigilo, salvo se ficar comprovado que a divulgação ocorreu por motivo de caso fortuito ou força maior, obrigação legal ou inexistência de culpa ou dolo.

**7.9.5** O acesso às informações será restrito ao quadro técnico alocado para a execução dos serviços.

**7.9.6** A CONTRATADA não poderá copiar ou reproduzir as informações recebidas sem o prévio consentimento, por escrito, da ANS.

**7.9.7** A CONTRATADA deverá restituir imediatamente à ANS, quando do término do serviço ou quando for solicitada, todos os documentos sob sua guarda, salvo as informações, dados e papéis de trabalho que forem essenciais para a comprovação da execução e qualidade técnica dos serviços, os quais serão mantidos pela CONTRATADA, em seus arquivos, pelo prazo máximo de 5 (cinco) anos, de acordo com as regras profissionais. Em caso de perda de quaisquer informações da ANS, a CONTRATADA deverá notificar por escrito a ANS, imediatamente.

**7.10** A Contratada deverá elaborar e apresentar um Plano de Contingência, envolvendo componentes críticos, tais como URA, DAC, Central Telefônica, *links*, instalações físicas, e servidores entre outros, visando evitar a interrupção dos serviços em caso de acidentes, greves, interrupção no fornecimento de energia, falha em serviço de telefonia, deslizamentos/desmoraamentos, incêndio, problemas com água/esgoto, entre outras situações, de forma a garantir a continuidade dos atendimentos.

**7.11** Não deve ser permitida utilização de dispositivos de armazenamento removíveis ou impressoras (sejam locais ou remotas) em estações de trabalho utilizadas no âmbito da prestação do serviço, salvo em casos justificados e devidamente autorizados pela ANS.

**7.12** A instalação de softwares em estações de trabalho utilizadas no âmbito da prestação de serviço, deve ser condicionada à prévia autorização da ANS.

**7.13** Todo acesso ou tentativa de acesso à informação ou sistema de TI utilizado no âmbito da prestação do serviço deve ser condicionado à autenticação prévia e registrado com vistas a promover a formação de trilhas de auditoria.

**7.14** O registro deve conter a data, hora, credencial de acesso utilizada, ação executada, os dados relacionados com a ação e, se pertinente, o endereço IP da estação do usuário que promoveu o evento registrado.

**7.15** A concessão e a revogação de privilégios de acesso devem ser registradas de modo que seja possível determinar a data na qual ocorreram, os colaboradores afetados, bem como os privilégios concedidos e revogados.

**7.16** As tentativas de autenticação de colaboradores devem ser registradas, independente de resultarem em sucesso ou fracasso, de modo que seja possível determinar a data e a hora na qual ocorreram, os identificadores de acesso utilizados e o ativo de informação associado.

**7.17** Os equipamentos utilizados no âmbito da prestação de serviço devem possuir relógio sincronizado com uma fonte de referência oficial e, na impossibilidade desta, fonte de referência confiável.

**7.18** Todo atendimento realizado no âmbito da prestação do serviço deve ser registrado com vistas a permitir a formação de trilhas de auditoria que possibilitem, no mínimo, a identificação do número telefônico que originou a chamada, data e hora da demanda, bem como ao número identificador do registro da demanda associado.

**7.19** É facultada à ANS a realização de auditorias no ambiente de TI dedicado ao atendimento da ANS, a qualquer tempo e sem a necessidade de autorização prévia da Contratada.

**7.20** A CONTRATADA deverá estruturar ambiente controlado e dedicado para atendimento à ANS, de modo que quaisquer dos recursos de tecnologia da informação utilizados não poderão ser compartilhados por terceiros, o que inclui equipamentos de infra-estrutura de rede, servidores, bem como mecanismos de *backup* e fitas utilizados.

**7.21** . As estações de trabalho e servidores utilizados no âmbito da prestação do serviço deverão possuir sistema antivírus e *firewall* devidamente habilitados e atualizados. A ANS orientará quanto ao padrão utilizado pela instituição, sendo de inteira responsabilidade da CONTRATADA a configuração, manutenção e monitoramento desses sistemas.

**7.22** A CONTRATADA deve fornecer os recursos de TI necessários para viabilizar a comunicação segura entre a sua rede e a rede da ANS, o que inclui o fornecimento do equipamento necessário para implementar o controle do tráfego de rede, roteadores, e canais (*links*) de acesso eventualmente necessários.

**7.23** A CONTRATADA deverá fornecer os mecanismos (hardware e software) necessários para implementar o devido controle do tráfego dos dados originados ou destinados a equipamentos utilizados no âmbito da prestação do serviço. Tal mecanismo deve permitir a análise com base no estado das conexões controladas (statefull inspection) e atender eventuais requisitos de infra-estrutura.

**7.24** As credenciais de acesso devem ser individuais e o seu compartilhamento não é permitido.

**7.25** O cadastro de credenciais de acesso dos prestadores de serviço deve incluir, no mínimo, os seguintes dados: nome completo, identificador de acesso, telefone comercial e local de trabalho.

**7.26** Os privilégios de acesso a ativos de informação devem, sempre que possível, ser agrupados em perfis que reflitam papéis desempenhados profissionalmente pelo colaborador.

**7.27** As senhas devem ter tamanho mínimo de oito caracteres alfanuméricos, salvo se associadas à autenticação de dois fatores ou mais, situação para a qual o mínimo estabelecido é de quatro caracteres.

**7.28** As senhas reinicializadas ou inicialmente atribuídas a identificadores de acesso devem respeitar as presentes regras de formação, ser aleatórias e, sempre que possível, alteradas na primeira ocasião em que forem utilizadas.

**7.29** O procedimento de troca de senhas deve, sempre que possível, impedir a reutilização das três últimas senhas.

**7.30** As credenciais de acesso destinadas à execução de programas, rotinas e procedimentos que demandem acesso automatizado a ativos de Tecnologia da Informação devem ser utilizadas exclusivamente para tal fim e seu uso ordinário por colaboradores não é permitido.

**7.31** A contratada não poderá utilizar em atividades de marketing, a marca ANS e nem mencionar a prestação de serviço objeto do contrato, sem a prévia autorização da Contratante.

**7.32** O sistema de gestão e operação da Central de Relacionamento deve permitir operar em arquitetura Windows/Linux, ambiente WEB, utilizar banco de dados Oracle 11G, SQL SERVER ou outro que seja relacional com linguagem SQL, possuir facilidades de geração de relatórios “on-line” por período, tipo, função, distribuição de chamadas, chamadas não atendidas, curva de demanda e outros, possuir módulo de consolidação de dados estatísticos tais como indicadores de disponibilidade, indicadores de desempenho, estatística de atendimento por item, período e equipe, tempos de atendimento, histórico de eventos e falhas ocorridas.

**7.33** O Sistema de Base de Dados no Servidor do Banco de Dados da Contratada deve estar instalado software necessário ao suporte do sistema que será fornecido, sempre na versão mais atualizada, com todas as licenças necessárias e devem ser disponibilizadas ferramentas para replicação de bases de dados caso necessário.

**7.34** A contratada deverá estabelecer programas de conscientização e orientações de segurança aplicadas aos empregados locados na Central de Relacionamento que deverão ser objeto de campanhas internas permanentes, seminários de conscientização e quaisquer outros meios de maneira a criar uma cultura de segurança dentro da ANS.

**7.35** A guarda das cópias de segurança de toda a informação gerada ou manipulada no âmbito da prestação de serviço deve ser realizada em local seguro e distinto daquela onde se encontra a informação original.

## **8. Webchat**

**8.1** O serviço de chat da CONTRATADA deverá possuir mediação para controle do conteúdo de saída/entrada de mensagens com qualquer tipo de ofensa ou não autorizada pela ANS.

**8.2** Todas as sessões de *chat* deverão ser logadas, salvas e ficarem disponíveis para consulta.

**8.3** A identidade visual do *chat* da CONTRATADA, dedicada à ANS, deverá ser previamente validada pela ANS.

**8.4** O *chat* deverá estar disponível na página web da CONTRATADA e ser acessado através do site oficial da ANS – [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br).

**8.5** As customizações no sistema de *chat* solicitadas pelo ANS deverão ser realizadas em até 5 (cinco) dias contados a partir da solicitação.

**8.6** O serviço de páginas Web da Contratada deverá possuir proteção de segurança para mitigar a possibilidade de divulgação ou alteração de conteúdo de qualquer informação não autorizada pela ANS, garantindo a integridade e a confidencialidade das informações publicadas.

**8.7** A CONTRATADA deverá disponibilizar aplicativo para acompanhamento em tempo real das conversas e fila de espera, por parte da ANS

**8.8** A identidade visual das páginas web da CONTRATADA, dedicadas à ANS, deverão estar de acordo com o sítio eletrônico da ANS ([www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)) sempre acompanhando possíveis alterações e deverá ser previamente validada pela ANS.

## **9. Pesquisa de Satisfação**

9.1 A CONTRATADA será responsável pela realização da pesquisa de satisfação visando aferir o índice de satisfação do usuário em relação ao atendimento telefônico prestados pela Central de Relacionamento.

9.2 A pesquisa deverá ser realizada diretamente com o usuário, utilizando o mesmo canal que este tenha se utilizado para contato com a Central de Relacionamento, neste caso, o atendimento telefônico a pesquisa deverá ser realizada através da URA.

9.3 A ANS será responsável pela elaboração da metodologia de pesquisa, incluindo as perguntas que serão realizadas. A CONTRATADA será responsável pela implantação da pesquisa na URA.

9.4 A pesquisa de satisfação sobre os atendimentos das demandas encaminhadas através de formulário eletrônico e webchat serão de responsabilidade da ANS..

9.5 A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente a ANS relatório contendo o resultado das pesquisas realizadas por ela.

9.6 A CONTRATADA será responsável pela veracidade das informações obtidas com a pesquisa de satisfação, podendo a ANS, a qualquer tempo, realizar pesquisa de satisfação diretamente com o usuário.

## **10. Programa de Supervisão Remoto**

10.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar para a ANS, programa de computador que permitirá a supervisão remota, em tempo real, com acesso via *web browser*, possibilitando o acompanhamento do atendimento e verificação de:

- a) número de agentes logados;
- b) número de agentes disponíveis;
- c) número de agentes em pausa (tipos de pausa);
- d) número de agentes ocupados;
- e) número de agentes em pós-atendimento;
- f) número de chamadas em espera;
- g) maior tempo de espera;
- h) número de chamadas entrantes no período;
- i) número de chamadas atendidas;
- j) número de chamadas abandonadas;
- k) tempo médio de atendimento (TMA);
- l) tempo médio de desistência (TMD);
- m) tempo médio de espera (TME);

- n) maior tempo de atendimento;
- o) percentual de nível de serviço;
- p) identificação da chamada.

## 11. Relatórios Gerenciais e Operacionais

**11.1** A CONTRATADA deverá prover os seguintes relatórios sobre o atendimento telefônico toda vez que forem solicitados pela ANS, consolidados por 30 minutos, hora, dia, semana, mês ou ano:

- a) Registro dos números de telefone de origem das ligações recebidas;
- b) Registro dos números de telefone de ligações ativas;
- c) Registro dos horários das ligações recebidas;
- d) Registro dos horários das ligações ativas;
- e) Número de ligações recebidas;
- f) Ligações recebidas por agente;
- g) Tempo médio das ligações recebidas;
- h) Tempo médio das ligações recebidas por agente;
- i) Tempo total das ligações recebidas;
- j) Tempo total das ligações recebidas por agente;
- k) Número de ligações ativas;
- l) Ligações ativas por agente;
- m) Tempo médio das ligações ativas;
- n) Tempo médio das ligações ativas por agente;
- o) Tempo total das ligações ativas;
- p) Tempo total das ligações ativas por agente;
- q) Número de ligações desligadas na URA sem terem seguido para atendimento;
- r) Número de ligações desligadas durante a transferência da URA para o atendimento;
- s) Tempo total de permanência na URA da chamada que foi desligada sem seguir para o atendimento;
- t) Tempo total de permanência na URA da chamada que seguiu para o atendimento;
- u) Tempo em que a URA ficou com todos os seus canais ocupados;
- v) Tempo de duração de cada mensagem da URA;
- w) Tempo médio de permanência na URA da chamada que foi desligada sem seguir para o atendimento;
- x) Tempo médio de permanência na URA da chamada que seguiu para o atendimento;
- y) Tempo médio de duração das mensagens da URA;
- z) Tempo de espera na fila até o atendimento, expresso em intervalo mínimo de 10 segundos;
- aa) Total de ligações que aguardaram atendimento, estando as posições de atendimento ocupadas, durante determinado tempo de espera;
- bb) Total de ligações que foram atendidas por atendente, dentro de determinado tempo de espera;
- cc) Total de ligações que foram atendidas por atendente, dentro de determinado tempo de espera, estando as posições de atendimento desocupadas no momento da transferência;
- dd) Total de ligações que foram atendidas por atendente, dentro de determinado tempo de espera até que alguma posição de atendimento fosse liberada;
- ee) Total de ligações que foram abandonadas enquanto aguardavam atendimento. Se possível, sinalizar se a interrupção foi ao ser atendida ou durante a espera;
- ff) Total de tempo de espera considerando todas as ligações para um determinado período (hora, dia, mês ou outro período qualquer);
- gg) Tempo médio de espera considerando todas as ligações para um determinado período (hora, dia, mês ou outro período qualquer);
- hh) Total de ligações que foram abandonadas enquanto recebiam atendimento. Se possível, sinalizar se a interrupção foi do sistema ou do beneficiário/interlocutor;
- ii) Caminho percorrido por cada ligação dentro da URA;

**11.2** A CONTRATADA deverá prover os seguintes relatórios sobre o atendimento das demandas recebidas através do formulário eletrônico toda vez que forem solicitados pela ANS, consolidados por hora, dia, semana, mês ou ano:

- a) Número de respostas enviadas;
- b) Número de respostas enviadas por agente;
- c) Número de demandas re-classificadas e enviadas para os Núcleos Regionais ou Notificação de Investigação Preliminar;
- d) Número de demandas re-classificadas e enviadas para os Núcleos Regionais ou Notificação de Investigação Preliminar por agente;
- e) Número de demandas encaminhadas para o Nível 3;
- f) Número de demandas encaminhadas para o Nível 3 por agente;

**11.3** A CONTRATADA deverá prover os seguintes relatórios sobre o atendimento das demandas através do *webchat*, toda vez que forem solicitados pela ANS, consolidados por hora, dia, semana, mês ou ano:

- a) Número de conversas do *webchat*;
- b) Número de conversas do *webchat* por agente;
- c) Tempo médio das conversas de *webchat*;
- d) Tempo total das conversas de *webchat*;
- e) Tempo médio das conversas de *webchat* por agente;
- f) Tempo total das conversas de *webchat* por agente;
- g) Número de atendimentos identificados como reclamação;
- h) Número de atendimentos identificados como reclamação por agente;
- i) Número de atendimentos que geraram demandas registradas no SIF;
- j) Número de atendimentos que geraram demandas registradas no SIF por agente;

## 12. Prazo para a Implantação dos Serviços

**12.1** O prazo para o início da operação dos serviços será de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados da assinatura do Contrato, de acordo com o seguinte cronograma:

ATIVIDADES	Prazo em dias (após assinatura do contrato)									
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	
Reunião Preliminar	■									
Entrega do Plano de Trabalho		■								
Avaliação/Validação do Plano de Trabalho			■							
Ajustes no Plano de Trabalho, quando solicitado pela ANS				■						
Validação do Plano de Trabalho, no caso de ajustes					■					
Implantação da Central de Atendimento						■				
Vistoria à operação							■			
Ajustes na operação, quando solicitado pela ANS								■		
Início da operação									■	
Capacitação	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

**12.2** O Plano de Trabalho contemplará os seguintes itens:

- a) Descritivo qualitativo e quantitativo de mão-de-obra;
- b) Apresentação do cronograma detalhado da arquitetura das soluções tecnológicas e de estrutura que serão utilizadas na prestação dos serviços;
- c) Definição, em conjunto com a ANS, dos relatórios a serem disponibilizados e em que forma serão fornecidos.

**12.3** O ambiente físico e tecnológico será validado pela ANS, de acordo com as especificações técnicas contidas neste documento.

**12.4** As instalações do ambiente físico e tecnológico serão validadas pela ANS, mediante realização de teste de validação do processo de atendimento, com execução dos devidos ajustes.

**12.5** Caso exista a possibilidade de antecipar o cronograma acima, a data de início das atividades será ajustada entre a ANS e a CONTRATADA.

### 13. Acordos de Níveis de Serviço

**13.1** Os serviços descritos neste Termo de Referência deverão ser executados dentro dos padrões de qualidade, disponibilidade e desempenho estipulados pela ANS, de acordo com os níveis de serviço adiante descritos.

**13.2** A CONTRATADA deverá apresentar, quinzenalmente, os Níveis de Serviços alcançados.

**13.3** Se a CONTRATADA, por problemas alheios à ANS, ou considerados injustificáveis pela mesma, não cumprir os compromissos de desempenho estipulados, a ANS aplicará um Índice de Redução de 1% (um por cento) para cada indicador que não atingir o patamar exigido.

**13.4** A ANS deverá comunicar previamente e formalmente à CONTRATADA, sobre o(s) desconto(s) incidente(s) sobre a fatura mensal, a fim de que esta venha a expressar a sua anuência, ou a apresentar alguma argumentação em sentido contrário.

**13.5** Os primeiros 30 (trinta) dias da operação serão considerados como período de adaptação da CONTRATADA, no qual deverão ser apurados pela CONTRATADA os indicadores de Níveis de Serviço, porém não será aplicado o Índice de Redução, no caso de descumprimento dos limites previstos.

**13.6** A cada 6 (seis) meses de vigência do Contrato será efetuada a reavaliação dos limites em vigor para os indicadores. Caso seja identificada a necessidade de alteração dos limites mínimos de desempenho, estes poderão ser modificados a critério da ANS.

**13.7** A ANS poderá analisar a qualquer momento uma amostra selecionada aleatoriamente de gravações telefônicas, conversas de webchat, e respostas enviadas pelo SIF. Tal análise irá verificar se as repostas providas foram as adequadas.

**13.8** Indicadores de nível de serviço para o atendimento telefônico:

#	Indicador	Índice Exigido	Fórmula de cálculo
1	Percentual de chamadas atendidas pela URA	Igual ou superior a 99,5%	$(\text{Total de chamadas atendidas pela URA}) / (\text{Total de chamadas entrantes no PABX})$
2	Percentual de atendimentos das chamadas roteadas para atendimento humano	Igual ou superior a 98%	$(\text{Total das chamadas roteadas atendidas}) / (\text{Total das chamadas roteadas})$
3	Atendidas em até 15 segundos de espera	Igual ou superior a 95%	$(\text{Total das chamadas atendidas}) / [(\text{Total das chamadas roteadas para atendimento humano}) - (\text{Total das chamadas abandonadas em até 15 segundos de espera})]$
4	Tempo médio de espera para atendimento	Igual ou inferior a 20 seg.	$(\text{Tempo total de espera em fila}) / (\text{Total de ligações roteadas para atendimento humano})$
5	Percentual de chamadas abandonadas na espera do atendimento humano	Igual ou inferior a 2%	$(\text{Total de ligações abandonadas na fila de espera}) / (\text{Total das chamadas roteadas para atendimento humano})$
6	Índices de atendimento registrados corretamente	Igual ou superior a 98%	$(\text{Total de registros corretos}) / (\text{Total de atendimentos})$
7	Percentual de respostas consideradas inadequadas pela ANS	Igual ou inferior a 1%	$(\text{Total de respostas consideradas inadequadas pela ANS}) / (\text{Total de atendimentos})$

**13.9** Indicadores de nível de serviço para o atendimento das demandas de formulário eletrônico e *webchat*:

#	Indicador	Índice Exigido	Fórmula de cálculo
1	Percentual de respostas enviadas (níveis 1 e 2) em até 05 dias úteis	100%	$(\text{Total de respostas enviadas em até cinco dias úteis}) / [(\text{Total de demandas recebidas}) - (\text{demandas encaminhadas para o Nível 3})]$
2	Percentual de respostas enviadas pelo SIF consideradas inadequadas pela ANS	Igual ou inferior a 1%	$(\text{Total de respostas consideradas inadequadas pela ANS}) / (\text{Total de respostas enviadas})$
3	Tempo médio de fila de espera para atendimento do <i>webchat</i>	Igual ou inferior a 1 min.	$(\text{Tempo total de espera em fila}) / (\text{Total de solicitações de atendimento})$
4	Percentual de chats respondidos sem desistência do usuário	Igual ou superior a 95%	$(\text{Total de atendimentos}) / (\text{Total de solicitações de atendimento})$
5	Percentual de respostas enviadas pelo <i>webchat</i> consideradas inadequadas pela ANS	Igual ou inferior a 1%	$(\text{Total de respostas consideradas inadequadas pela ANS}) / (\text{Total de atendimentos})$
6	Tempo médio de resposta no chat	Igual ou inferior a 10 min.	$(\text{Tempo total de atendimento}) / (\text{Total de atendimentos})$
7	Percentual de conversas de <i>webchat</i> salvas	100%	$(\text{Total de conversas salvas}) / (\text{Total de atendimentos})$

**13.10** Indicadores de nível de serviço para ferramentas tecnológicas:

#	Indicador	Índice Exigido	Fórmula de cálculo
1	Percentual de tempo de indisponibilidade da tecnologia (todos os sistemas)	Igual ou inferior a 0,05%	$(\text{Total de horas de indisponibilidade de tecnologia}) / (\text{total de horas no mês})$
2	Percentual de indisponibilidade do canal de comunicação entre a Central de Relacionamento e a sede da ANS	Igual ou inferior a 0,05%	$(\text{Total de horas de indisponibilidade do canal de comunicação}) / (\text{total de horas no mês})$
3	Reprogramação da URA em até 3 (três) dias úteis	100%	$(\text{total de reprogramações realizadas em até três dias úteis}) / (\text{total de solicitações de reprogramação})$
4	Adequação do <i>layout</i> do <i>webchat</i> em até 3 (três) dias úteis	100%	$(\text{total de adequações realizadas em até três dias úteis}) / (\text{total de solicitações de adequação})$
5	Percentual de gravação de chamadas	99%	$(\text{Total de ligações gravadas}) / (\text{total de atendimentos telefônicos})$

**13.11** Indicadores de nível de serviço para recursos humanos

#	Indicador	Índice Exigido	Fórmula de cálculo
1	Percentual de <i>turnover</i> mensal dos agentes de atendimento	Igual ou inferior a 5%	$(\text{Total de desligamentos de agentes de nível 1 e nível 2}) / (\text{Total de agentes nível 1 e nível 2})$
2	Número de agentes por monitor de qualidade	Igual ou inferior a 6	$(\text{Total de agentes nível 1 e nível 2}) / (\text{Total de monitores de qualidade})$
3	Número de agentes por supervisor	Igual ou inferior a 12	$(\text{Total de agentes nível 1 e nível 2}) / (\text{Total de supervisores})$

**14. Vigência Contratual**

14.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até o prazo máximo de 60 (sessenta) meses.

14.2 A Contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual, que objetiva a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, conforme estabelece o art. 57, inciso II da Lei nº 8.666, de 1993.

14.3 Quando da prorrogação contratual, a ANS deverá:

I – assegurar-se de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação; e

II – realizar a negociação contratual para a redução/eliminação dos custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido amortizados ou pagos no primeiro ano da contratação, em especial os custos decorrentes do planejamento e implantação da Central de Relacionamento, sob pena de não renovação do contrato.

14.4 A ANS não poderá prorrogar o contrato quando a contratada tiver sido declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou do próprio órgão contratante, enquanto perdurarem os efeitos..

## 15. Proposta de Preço

15.1 Para preparação da Proposta de preço, a contratada deverá considerar os quantitativos constantes do subitem 4.4.1 deste Termo de Referência.

15.2 A Proposta de Preço deverá ser apresentada de acordo com o modelo anexo a este Termo de Referência, devendo ser observado:

a) Para efeito de cálculo do preço, deverá ser considerado apenas 02 (duas) casas decimais (0,00).

b) No preço proposto deverão estar incluídos todos os custos incidentes na execução do serviço, tais como mão-de-obra, tributos, impostos, encargos sociais, etc.

c) Não deverá ser considerado o valor das chamadas recebidas pelo 0800 (chamadas recebidas por meio da linha telefônica de Discagem Direta Gratuita - DDG), pois a ANS fará a disponibilização e pagamento desse serviço.

d) Não deverá ser considerado o valor das ligações relativas a realização de chamadas Ativas, posto que a ANS disponibilizará as linhas telefônicas com instalação nas dependências da CONTRATADA, ficando a ANS responsável pelo pagamento das ligações realizadas e demais despesas incidentes sobre esse serviço.

15.3 Deverá ser anexado na proposta de preços a Convenção Coletiva de Trabalho vigente, que rege a (s) categoria(s) profissional(is) que executá(rão) o(s) serviço(s) e as respectivas datas bases e vigências.

## 16. Condições de Pagamento

16.1 O pagamento será efetuado com base no serviço efetivamente realizado, considerando a realização de Ligações Receptivas, Ligações Ativas completadas e Ligações Recebidas por meio da URA, respostas enviadas através do SIF, demandas de formulários eletrônicos re-classificados como reclamação e encaminhadas para os Núcleos Regionais ou Notificação de Investigação Preliminar e conversas de *webchat*, as quais deverão ser comprovadas por relatórios gerados mensalmente através da plataforma de comunicação.

16.2 O pagamento será efetuado mensalmente até 05 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento definitivo do serviço, mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura discriminativa, em 02 (duas) vias, acompanhada dos relatórios citados no item 11, devidamente atestadas pela Administração, conforme disposto nos Artigo 73 da Lei nº 8.666/93, após a aceitação dos serviços faturados, cumpridas todas as exigências contratuais.

a) A Nota Fiscal/Fatura para pagamento deverá estar em conformidade com as especificações constantes deste Termo, com os quantitativos efetivamente realizados.

b) A Nota Fiscal deverá ser emitida em nome da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, com o endereço da Avenida Augusto Severo nº 84 – Rio de Janeiro – RJ – CNPJ nº 03.589.068/0001-46 e entregue no 11º andar do citado endereço.

c) Os serviços serão recebidos provisoriamente, mediante termo circunstanciado, emitido pela ANS e, posteriormente, será emitido o termo de recebimento definitivo, no prazo de até 05 dias úteis a contar do recebimento da (s) nota (s) fiscal (ais)/fatura (s).

**16.3** Havendo identificação na Nota Fiscal ou Fatura de cobrança indevida, o fato será informado à contratada e, a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal ou Fatura devidamente corrigida e atestada pelo gestor.

**16.4** O pagamento será efetuado por meio de ordem bancária em favor da Contratada, ficando estabelecido que a ordem bancária se constituirá, para ANS, em documento hábil, comprobatório da quitação das obrigações.

**16.5** Será verificada a regularidade fiscal da Contratada, mediante consulta on-line da sua situação junto ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no Artigo 29 da Lei nº 8.666/93.

**16.6** Não serão efetuados quaisquer pagamentos enquanto perdurarem pendências de liquidação de obrigações em virtude de penalidades impostas à Contratada ou inadimplência contratual, inclusive.

**16.7** A ANS descontará dos pagamentos devidos os valores necessários para cobrir possíveis despesas e indenizações ou outras de responsabilidade da Contratada.

**16.8** Será retido na fonte o Imposto Sobre a Renda da Pessoa Jurídica - IRPJ, bem assim a Contribuição sobre o Lucro Líquido, a Contribuição para a Seguridade Social - COFINS e a Contribuição para o PIS/PASEP, de acordo com o Artigo 64 da Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996 e Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, além da retenção do ISS.

**16.9** A ANS procederá a retenção prevista no Artigo 31 da Lei Federal nº 8.212, de 24 de julho de 1991, conforme disciplinado na Instrução Normativa MPS/SRP nº 03, de 14 de julho de 2005, devendo a importância retida ser recolhida até o dia 10 (dez) do mês subsequente ao da emissão da respectiva nota fiscal ou fatura.

**16.10** A nota fiscal ou fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada das seguintes comprovações:

a) Do pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Previdência Social), correspondentes ao mês da última nota fiscal ou fatura vencida, compatível com o (s) empregado (s) vinculado (s) à execução contratual, nominalmente identificado (s), na forma do § 4º do Artigo 31 da Lei nº 9.032, de 28 de abril de 1995.

b) Da regularidade fiscal, constatada através da consulta “on-line” ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no Artigo 29 da Lei 8.666/93,e

c) Do cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela Administração da ANS.

**16.11** O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado deverá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções, sendo vedada a retenção de pagamento se o contratado não incorrer em qualquer inexecução do serviço ou não o tiver prestado a contento..

**16.11.1** A ANS poderá conceder um prazo para que a contratada regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir a situação.

**16.12** Quando da rescisão contratual, o fiscal deve verificar o pagamento pela contratada das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

**16.12.1** Até que a contratada comprove o disposto no **caput**, a ANS deverá reter a garantia prestada, podendo ainda utilizá-la para o pagamento direto aos trabalhadores no caso da empresa não efetuar os pagamentos em até 2 (dois) meses do encerramento da vigência contratual.

**16.13** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento por culpa da ANS, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios, apurados desde a data prevista para o pagamento até sua efetivação, calculados *pro rata tempore*, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$I = \frac{(TX/100)}{365}$$

**EM** = **I** x **N** x **VP**, onde:

**I** = Índice de atualização financeira.

**TX** = Percentual da taxa de juros de mora anual = 6%.

**EM** = Encargos moratórios.

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

**VP** = Valor da parcela em atraso.

I = (TX)	$\frac{I = (6/100)}{365}$	I = 0,00016438
----------	---------------------------	----------------

**16.14** Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa.

**16.15** A retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, só deverá ocorrer quando a contratada:

I – não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

II – deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

**16.16** O pagamento pela Administração das verbas destinadas ao pagamento das férias e 13º dos trabalhadores da contratada poderá ocorrer em conta vinculada, conforme previsto neste Termo de Referência.

**16.17** Para a garantia do cumprimento das obrigações trabalhistas na presente contratação, poderá ser adotado pela ANS os seguintes procedimentos:

I – Provisão dos valores para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores da contratada através de depósito destes pela ANS em conta vinculada específica, , que somente será liberada para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores, nas seguintes condições:

- a) parcial e anualmente, pelo valor correspondente aos 13ºs salários, quando devidos;
- b) parcialmente, pelo valor correspondente as férias e ao 1/3 de férias, quando dos gozos de férias dos empregados vinculados ao contrato;
- c) parcialmente, pelo valor correspondente aos 13ºs salários proporcionais, férias proporcionais e à indenização compensatória porventura devida sobre o FGTS, quando da demissão de empregado vinculado ao contrato;
- d) ao final da vigência do contrato, para o pagamento das verbas rescisórias; e
- e) o saldo restante, com a execução completa do contrato, após a comprovação, por parte da empresa, da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado;

II – a obrigação da contratada de, no momento da assinatura do contrato, autorizar a ANS a fazer a retenção na fatura e o depósito direto dos valores devidos ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS nas respectivas contas vinculadas dos trabalhadores da contratada, observada a legislação específica;

III – previsão de que o pagamento dos salários dos empregados pela empresa contratada deverá ocorrer via depósito bancário na conta do trabalhador, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da ANS; e

IV – a obrigação da contratada de, no momento da assinatura do contrato, autorizar a ANS a fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da contratada, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

**16.18** No momento da assinatura do contrato, a contratada deverá autorizar a ANS a fazer a retenção na fatura e o depósito direto dos valores devidos ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS nas respectivas contas vinculadas dos trabalhadores da contratada, observada a legislação específica.

**16.19** O pagamento dos salários dos empregados pela contratada deverá ocorrer via depósito bancário na conta do trabalhador, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da ANS.

**16.20** No momento da assinatura do contrato, a contratada deverá autorizar a ANS a fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da contratada, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

**16.21** A movimentação da conta vinculada será realizada mediante autorização da ANS, exclusivamente para o pagamento dessas obrigações.

**16.22** O montante do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes previsões:

- a) 13º salário;
- b) Férias e Abono de Férias;
- c) Adicional do FGTS para as rescisões sem justa causa;
- d) Impacto sobre férias e 13º salário.

**16.23** A ANS deverá firmar acordo de cooperação com instituição bancária oficial, determinando os termos para a abertura da conta corrente vinculada.

**16.24** A assinatura do contrato de prestação de serviços entre a ANS e a empresa vencedora do certame será precedida dos seguintes atos:

- a) Solicitação da ANS, mediante ofício, de abertura de conta corrente vinculada – bloqueada para movimentação -, no nome da empresa;
- b) Assinatura, pela empresa a ser contratada, no ato da regularização da conta corrente vinculada, de termo específico da instituição financeira oficial que permita a ANS ter acesso aos saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização da ANS.

**16.25** O saldo da conta vinculada será remunerado pelo índice da poupança ou outro definido no acordo de cooperação, desde que obtenha maior rentabilidade.

**16.26** Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas mencionados no item 19.20, depositados em conta vinculada deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à contratada.

**16.27** O montante de que trata o aviso prévio trabalhado deverá ser integralmente depositado durante a primeira vigência do contrato.

**16.28** No ato de assinatura do contrato a contratada deverá apresentar os documentos de autorização para a criação da conta vinculada e para Depósito do FGTS, devidamente assinados, conforme modelos contidos nos Anexos deste Termo de Referência.

**16.29** A contratada poderá solicitar a autorização da ANS para utilizar os valores da conta vinculada para o pagamento de eventuais indenizações trabalhistas dos empregados ocorridas durante a vigência do contrato.

**16.30** Para a liberação dos recursos da conta vinculada, para o pagamento de eventuais indenizações trabalhistas dos empregados ocorridas durante a vigência do contrato, a contratada deverá apresentar a ANS os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento.

**16.31** A ANS expedirá, após a confirmação da ocorrência da indenização trabalhista e a conferência dos cálculos, a autorização para a movimentação, encaminhado a referida autorização à instituição financeira oficial no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios da contratada.

**16.32** A autorização de que trata o item anterior deverá especificar que a movimentação será exclusiva para a transferência bancária para a conta corrente dos trabalhadores favorecidos.

**16.33** A contratada deverá apresentar a ANS, no prazo máximo de três dias, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas.

**16.34** O saldo remanescente da conta vinculada será liberado à contratada, no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

## **17. Acompanhamento do Contrato**

**17.1** A ANS nomeará um servidor, a ser denominado gestor do contrato, para o acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato, que irá verificar a conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, especialmente designado na forma dos Artigos 67 e 73 da Lei nº 8.666/93, do Artigo 6º do Decreto nº 2.271/97 e Instrução Normativa nº 02/08 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

**17.2** A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos, quando for o caso:

- a) Os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;
- b) O (s) recurso (s) humano (s) empregado (s), em função da quantidade e da formação profissional exigida;
- c) A adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;
- d) O cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato;
- e) A satisfação do público usuário;

**17.3** O gestor do contrato 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 Artigo 67 da Lei nº 8.666/93.

**17.4** O descumprimento total ou parcial das responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos Artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666/93.

**17.5** Exigir-se-á as seguintes comprovações:

- Prova de regularidade para com a Seguridade Social, conforme dispõe o art. 195, § 3o da Constituição Federal, sob pena de rescisão contratual;
- Recolhimento do FGTS, referente ao mês anterior;
- Pagamento de salários no prazo previsto em Lei, referente ao mês anterior;
- Fornecimento de vale transporte ou outros quando cabível;
- Comunicar à contratada, por escrito, as ocorrências e eventuais imperfeições no curso de execuções dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- Pagamento do 13º salário;
- Comprovação do encaminhamento ao Ministério do Trabalho e Emprego das informações trabalhistas exigidas pela legislação, tais como: a RAIS, GEFIP e o CAGED;
- Cumprimento das obrigações contidas em convenção coletiva, acordo coletivo ou sentença normativa em dissídio coletivo de trabalho;
- Cumprimento das demais obrigações dispostas na CLT em relação ao empregado(s) vinculado(s) ao contrato;
- Concessão de férias e correspondente pagamento do adicional de férias, na forma da Lei;
- Realização de exames admissionais e demissionais e periódicos, quando for o caso;
- Eventuais cursos de treinamento que forem exigidos por lei;

**17.6** Caberá ao gestor do contrato:

- a) Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, nos termos do Artigo 67 da Lei nº 8.666/93, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, bem como o estabelecido na Instrução Normativa nº 02, de 30 de abril de 2008;
- b) Assegurar-se pela boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho;
- c) Observar, para que sejam cumpridas as obrigações assumidas pela contratada, bem como sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;
- d) Recusar o pagamento dos serviços que não forem prestados de acordo com o contratado;
- e) Documentar as ocorrências havidas, fiscalizando o cumprimento das obrigações contratuais assumidas pela contratada, inclusive quando a não interrupção da prestação dos serviços;
- f) Emitir pareceres em todos os atos relativos à execução do contrato, em especial aplicação de sanções, alterações e repactuações do contrato;
- g) Verificar, quando da rescisão contratual, o pagamento pela contratada das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho;

**17.7** A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pelos danos causados à ANS ou a terceiros, resultantes de imperfeições técnicas, vícios ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência deste, não implica em co-responsabilidade da ANS ou de seus agentes e prepostos.

**17.8** Caberá à ANS notificar, pôr escrito, a contratada as ocorrências, observações, reclamações e exigências que se impuserem em decorrência da fiscalização e acompanhamento da execução do contrato, fixando prazo para sua correção, conforme sua conveniência.

## **18. Obrigações da CONTRATADA**

**18.1** A CONTRATADA será responsável pelo cumprimento de todas as obrigações constantes deste Termo de Referência, em especial:

- a) Possuir tronco de entrada para acesso telefônico para atendimento receptivo tipo 0800 e troncos de saída para atendimento ativo, de forma que possibilite conexão de dados dedicada à INTERNET;
- b) Iniciar integralmente a execução dos serviços de acordo com os prazos de implantação descritos neste Termo de Referência, contados da data da assinatura do contrato, incluindo o treinamento completo dos funcionários;
- c) Informar, em tempo hábil, qualquer motivo impeditivo ou que impossibilite assumir as atividades, conforme apresentado neste Termo de Referência;
- d) Reparar, consertar, corrigir, modificar, refazer, desfazer ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços executados em desacordo com este Termo de Referência;
- f) Atender prontamente, sem quaisquer ônus para a ANS, quaisquer exigências formuladas pelo gestor do contrato, inerentes à execução dos serviços;
- g) Fornecer a mão-de-obra necessária à execução dos serviços da Central de Relacionamento, devidamente qualificada e legalmente habilitada para a sua execução, na forma definida neste Termo de Referência, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência na prestação dos serviços;
- h) Apresentar à ANS os documentos que comprovem a qualificação de cada empregado disponibilizado para a execução das respectivas atividades, na forma determinada neste Termo de Referência, quando do início dos serviços, ou sempre que solicitado pela ANS;
- h) Assegurar à mão-de-obra empregada na execução dos serviços todas as garantias previstas nas legislações trabalhista, previdenciária e social, nos termos do art. 71, da Lei nº 8.666/1993;
- i) Comunicar imediatamente à ANS, qualquer alteração na relação nominal da mão-de-obra empregada na execução dos serviços;
- j) Realizar, às suas expensas, na forma da legislação aplicável, tanto na admissão como durante a vigência do contrato, os exames médicos exigidos para os empregados disponibilizados para a execução dos serviços contratados, apresentando-os à ANS quando solicitado;
- k) Prover a mão-de-obra necessária a garantir a perfeita execução dos serviços sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão ou outros análogos, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente, efetuando a reposição da mão-de-obra nos respectivos postos, em caráter imediato, face à eventual ausência;
- l) Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade da mão-de-obra empregada na execução dos serviços, apresentando relatórios mensais de frequência;
- m) Sujeitar-se a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da ANS para o acompanhamento da execução do serviço, prestando, imediatamente, todos os esclarecimentos que forem solicitados no que se refere à execução dos serviços contratados;
- n) Apresentar, mensalmente, por ocasião da entrega do faturamento dos serviços, as folhas de pagamento discriminadas, referentes à mão-de-obra disponibilizada na execução dos serviços, acompanhadas de cópias autenticadas das respectivas Guias de Recolhimento das Contribuições Previdenciárias (GRPS) e do depósito do FGTS, do mês imediatamente anterior, sem o que não serão liberados os pagamentos das faturas apresentadas à ANS;
- o) Manter e exigir, por meio de documento próprio, que a mão-de-obra empregada na execução dos serviços mantenha sigilo de todas as informações a que tiverem acesso em razão da execução do contrato, zelando para que estas permaneçam estritamente no âmbito da ANS. Para esse fim, a mão-de-obra deverá obrigar-se,

em documento escrito e sob as penas da lei, a não divulgar nem fornecer dados e informações referentes aos serviços realizados ou sobre o local de trabalho, a qualquer tempo, em qualquer lugar ou a qualquer pretexto que seja;

- p) Assinar o Termo de Responsabilidade e Sigilo, conforme modelo apresentado em anexo;
- q) Executar os serviços nos dias, horários e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- r) Cumprir, rigorosamente, o Código Civil, as Normas Técnicas da ABNT, as Normas de Medicina e Segurança do Trabalho e demais normas legais e regulamentares pertinentes aos serviços executados;
- s) Executar os serviços cumprindo rigorosamente os níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência;
- t) Garantir a execução do serviço durante toda a vigência do contrato, inclusive na ocorrência de estado de greve da categoria, ocasião em que a contratada fica obrigada a prestação do serviço, através de esquema de emergência;
- u) Assegurar aos profissionais empregados todos os benefícios previstos nas Convenções Coletivas de Trabalho vigentes.

**18.2** A CONTRATADA deverá certificar esta Operação no Selo de Ética do PROBARE – Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação (Call Center/Contact Center/Help Desk/SAC/Telemarketing) em um dos modelos de maturidade (Norma de Maturidade do PROBARE ou COPC-2000 PSIC) de acordo com os seguintes itens, a contar da data de implantação:

- a) Selo de Ética – em até 3 (três) meses, após o início da execução dos serviços objeto deste termo.
- b) Norma de Maturidade ou COPC-2000 PSIC – em até 6 (seis) meses, após o início da execução dos serviços objeto deste termo.

## **19. Obrigações da ANS**

**19.1** A ANS será responsável pelo cumprimento de todas as seguintes obrigações:

- a) Fornecer à CONTRATADA as especificações técnicas necessárias às operações de migração de dados e sistemas;
- b) Monitorar, sistematicamente, os atendimentos humanos e os relatórios gerados pelos equipamentos eletrônicos da contratada;
- c) Elaborar as respostas a serem encaminhadas aos interlocutores, para as solicitações não resolvidas no Nível 2;
- d) Supervisionar e acompanhar a administração dos canais de relacionamento, realizada pela contratada;
- e) Informar à CONTRATADA com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis sobre eventos que possam gerar anomalias e períodos de atipicidade na demanda;
- f) Atualizar o banco de conhecimentos no caso de publicação de novos normativos ou qualquer outro tipo de alteração na legislação de saúde suplementar;

## **20. Estimativa de Preços**

**20.1** O valor estimado da presente contratação, para o período de 12 (doze) meses de vigência do contrato é de R\$ 10.559.796,00 (dez milhões, quinhentos e cinquenta e novo mil, setecentos e noventa e seis reais), conforme valores obtidos através de pesquisa de mercado.

## **21. Considerações Finais**

**21.1** O desenho da árvore de voz será feito em conjunto com a ANS e a programação e gravação da fraseologia será por conta da CONTRATADA

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

---

**21.3** Durante a vigência do contrato, os produtos e serviços já disponibilizados poderão ser alterados, assim como novos produtos e serviços poderão ser agregados ao elenco de atendimentos prestados pela CONTRATADA.

**21.4** As referências feitas às marcas de equipamentos constante deste Termo de Referência são somente referenciais, podendo ser substituídas por outras marcas, desde que sejam de capacidade equivalente ou superior.

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2012**  
**PROCESSO Nº 33902.471876/2012-74**

**ANEXO II**  
**PROPOSTA DE PREÇO**

À AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR - ANS

Prezados Senhores

Ciente e de acordo com todos os termos editalícios do Pregão Eletrônico nº 35/12, estamos apresentando proposta de preço para o objeto da contratação em referência, conforme abaixo descrito:

	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE	QUANTIDADE DEMANDADA	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
			MENSAL		
1	Teleatendimento receptivo (telefone)	CHAMADA	71.000		
2	Teleatendimento ativo (telefone)	CHAMADA	3.000		
3	Atendimento eletrônico via URA	CHAMADA	65.000		
4	Formulário Eletrônico	RESPOSTA	3.100		
5	Atendimento via webchat (atendimento online)	ATENDIMENTO	2800		
<b>TOTAL</b>				-	

Outrossim, declaramos que:

- recebemos todos os documentos e informações necessárias à elaboração da proposta de preços;
- concordamos, sem qualquer restrição, com as condições fixadas no Termo de Referência e seus anexos, comprometendo-nos a prestar os serviços rigorosamente de acordo com o estabelecido;
- Atendemos a todas as características e especificações do objeto desta contratação, inclusive quanto aos prazos e quantidades constantes deste Termo de Referência e seus anexos; e
- comunicaremos a essa ANS a eventual superveniência de qualquer fato que implique em alteração da habilitação e qualificação desta firma.

A proposta de preço tem prazo de validade de 60 (sessenta) dias, contados da data da sua entrega.

Local e data

\_\_\_\_\_  
(Nome, cargo e assinatura do representante legal)  
(n.º da identidade do declarante)

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2012  
PROCESSO Nº 33902.471876/2012-74**

**ANEXO III-A**

**PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇO**

	QUANTIDADE / UNIDADE	Valor Mensal	
		Unitário	Total
<b>1. RECURSOS HUMANOS</b>			
Agentes Nivel 1	Dimensionado pelo licitante conforme descrito nos itens 5.1.3. e 5.1.4		
Agentes Nível 2			
Monitores de Qualidade	01 (um) para cada 06(seis) Agentes		
Supervisores	01 (um) para cada 12 (doze) Agentes		
Analista de Tráfego	01 (um)		
Gerente de Operações	01 (um)		
<b>SUBTOTAL RECURSOS HUMANOS</b>			
<b>2. PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO</b>			
Distribuidor Automático de Chamada (DAC)			
Sistema de Gravação			
Sistema de Gerenciamento de Chamadas			
Unidade de Resposta Audível (URA)			
Head-sets			
Outros (descrição obrigatória)			
<b>SUBTOTAL PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO</b>			
<b>3. SISTEMAS DE REDE FÍSICA E LÓGICA</b>			
Micro-computadores			
Impressora			
Licença de Softwares			
Sistemas de Gestão			
Outros (descrição obrigatória)			
<b>SUBTOTAL SISTEMA DE REDE FÍSICA E LÓGICA</b>			
<b>4. INSTALAÇÕES FÍSICAS</b>			
Posições de atendimento Tipo Box			
Mesas			
Cadeiras			
Apoio para os pés			
Outros (descrição obrigatória)			
<b>SUBTOTAL INSTALAÇÕES FÍSICAS</b>			
<b>5. TRIBUTOS</b>			
ISS			
CONFINS			
PIS			

<b>SUBTOTAL TRIBUTOS</b>			
<b>6. DEMAIS COMPONENTES</b>			
Outros (descrição obrigatória)			
Despesas Indiretas			
Lucro			
<b>SUBTOTAL DEMAIS COMPONENTES</b>			
<b>TOTAL</b>			

**Obs.: A licitante deverá apresentar o dimensionamento dos insumos para análise da exeqüibilidade da proposta pela área técnica** (folhas 113v do processo administrativo N° 33902.471876/2012-74).

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2012  
PROCESSO Nº 33902.471876/2012-74**

**ANEXO III - B**

**PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS MÃO-DE-OBRA**

**Obs.: Deverá ser preenchida uma planilha para cada posto de serviço.**

	Nº Processo	
	Licitação Nº	

Dia \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ às \_\_\_:\_\_\_ horas

**Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)**

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

**Mão-de-obra vinculada à execução contratual**

<b>Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra</b>		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

**MÓDULO 1 : COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

<b>1</b>	<b>Composição da Remuneração</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Salário Base – <i>Deverão ser respeitados os salários pré-fixados no Termo de Referência – Anexo I deste edital. A não utilização dos salários publicados enseja a desclassificação.</i>	
D	Outros (especificar)	
<b>Total da Remuneração</b>		

**MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS**

<b>2</b>	<b>Benefícios Mensais e Diários</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (Vales, cesta básica etc.)	
C	Assistência médica e familiar	
D	Auxílio creche	
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	
F	Outros (especificar)	
<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

Nota: o valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

<b>3</b>	<b>Insumos Diversos</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Uniformes	
B	Outros (especificar)	
<b>Total de Insumos diversos</b>		

Nota: Valores mensais por empregado.

### MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1 – Encargos previdenciários e FGTS:

<b>4.1</b>	<b>Encargos previdenciários e FGTS</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	INSS	0,00%	
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário Educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>Total</b>			

Nota (1) - Os percentuais dos encargos previdenciários e FGTS são aqueles estabelecidos pela legislação vigente, observando-se especificamente as previsões da desoneração da contribuição previdenciária (subitem 4.1 A do submódulo 4.1) contida no art 7º da Lei nº 12.546, de 14 de dezembro de 2011 com redação da Lei nº 12.715, de 17 de setembro de 2012 e Decreto 7.828 de 16 de outubro de 2012 (alíquota zero para INSS),

Nota (2) - Percentuais incidentes sobre a remuneração.

**Submódulo 4.2 – 13º Salário e Adicional de Férias**

<b>4.2</b>	<b>13º Salário e Adicional de Férias</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	13 º Salário	
B	Adicional de Férias	
Subtotal		
C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias	
<b>TOTAL</b>		

**Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade**

<b>4.3</b>	<b>Afastamento Maternidade:</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Afastamento maternidade	
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	
<b>TOTAL</b>		

**Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão**

<b>4.4</b>	<b>Provisão para Rescisão</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Aviso prévio indenizado	
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	
D	Aviso prévio trabalhado	
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado	
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado	
<b>TOTAL</b>		

**Submódulo 4.5 – Custo de Reposição do Profissional Ausente**

<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias	
B	Ausência por doença	
C	Licença paternidade	
D	Ausências legais	
E	Ausência por Acidente de trabalho	
F	Outros (especificar)	
Subtotal		
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	
<b>TOTAL</b>		

**Quadro – Resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas**

4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	Valor (R\$)
4.1	13 ° salário + Adicional de férias	
4.2	Encargos previdenciários e FGTS	
4.3	Afastamento maternidade	
4.4	Custo de rescisão	
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	
4.6	Outros (especificar)	
<b>TOTAL</b>		

**MÓDULO 5 – CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO**

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Tributos		
	B1. Tributos Federais (especificar)		
	B.2 Tributos Estaduais (especificar)		
	B.3 Tributos Municipais (especificar)		
	B.4 Outros tributos (especificar)		
C	Lucro		
<b>Total</b>			

Nota (1): Custos Indiretos, Tributos e Lucro por empregado.

Nota (2): O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

Nota (3): É vedado o lançamento de IRPJ e CSLL na planilha, conforme disposto nos incisos I e IV do §3º do art. 29-A da Instrução Normativa SLTI/MPOG 02/2008 com redação dada pela IN SLTI/MPOG 03/2009.

**Quadro-resumo do Custo por Empregado**

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		(R\$)
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos (uniformes e outros)	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
Subtotal (A + B +C+ D)		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
Valor total por empregado ( <i>O valor total por empregado deverá ser transferido para o anexo III-A</i> )		

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2012**  
**PROCESSO Nº 33902.471876/2012-74**

**ANEXO IV**

**TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

**MODELO A**

**TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DO PROFISSIONAL**

\_\_\_\_\_(Nome do Profissional)\_\_\_\_\_, doravante designado simplesmente **RESPONSÁVEL**, se compromete, por intermédio do presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, a não divulgar sem autorização quaisquer informações de propriedade da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA**

O **RESPONSÁVEL** reconhece que, em razão da sua prestação de serviços à ANS – **CONTRATO Nº \_\_\_\_/2012**, celebrado em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, tem acesso a informações privadas da ANS, que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria ou de negócio. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios empregados da ANS e do **RESPONSÁVEL**, sem a expressa e escrita autorização do representante legal da ANS, signatário do Contrato ora referido.

**CLÁUSULA SEGUNDA**

As informações a serem tratadas confidencialmente são aquelas assim consideradas no âmbito da ANS e que, por sua natureza, não são ou não deveriam ser de conhecimento de terceiros, tais como:

- I.** Listagens e documentações com informações confidenciais a que venha a ter acesso enquanto contratado pela ANS;
- II.** Documentos relativos a saúde suplementar, armazenadas sob qualquer forma, inclusive informatizadas;
- III.** Metodologias e Ferramentas de desenvolvimento de produtos e serviços, desenvolvidas pela ANS, ou para a ANS por terceiros, que estejam em utilização;
- IV.** Valores e informações de natureza operacional, financeira, administrativa, contábil e jurídica;
- V.** Documentos e informações utilizados na execução dos serviços do **CONTRATO Nº \_\_\_\_/2012**.

**CLÁUSULA TERCEIRA**

O **RESPONSÁVEL** reconhece que as referências dos incisos I a V da **CLÁUSULA SEGUNDA** deste Termo são meramente exemplificativas, e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou venham ser como tal definidas no futuro devem ser mantidas sob sigilo.

**Parágrafo Único**

Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, o **RESPONSÁVEL** deverá mantê-la sob sigilo até que venha a ser autorizado expressamente pelo representante legal da ANS, signatário do **CONTRATO Nº \_\_\_\_/2012**, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma a ausência de manifestação expressa da ANS poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

#### CLÁUSULA QUARTA

O **RESPONSÁVEL** recolherá, ao término do **CONTRATO N° \_\_\_\_/2012**, para imediata devolução a ANS, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa a este relacionada, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse seja de seus empregados, prepostos, prestadores de serviço seja de fornecedores, com vínculo empregatício ou eventual com o **RESPONSÁVEL**, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial a que teve acesso enquanto contratado pela ANS.

#### Parágrafo Único

O **RESPONSÁVEL** determinará a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam, direta ou indiretamente, envolvidos com a prestação de serviços objeto do **CONTRATO N° \_\_\_\_/2012**, a observância do presente Termo, adotando todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.

#### CLÁUSULA QUINTA

O **RESPONSÁVEL** obriga-se a informar imediatamente a ANS qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

#### CLÁUSULA SEXTA

O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

#### CLÁUSULA SÉTIMA

As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação do vínculo contratual entre o **RESPONSÁVEL** e a ANS e abrangem as informações presentes e futuras.

#### CLÁUSULA OITAVA

O **RESPONSÁVEL** se compromete no âmbito do Contrato objeto do presente Termo, a apresentar a ANS declaração individual de adesão e aceitação das presentes cláusulas, de cada integrante ou participante da equipe que prestar ou vier a prestar os serviços especificados no **CONTRATO N° \_\_\_\_/2012**.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Profissional:

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo/Função: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Documento de Identidade (número,data,emissor): \_\_\_\_\_

## MODELO B TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA EMPRESA

\_\_\_\_\_, por intermédio de seus representantes legais, doravante designada simplesmente **RESPONSÁVEL**, se compromete, por intermédio do presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, a não divulgar sem autorização quaisquer informações de propriedade da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, doravante simplesmente designada como ANS, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

### CLÁUSULA PRIMEIRA

O **RESPONSÁVEL** reconhece que, em razão da sua prestação de serviços à ANS – **CONTRATO N° \_\_\_\_/2012**, celebrado em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, tem acesso a informações privadas da ANS, que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria ou de negócio. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios empregados da ANS e do **RESPONSÁVEL**, sem a expressa e escrita autorização do representante legal da ANS, signatário do Contrato ora referido.

### CLÁUSULA SEGUNDA

As informações a serem tratadas confidencialmente são aquelas assim consideradas no âmbito da ANS e que, por sua natureza, não são ou não deveriam ser de conhecimento de terceiros, tais como:

- I. Listagens e documentações com informações confidenciais a que venha a ter acesso enquanto contratado pela ANS;
- II. Documentos relativos a saúde suplementar, armazenadas sob qualquer forma, inclusive informatizadas;
- III. Metodologias e Ferramentas de desenvolvimento de produtos e serviços, desenvolvidas pela ANS, ou para a ANS por terceiros, que estejam em utilização;
- IV. Valores e informações de natureza operacional, financeira, administrativa, contábil e jurídica;
- V. Documentos e informações utilizados na execução dos serviços do **CONTRATO N° \_\_\_\_/2012**.

### CLÁUSULA TERCEIRA

O **RESPONSÁVEL** reconhece que as referências dos incisos I a V da **CLÁUSULA SEGUNDA** deste Termo são meramente exemplificativas, e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou venham ser como tal definidas no futuro devem ser mantidas sob sigilo.

### Parágrafo Único

Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, o **RESPONSÁVEL** deverá mantê-la sob sigilo até que venha a ser autorizado expressamente pelo representante legal da ANS, signatário do **CONTRATO N° \_\_\_\_/2012**, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma a ausência de manifestação expressa da ANS poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

### CLÁUSULA QUARTA

O **RESPONSÁVEL** recolherá, ao término do **CONTRATO N° \_\_\_\_/2012**, para imediata devolução a ANS, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa a este relacionada, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse seja de seus empregados, prepostos, prestadores de serviço seja de fornecedores, com vínculo empregatício ou eventual com o **RESPONSÁVEL**, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial a que teve acesso enquanto contratado pela ANS.

### Parágrafo Único

O **RESPONSÁVEL** determinará a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam, direta ou indiretamente, envolvidos com a prestação de serviços objeto do **CONTRATO N° \_\_\_\_/2012**, a observância do presente Termo, adotando todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.

### CLÁUSULA QUINTA

O **RESPONSÁVEL** obriga-se a informar imediatamente a ANS qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

### CLÁUSULA SEXTA

O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

### CLÁUSULA SÉTIMA

As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação do vínculo contratual entre o **RESPONSÁVEL** e a ANS e abrangem as informações presentes e futuras.

### CLÁUSULA OITAVA

O **RESPONSÁVEL** se compromete no âmbito do Contrato objeto do presente Termo, a apresentar a ANS declaração individual de adesão e aceitação das presentes cláusulas, de cada integrante ou participante da equipe que prestar ou vier a prestar os serviços especificados no **CONTRATO N° \_\_\_\_/2012**.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Responsável Legal:

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo/Função: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Documento de Identidade (número,data,emissor): \_\_\_\_\_

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2012  
PROCESSO Nº 33902.471876/2012-74**

**ANEXO V**

**GUIA DE FISCALIZAÇÃO DOS CONTRATOS DE TERCEIRIZAÇÃO**

**1. FISCALIZAÇÃO INICIAL (NO MOMENTO DO INÍCIO DO CONTRATO)**

**1.1** Elaborar planilha-resumo de todo o contrato administrativo firmado. Tal planilha conterá todos os empregados terceirizados que prestarão serviços na ANS, constando as seguintes informações: nome completo, número de CPF, função exercida, salário, adicionais, gratificações, benefícios recebidos e sua quantidade (vale-transporte, auxílio-alimentação), horário de trabalho, férias, licenças, faltas, ocorrências, horas extras trabalhadas.

**1.2** Conferir todas as anotações nas Carteiras de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados, por amostragem, e verificar se elas coincidem com o informado pela empresa e pelo empregado. Atenção especial para a data de início do contrato de trabalho, a função exercida, a remuneração (importante esteja corretamente discriminada em salário-base, adicionais e gratificações) e todas as eventuais alterações dos contratos de trabalho.

**1.3** O número de terceirizados por função deve coincidir com o previsto no contrato administrativo.

**1.4** O salário não pode ser inferior ao previsto no contrato administrativo e na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria (CCT).

**1.5** Consultar eventuais obrigações adicionais constantes na CCT para a empresa terceirizada (por exemplo, se os empregados têm direito a auxílio-alimentação gratuito).

**1.6** Verificar a existência de condições insalubres ou de periculosidade no local de trabalho, cuja presença levará ao pagamento dos respectivos adicionais aos empregados, se for o caso. Tais condições obrigam a empresa a fornecer determinados Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).

**2. FISCALIZAÇÃO MENSAL (A SER FEITA ANTES DO PAGAMENTO DA FATURA)**

**2.1** Elaborar planilha-mensal que conterá os seguintes campos: nome completo do empregado, função exercida, dias efetivamente trabalhados, férias, licenças, faltas, ocorrências.

**2.2** Verificar na planilha-mensal o número de dias e horas efetivamente trabalhados. Exigir que a empresa apresente cópias das folhas de ponto dos empregados por ponto eletrônico ou meio que não seja padronizado (Súmula 338/TST). Em caso de faltas ou horas trabalhadas a menor, deve ser feita glosa da fatura.

**2.3** Exigir da empresa comprovantes de pagamento dos salários e outros benefícios concedidos aos empregados.

**2.4** Realizar a retenção da contribuição previdenciária (11% do valor da fatura) e dos impostos incidentes sobre a prestação do serviço.

**2.4.1** Realizar a retenção e o depósito do FGTS dos trabalhadores da contratada, caso exista autorização da empresa contratada, conforme definido no instrumento convocatório.

**2.5** Exigir da contratada os recolhimentos do FGTS por meio dos seguintes documentos:

**a)** cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP);

**b)** cópia da Guia de Recolhimento do FGTS (GRF) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet;

**c)** cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE);

**2.6** Exigir da empresa os recolhimentos das contribuições ao INSS por meio de:

- a) cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP);
- b) cópia do Comprovante de Declaração à Previdência;
- c) cópia da Guia da Previdência Social (GPS) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet;
- d) cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE);
- e) cópia da Relação de Tomadores/Obras (RET).

**2.7** Consultar a situação da contratada junto ao SICAF.

**2.8** Exigir a Certidão Negativa de Débito junto ao INSS (CND), a Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais e o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), sempre que expire o prazo de validade.

### **3. FISCALIZAÇÃO DIÁRIA**

**3.1** Conferir, todos os dias, quais empregados terceirizados estão prestando serviços e em quais funções. Fazer o acompanhamento com a planilha-mensal.

**3.2** Verificar se os empregados estão cumprindo à risca a jornada de trabalho. Deve-se combinar com a empresa a forma da compensação de jornada.

**3.3** Evitar ordens diretas aos terceirizados. As solicitações de serviços devem ser dirigidas ao preposto da contratada. Da mesma forma eventuais reclamações ou cobranças relacionadas aos empregados terceirizados.

**3.4** Evitar toda e qualquer alteração na forma de prestação do serviço como a negociação de folgas ou a compensação de jornada. Essa conduta é exclusiva do empregador.

### **4. FISCALIZAÇÃO ESPECIAL**

**4.1** Observar qual é a data-base da categoria prevista na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT). Os reajustes dos empregados devem ser obrigatoriamente concedidos pela contratada no dia e percentual previstos (verificar a necessidade de proceder ao equilíbrio econômico-financeiro do contrato em caso de reajuste salarial).

**4.2** Controle de férias e licenças dos empregados na planilha-resumo.

**4.3** A empresa deve respeitar as estabilidades provisórias de seus empregados (cipeiro, gestante, estabilidade acidentária).

---

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2012**  
**PROCESSO Nº 33902.471876/2012-74**

**ANEXO VI**

**DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS**

\_\_\_\_\_ (Nome da empresa) \_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_, sediada (endereço completo)  
\_\_\_\_\_, declara, sob as penas da Lei, que até a presente data inexistem fatos  
impeditivos para a sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar  
ocorrências posteriores.

Rio de Janeiro – RJ, ..... de ..... de 2012.

\_\_\_\_\_  
Nome e assinatura do declarante  
(nº da identidade do declarante).

---

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2012**  
**PROCESSO Nº 33902.471876/2012-74**

**ANEXO VII**

**DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE TRABALHADOR MENOR TRABALHANDO EM CONDIÇÕES PERIGOSAS, INSALUBRE OU NOTURNA.**

\_\_\_\_\_(Nome da empresa) \_\_\_\_\_, CNPJ (MF) nº \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_, sediada \_\_\_\_\_(endereço completo) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal o(a)  
Sr(a) \_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_, e do CPF nº \_\_\_\_\_, **DECLARA**, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666. de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva:      ( )    emprega menor a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz.  
                  ( )    não emprega menor a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz.

Rio de Janeiro, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2012.

\_\_\_\_\_  
(Nome e Assinatura do Representante Legal)  
(nº da identidade do Representante Legal).

**Observação: É necessário assinalar uma das ressalvas acima.**

---

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2012**  
**PROCESSO Nº 33902.471876/2012-74**

**ANEXO VIII**

**CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº \_\_\_\_\_ / 2012**

A **AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR - ANS**, Autarquia Especial, vinculada ao Ministério da Saúde, criada pela Lei n.º 9.961, de 28 de janeiro de 2.000, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 03.589.068/0001-46, com sede na Avenida Augusto Severo, n.º 84, Edifício Barão de Mauá, Glória, na cidade do Rio de Janeiro – RJ, doravante denominada **ANS**, neste ato representado pelo Gerente Geral de Administração e Finanças, Jorge Magalhães Toledo, RG n.º ..... – CPF n.º ..... residente e domiciliado nesta cidade, nomeado pela Portaria n.º 3.849 de 30 de julho de 2010, publicada no Diário Oficial da União de 04 de agosto de 2010, Seção II, página 33, apostilada pela Portaria n.º 4.956 de 20 de abril de 2012, publicada no Boletim de Serviço Ano 12 n.º 36 de 20 de abril de 2012, consoante a competência que lhe foi delegada pela Portaria n.º 10 de 11 de maio de 2012, do Diretor de Gestão da ANS, publicada no DOU de 14 de maio de 2012 seção II página 39, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratações da **ANS**, aprovado pela Resolução Administrativa – RA n.º 47, de 19 de dezembro de 2011, e de outro lado à empresa ....., inscrita no CNPJ/MF sob o n.º ....., estabelecida na ....., doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por ....., ocupando o cargo de ....., (naturalidade, estado civil), portador do RG n.º ..... e CPF n.º ....., resolvem celebrar o presente Contrato para execução de seu objeto, para atender às necessidades da Agência Nacional de Saúde Suplementar – **ANS**, em conformidade com a Lei n.º 9.961, de 28 de janeiro de 2000, com o Regulamento da **ANS**, aprovado pelo Decreto n.º 3.327, de 05 de janeiro de 2000, com o Regulamento de Licitações e Contratações da **ANS**, RA n.º 47, de 19 de dezembro de 2011 e com fulcro e aplicação da Lei 8.666/93 e suas alterações, Lei n.º 10.520/2002 e Decreto Federal n.º 5.450/2005, legislação correlata e autos do Processo n.º 33902.471876/2012-74, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

**1.1** Constitui objeto deste Termo de Referência a contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de planejamento, implantação, operação e gerenciamento de atendimento receptivo e ativo, eletrônico e humano para a Central de Relacionamento da Agência Nacional Saúde Suplementar (**ANS**), incluindo a disponibilização da infraestrutura tecnológica e instalações físicas, conforme condições e especificações constantes neste Termo e seus anexos.

**1.2.** Os serviços de atendimento receptivo e ativo englobam o tratamento de todas as solicitações de informação, reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões recebidas através da Unidade de Resposta Audível (URA), atendimento telefônico (PABX), formulário eletrônico (WEB) e *webchat*, incluindo tratamento inicial das demandas com vistas à mediação de conflitos a ser realizada pelos órgãos de fiscalização da **ANS**.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES DO CONTRATO**

**2.1** Constituem partes integrantes deste contrato, estando a eles vinculados, como se neste estivessem transcritos, os seguintes documentos, cujo teor as partes declaram ter pleno conhecimento:

- a)** Edital do Pregão Eletrônico n.º 35/2012.
- b)** Termo de Referência;
- c)** Planilha de Custos e Formação de Preços;
- d)** Termo de Sigilo e Confidencialidade;
- e)** Guia de Fiscalização dos Contratos de Terceirização;

### CLÁUSULA TERCEIRA – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

**3.1** A **CONTRATADA** se obriga a aceitar, nas mesmas condições ora pactuadas os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no percentual de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado, conforme estabelecido no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/93.

**3.1.1** Caso haja supressão que exceda o limite estipulado no § 1º do artigo 65 da Lei 8.666/93, a mesma poderá ser realizada desde que resultante de acordo entre as partes, conforme disposto no inciso II do § 2º do mesmo artigo.

**3.2** presente Contrato poderá ser objeto de aditamento, mediante instrumento específico, assinado pelos representantes das partes, que importe em alteração de condições contratuais, desde que observado o limite legal estabelecido e as formalidades legais.

### CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO

**4.1** A ANS pagará à **CONTRATADA** pelos serviços prestados, conforme especificado na Proposta de Preços apresentado pela **CONTRATADA**, o valor mensal de R\$......(.....), perfazendo o valor anual de R\$ ..... (.....), inclusos todos os custos e despesas necessários ao cumprimento integral do objeto deste Contrato.

### CLÁUSULA QUINTA – DO PRAZO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS

**5.1** O prazo para o início da operação dos serviços, será de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados da assinatura do contrato, de acordo com o seguinte cronograma:

ATIVIDADES	Prazo em dias (após assinatura do contrato)								
	5	10	15	20	25	30	35	40	45
Reunião Preliminar	■								
Entrega do Plano de Trabalho		■							
Avaliação/Validação do Plano de Trabalho			■						
Ajustes no Plano de Trabalho, quando solicitado pela ANS				■					
Validação do Plano de Trabalho, no caso de ajustes					■				
Implantação da Central de Atendimento						■			
Vistoria à operação							■		
Ajustes na operação, quando solicitado pela ANS								■	
Início da operação									■
Capacitação	■	■	■	■	■	■	■	■	■

### CLÁUSULA SEXTA - DA GARANTIA CONTRATUAL

**6.1** A **CONTRATADA** prestará garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, consoante o art. 56, § 1º da Lei n.º 8.666/93 combinado com o disposto no Decreto Lei n.º 1.737/79 e no Decreto n.º 93.872/86, com validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual.

a) A garantia deverá ser apresentada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura do instrumento de Contrato.

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

c) O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Contratante a promover a retenção dos pagamentos devidos à contratada, até o limite e .....% (....) do valor anual do contrato a título de garantia, a serem depositados junto a Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor da contratante.

**6.2** A garantia deverá ser apresentada em uma das seguintes modalidades, previstas no § 1º do artigo 56 da Lei 8.666/93:

a) Caução em Dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitido sob a forma escritura, 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.

b) Seguro Garantia.

c) Fiança Bancária.

**6.3** A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

**6.3.1** Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

**6.3.2** Prejuízos causados à Contratante ou a Terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

**6.3.3** as multas de moratórias e punitivas aplicadas pela contratante à contratada;

**6.3.4** obrigações trabalhistas, fiscais e previdências de qualquer natureza, não honradas pela contratada.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**7.1** O pagamento será efetuado até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, mediante a apresentação de Nota Fiscal ou da Fatura pela contratada, em 02 (duas) vias, devidamente atestadas pela Administração, conforme disposto nos art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993, após a aceitação dos serviços faturados, cumpridas todas as exigências contratuais.

a) Os serviços serão recebidos provisoriamente, mediante termo circunstanciado, emitido pela ANS e, posteriormente, será emitido o termo de recebimento definitivo, no prazo de até 05 dias úteis a contar do recebimento da (s) nota (s) fiscal (ais)/fatura (s).

b) A Nota Fiscal/Fatura para pagamento deverá estar em conformidade com as especificações constantes deste Edital e seus Anexos, com os quantitativos efetivamente entregues e devidamente atestada pelo servidor designado para tal fim.

c) A (s) Nota (s) Fiscal (s)/Fatura (s) deverá (ao) ser emitida (s) em nome da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, com o endereço da Avenida Augusto Severo, nº 84 – Rio de Janeiro – RJ – CNPJ nº 03.589.068/0001-46.

d) A(s) Nota(s) Fiscal(s)/Fatura(s) deve (m) ser entregue (s) na GGART – Gerência-Geral de Articulação Interinstitucional, com o endereço da Avenida Augusto Severo, nº 84 – 11º andar – Rio de Janeiro – RJ – CNPJ nº 03.589.068/0001-46.

**7.2** O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste das Notas Fiscais, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados.

**7.3** Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados.

**7.4** O pagamento será efetuado por meio de ordem bancária em favor da contratada, ficando estabelecido que a ordem bancária se constituirá, para ANS, em documento hábil, comprobatório da quitação das obrigações.

**7.5** Havendo identificação na (s) Nota (s) Fiscal (is) / Fatura (s) de cobrança indevida, o fato será informado à contratada e, a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal/Fatura devidamente corrigida e atestada pelo gestor.

**7.6** Será verificada a regularidade fiscal da contratada, mediante consulta on-line da sua situação junto ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666/93.

**7.7** Não serão efetuados quaisquer pagamentos enquanto perdurarem pendências de liquidação de obrigações em virtude de penalidades impostas à contratada ou inadimplência contratual, inclusive.

a) A ANS descontará dos pagamentos devidos os valores necessários para cobrir possíveis despesas com multas e indenizações ou outras de responsabilidade da contratada.

**7.8** Será retido na fonte o Imposto Sobre a Renda da Pessoa Jurídica - IRPJ, bem assim a Contribuição sobre o Lucro Líquido, a Contribuição para a Seguridade Social - COFINS e a Contribuição para o PIS/PASEP, de acordo com o art. 64 da Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996 e IN da RFB nº 1.234, de 11 de Janeiro de 2012, além da retenção do ISS.

**7.9** A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, exclusivamente para as atividades de prestação de serviços previstas no §§ 5º -B a 5ª -E, do art. 18 da Lei Complementar 123, de 14 dezembro de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, observando-se as exceções nele previstas. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

**7.10** Quando da realização do pagamento, a ANS procederá a retenção prevista no § 6º do art. 7º da Lei nº 12.546, de 14 de dezembro de 2011 com redação dada pela Lei nº 12.715, de 17 de setembro de 2012 conforme disciplinado na Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009, devendo a importância retida ser recolhida até o dia 10 do mês subsequente ao da emissão da respectiva nota fiscal ou fatura.

**7.11** A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada das seguintes comprovações:

**a)** do pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Previdência Social), correspondentes ao mês da última nota fiscal ou fatura vencida, compatível com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados, na forma do § 4º do Art. 31 da Lei nº 9.032, de 28 de abril de 1995, quando se tratar de mão-de-obra diretamente envolvida na execução dos serviços na contratação de serviços continuados;

**b)** da regularidade fiscal, constatada através de consulta "on-line" ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666/93; e

**c)** do cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela Administração.

**7.11.1** O descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS ensejará o pagamento em juízo dos valores em débito, sem prejuízo das sanções cabíveis.

**7.12** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento por culpa da ANS, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios, apurados desde a data prevista para o pagamento até sua efetivação, calculados pro rata tempore, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$I = \frac{(TX/100)}{365}$$

**EM = I x N x VP**, onde:

**I** = Índice de atualização financeira;

**TX** = Percentual da taxa de juros de mora anual = 6%

**EM** = Encargos moratórios;

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

**VP** = Valor da parcela em atraso.

I = (TX)	$\frac{I = (6/100)}{365}$	I = 0,00016438
----------	---------------------------	----------------

7.12.1 Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa.

7.13 O pagamento dos salários dos empregados pela **CONTRATADA** deverá ocorrer via depósito bancário na conta do trabalhador, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da **ANS**.

7.14 O montante de que trata o aviso prévio trabalhado deverá ser integralmente depositado durante a primeira vigência do contrato.

7.15 Para a garantia do cumprimento das obrigações trabalhistas na presente contratação, serão depositados pela **ANS** em conta vinculada específica, os valores para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores da **CONTRATADA**, que somente será liberada para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores, nas seguintes condições:

- a) parcial e anualmente, pelo valor correspondente aos 13ºs salários, quando devidos;
- b) parcialmente, pelo valor correspondente às férias e ao 1/3 de férias, quando dos gozos de férias dos empregados vinculados a este contrato;
- c) parcialmente, pelo valor correspondente aos 13ºs salários proporcionais, férias proporcionais e à indenização compensatória porventura devida sobre o FGTS, quando da demissão de empregado vinculado a este contrato;
- d) ao final da vigência do contrato, para o pagamento das verbas rescisórias; e
- e) o saldo restante, com a execução completa deste contrato, após a comprovação, por parte da empresa, da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

7.16 A **CONTRATADA** deverá autorizar a **ANS** a fazer a retenção na fatura e o depósito direto dos valores devidos ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS nas respectivas contas vinculadas dos trabalhadores da **CONTRATADA**, observada a legislação específica.

7.17 A **CONTRATADA** deverá autorizar a **ANS** a fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da **CONTRATADA**, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

7.18 As provisões realizadas pela **ANS** para o pagamento dos encargos trabalhistas em relação à mão de obra da **CONTRATADA** serão destacadas do valor mensal deste contrato e depositados em conta vinculada em instituição bancária oficial, bloqueada para movimentação e aberta em nome da **CONTRATADA**.

7.19 A movimentação da conta vinculada será realizada mediante autorização da **ANS**, exclusivamente para o pagamento dessas obrigações.

7.20 O montante do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes provisões:

- I - 13º salário;
- II - Férias e Abono de Férias;
- III - Adicional do FGTS para as rescisões sem justa causa;
- IV - Impacto sobre férias e 13º salário.

7.21 A **ANS** deverá firmar acordo de cooperação com instituição bancária oficial, determinando os termos para a abertura da conta corrente vinculada.

7.22 O saldo da conta vinculada será remunerado pelo índice da poupança ou outro definido no acordo de cooperação, desde que obtenha maior rentabilidade.

**7.23** Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas mencionados no item **7.15**, depositados em conta vinculada deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à **CONTRATADA**.

**7.24** A **CONTRATADA** poderá solicitar a autorização da **ANS** para utilizar os valores da conta vinculada para o pagamento de eventuais indenizações trabalhistas dos empregados ocorridas durante a vigência deste contrato.

**7.25** Para a liberação dos recursos da conta vinculada, para o pagamento de eventuais indenizações trabalhistas dos empregados ocorridas durante a vigência deste contrato, a **CONTRATADA** deverá apresentar a **ANS** os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento.

**7.26** A **ANS** expedirá, após a confirmação da ocorrência da indenização trabalhista e a conferência dos cálculos, a autorização para a movimentação, encaminhado a referida autorização à instituição financeira oficial no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios da **CONTRATADA**.

**7.27** A autorização de que trata o item anterior deverá especificar que a movimentação será exclusiva para a transferência bancária para a conta corrente dos trabalhadores favorecidos.

**7.28** A **CONTRATADA** deverá apresentar a **ANS**, no prazo máximo de três dias, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas.

**7.29** O saldo remanescente da conta vinculada será liberado à **CONTRATADA**, no momento do encerramento deste contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

**7.30** As disposições do subitem **7.14** e seguintes somente serão implementadas após sua operacionalização pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**8.1** As despesas decorrentes desta licitação correrão, no exercício de 2012, à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União a cargo da **ANS**, sob a seguinte classificação: Programa de Trabalho Resumido: 4958, Fonte: 0174, Elemento de Despesa: 33903979.

**8.2** As despesas do exercício seguinte e em caso de prorrogação deste contrato correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União a cargo da **ANS**, nos respectivos exercícios.

#### **CLÁUSULA NONA – DO EMPENHO DA DESPESA**

**9.1** Para atender as despesas do presente instrumento foi emitida a nota orçamentária de empenho nº 2012NE\_\_\_\_\_, sem prejuízo da emissão de reforços ou anulações, em razão da disponibilidade orçamentária.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO**

**10.1** O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, por meio de termo aditivo, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração da **ANS**, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do inciso II, do art. 57, da Lei 8.666 de 21 de junho de 1993.

---

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**11.1** Instituir um funcionário responsável por todo o processo de comunicação com a ANS na realização dos serviços contratados e outros assuntos correlatos ao objeto da presente licitação.

**11.2** Além de cumprir rigorosamente as normas e obrigações constantes deste Contrato e os demais instrumentos que o integram, caberá à **CONTRATADA** as seguintes obrigações:

- a)** Comunicar a ANS por escrito, de forma detalhada, qualquer eventualidade ou ocorrência que prejudique a execução dos serviços.
- b)** Permitir a fiscalização dos serviços contratados, por servidor designado pela ANS, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.
- c)** Arcar com todas as obrigações, fiscais, sociais e previdenciárias dos seus empregados e da empresa, como também, taxas, tarifas, contribuições ou emolumentos que incidam ou venham a incidir sobre os serviços contratados uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a ANS.
- d)** Assumir todos os encargos de possíveis demandas: trabalhista, cível ou penal, relacionadas a prestação dos serviços, originariamente ou vinculados por prevenção, conexão ou continência.
- e)** Manter em compatibilidade com as obrigações assumidas, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e de qualificação exigidas neste contrato.
- f)** Arcar com todos os ônus necessários à completa e correta execução dos serviços.
- g)** Respeitar os prazos acordados com a ANS.
- h)** Agir segundo as normas e diretrizes da ANS e legislação pertinente.
- i)** Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados.

**11.3** Respeitar todas as especificações do termo de referência integrante deste contrato.

**11.4** As decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante da **CONTRATADA** deverão ser solicitadas aos seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

**11.5** Nas contratações de empresa prestadora de serviço terceirizado, é vedado que familiar de agente público preste serviços no órgão ou entidade em que este exerça cargo em comissão ou função de confiança (Decreto 7.203/2010, art. 7º).

**11.5.1.** Entende-se por familiar, o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, conforme o conceito previsto no Inciso III do art. 2º do Decreto 7.203/10.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA ANS**

**12.1** Nomear um servidor, a ser denominado gestor do contrato, para o acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consista na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, especialmente designado na forma dos artigos 67 e 73 da Lei nº 8.666/93, do art. 6º do Decreto nº 2.271/97 e Instrução Normativa nº 02/08 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

**12.2** Notificar à **CONTRATADA**, por escrito, ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execuções dos serviços, fixando prazo para sua correção.

**12.3** Proceder às advertências, multas e demais cominações legais pelo descumprimento dos termos deste Contrato.

**12.4** Comunicar à **CONTRATADA**, toda e qualquer ocorrência relacionada com a prestação do serviço.

**12.5** Reter do primeiro pagamento o valor da garantia, caso haja descumprimento da Cláusula Sexta deste Contrato e seus subitens.

**12.6** Efetuar o pagamento à **CONTRATADA**, até o 5º (quinto) dia útil a contar do recebimento definitivo, mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura discriminativa, em 02 (duas) vias, devidamente atestada pelo gestor do contrato, cumpridas todas as exigências contratuais.

**12.7** Verificar a regularidade da situação fiscal da **CONTRATADA** junto ao SICAF, antes de efetuar cada pagamento devido.

**12.8** Observar para que, durante a vigência contratual, sejam cumpridas todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, bem como sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório.

**12.9** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a serem solicitados pela **CONTRATADA**.

**12.10** Atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a realização do serviço, podendo recusar aqueles que não estejam de acordo com os termos deste Edital e seus anexos.

**12.11** Proporcionar todos os meios para que a **CONTRATADA** possa desempenhar seus serviços dentro das normas estabelecidas.

**12.12** Recusar os serviços que forem apresentados fora da especificação.

**12.13** A inadimplência por parte da **CONTRATADA**, com referência às obrigações sociais, comerciais e fiscais não transfere a responsabilidade por seu pagamento a **ANS**, nem poderá onerar o objeto da contratação, razão pela qual a **CONTRATADA** renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, a **ANS**.

**12.14** As decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante da **ANS** deverão ser solicitadas aos seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA– DA FISCALIZAÇÃO**

**13.1** A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos, quando for o caso:

**13.1.1** os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;

**13.1.2** os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidas;

**13.1.3** a adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;

**13.1.4** o cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato; e

**13.1.5** a satisfação do público usuário.

**13.2** Além das disposições previstas neste Edital, a fiscalização do contrato deverá seguir o disposto no Guia de Fiscalização dos Contratos de Terceirização parte integrante deste contrato.

**13.3** O gestor do contrato 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.

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

**13.5** Exigir-se-á as seguintes comprovações:

**13.5.1** a prova de regularidade para com a Seguridade Social, conforme dispõe o art. 195, § 3º da Constituição Federal, sob pena de rescisão contratual; ([Redação dada pela IN nº 3, SLTI/MPOG, de 15.10.2009](#));

**13.5.2** recolhimento do FGTS, referente ao mês anterior, caso a Administração não esteja realizando os depósitos diretamente, conforme estabelecido no instrumento convocatório; ([Redação dada pela IN nº 3, SLTI/MPOG, de 15.10.2009](#))

**13.5.3** pagamento de salários no prazo previsto em Lei, referente ao mês anterior;

**13.5.4** fornecimento de vale transporte ou outros quando cabível;

**13.5.5** pagamento do 13º salário;

**13.5.6** concessão de férias e correspondente pagamento do adicional de férias, na forma da Lei;

**13.5.7** realização de exames admissionais e demissionais e periódicos, quando for o caso;

**13.5.8** eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei; ([Redação dada pela IN nº 3, SLTI/MPOG, de 15.10.2009](#))

**13.5.9** comprovação do encaminhamento ao Ministério do Trabalho e Emprego das informações trabalhistas exigidas pela legislação, tais como: a RAIS e a CAGED; ([Redação dada pela IN nº 3, SLTI/MPOG, de 15.10.2009](#));

**13.5.10** cumprimento das obrigações contidas em convenção coletiva, acordo coletivo ou sentença normativa em dissídio coletivo de trabalho; e

**13.5.11** cumprimento das demais obrigações dispostas na CLT em relação aos empregados vinculados ao contrato.

**13.6** Caberá ao gestor do contrato:

**a)** Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666/93, sob os aspectos quantitativo e qualitativo.

**b)** Assegurar-se pela boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho.

**c)** Observar, para que sejam cumpridas as obrigações assumidas pela contratada, bem como sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

**d)** Comunicar à contratada, por escrito, as ocorrências de eventuais imperfeições no curso de execuções dos serviços, fixando prazo para sua correção.

**e)** Recusar o pagamento dos serviços que não forem prestados de acordo com o contratado.

**f)** Documentar as ocorrências havidas, fiscalizando o cumprimento das obrigações contratuais assumidas pela contratada, inclusive quando a não interrupção da prestação dos serviços de fornecimento.

**h)** Emitir pareceres em todos os atos relativos à execução do contrato, em especial aplicação de sanções, alterações e repactuações do contrato.

**i)** Verificar, quando da rescisão contratual, o pagamento pela contratada das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

**13.6.1** A execução completa do contrato só acontecerá quando o contratado comprovar o pagamento de todas as obrigações trabalhistas referente à mão de obra utilizada.

**13.7** A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada pelos danos causados a ANS ou a terceiros, resultantes de imperfeições técnicas, vícios ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência deste, não implica em co-responsabilidade da ANS ou de seus agentes e prepostos.

**13.8** Caberá a ANS notificar, por escrito, a contratada as ocorrências, observações, reclamações e exigências que se impuserem em decorrência da fiscalização e acompanhamento da execução do contrato, fixando prazo para sua correção, conforme sua conveniência.

---

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**14.1** O não cumprimento das obrigações contratuais ensejará a aplicação de multa moratória de 0,3% (zero vírgula três por cento) por dia de atraso, calculado sobre a parcela contratual em atraso, limitada a até 2,1% (dois vírgula um por cento) do valor do contrato, por ocorrência.

**14.2** A aplicação da multa de mora estabelecida no subitem anterior não impede que a ANS rescinda unilateralmente o contrato e/ou aplique as sanções previstas no **subitem 13.3**, sem prejuízo do ajuizamento das ações cabíveis.

**14.3** Pela inexecução total ou parcial do contrato, sobretudo quanto às obrigações, encargos sociais e trabalhistas, a ANS, poderá, garantida a prévia defesa, rescindi-lo e/ou, segundo a gravidade da falta cometida, aplicar as seguintes penalidades ou sanções:

**a)** Advertência.

**b)** Multa no percentual de 0,2% (zero vírgula dois por cento) até o máximo de 4,2% (quatro vírgula dois por cento) sobre o valor do contrato, a ser recolhida no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, uma vez comunicada oficialmente.

**c)** Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto deste Edital, a ser recolhida no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da comunicação oficial.

**d)** Suspensão temporária do direito de participar de licitações e de contratar com a ANS, por período não superior a 02 (dois) anos, e,

**e)** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos que determinaram sua punição ou até que seja promovida sua reabilitação, perante a própria Autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no disposto na alínea anterior.

**14.4** As sanções previstas nas **alíneas “a”, “d” e “e”, do subitem 14.3**, poderão ser aplicadas cumulativamente com a penalidade prevista nas **alíneas “b” e “c”** do mesmo subitem.

**14.5** As sanções previstas nas **alíneas “a” e “d”, do subitem 14.3**, somente poderão ser relevadas em razão de circunstâncias excepcionais, e as justificativas só serão aceitas quando formuladas por escrito, fundamentadas em fatos reais e comprováveis, a critério da autoridade competente da ANS e apresentada no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data em que a contratada for notificada. Decorrido esse prazo, a penalidade passa a ser considerada como aceita na forma como foi apresentada e não dá direito a qualquer contestação.

**14.6** As sanções previstas nas **alíneas “d” e “e” do subitem 14.3**, poderão também ser aplicadas à contratada que, na execução do contrato:

**a)** Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

**b)** Tenha praticado atos ilícitos visando frustrar o objetivo da licitação.

**c)** Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração, em virtude de atos ilícitos praticados.

**14.7** A multa prevista no **subitem 14.1** também deverá ser aplicada quando houver a aplicação de 03 (três) advertências, com percentual de 0,5% (cinco décimo por cento) do valor do contrato.

**14.8** A advertência prevista no **subitem 14.3** também será aplicada nos casos em que a execução contratual não for executada de acordo com o recomendado pelo servidor responsável pela fiscalização e acompanhamento do contrato, ou deixar de ser feito.

**14.9** A ANS formalizará comunicado à contratada sobre as advertências e multas aplicáveis, ficando assegurado a esta, a garantia de prévia defesa, a qual deverá ser apresentada a ANS, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da comunicação.

**14.10** Será de responsabilidade da contratada o ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa ou dolo de qualquer de seus empregados, prepostos ou contratados.

**14.11** Obriga-se também a contratada por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais, inclusive trabalhistas, que venham a ser atribuídas por força de Lei, relacionadas com o cumprimento do contrato.

**14.12** O prazo para recolhimento das multas estabelecidas neste item será de até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da notificação.

a) No caso de atraso no recolhimento das multas, deverá ser procedida a atualização do seu valor, mediante uso da fórmula apresentada na condição do **subitem 7.12**.

## **CLÁUSULA DECIMA QUINTA – DA RESCISÃO**

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

**15.2** A rescisão do contrato poderá ser:

a) Determinada por ato unilateral e escrito da Administração da ANS, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei 8.666/93, devendo ser a contratada notificada formalmente para que no prazo de 05 (cinco) dias possa exercer o contraditório e sua defesa relativa à rescisão contratual, observado o disposto no artigo 109, “I”, da Lei nº 8.666/93.

b) Amigável, por acordo entre as partes, caso haja conveniência para a Administração da ANS, reduzida a termo no Processo Administrativo, desde que, cumprido o estabelecido no parágrafo 1º do artigo 79 da Lei nº 8.666/93.

c) Judicial, nos termos da legislação vigente.

**15.3** A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

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

**15.5** Constituem motivos para a rescisão deste Contrato, nos termos do artigo 78 da Lei nº 8.666/93:

a) O não cumprimento ou o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos.

b) Atraso injustificado no início da execução contratual.

c) O desatendimento das determinações regulares do servidor da ANS designado para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores.

d) O cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas na forma do § 1º do artigo 67, da Lei nº 8.666/93.

e) A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil.

f) A dissolução da sociedade ou o falecimento da **CONTRATADA**.

g) A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da **CONTRATADA**, que prejudique a execução do Contrato.

h) Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado a ANS e exaradas no processo administrativo a que se refere o Contrato.

- i)** A supressão, por parte da Administração da ANS, acarretando modificação do valor do Contrato além do limite permitido no § 1º do artigo 65, da Lei nº 8.666/93, ressalvado o disposto no inciso II do § 2º do art. 65 do mesmo diploma legal.
- j)** A suspensão de sua execução, por ordem escrita da ANS, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou, ainda, por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente previstas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado à **CONTRATADA**, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação.
- k)** O atraso superior a 90 (noventa) dias do pagamento devido pela ANS salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à **CONTRATADA** o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação.
- l)** A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato.
- m)** Descumprimento do disposto no inciso V do art. 27, da Lei nº 8.666/93, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.
- n)** Lentidão do seu cumprimento, levando a Administração comprovar a impossibilidade da perfeita execução contratual, nos prazos estipulados.
- o)** Paralisação da execução contratual sem justa causa e prévia comunicação à Administração.
- p)** Sub-contratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como à fusão, cisão ou incorporação, não admitidos no Edital, Anexos ou no Contrato.

**15.6** A rescisão do Contrato acarretará, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial por parte da ANS, a retenção dos créditos decorrentes do Contrato, limitada ao valor dos prejuízos causados, além das sanções previstas neste Instrumento e em Lei, até a completa indenização dos danos.

**15.7** A ANS poderá rescindir o presente Contrato de pleno direito, mediante comunicação por escrito, no caso de ocorrência das hipóteses previstas no artigo 78, incisos I a XII e XVII e XVIII, da Lei nº 8.666/93, não cabendo à **CONTRATADA** o direito de qualquer ação ou reclamação com base em prejuízos ou lucros cessantes.

## **CLÁUSULA DECIMA SEXTA – DA PRORROGAÇÃO CONTRATUAL**

**16.1** A **CONTRATADA** não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

**16.2** A prorrogação contratual objetiva a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração.

**16.3** A ANS deverá assegurar-se de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação.

**16.4** A ANS realizará negociação contratual para a redução/eliminação dos demais custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido amortizados ou pagos no primeiro ano da contratação, sob pena de não renovação do contrato.

**16.5** O custo correspondente ao item “Aviso prévio trabalhado” da Planilha de Custos e Formação de Preços, após ser pago no primeiro ano da contratação, se não utilizado, deverá ser eliminado, sob pena de não renovação do contrato.

**16.6** A ANS realizará negociação contratual para a redução/eliminação dos demais custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido amortizados ou pagos no primeiro ano da contratação, sob pena de não renovação do contrato.

**16.6.1** Entende-se como custos fixos ou variáveis não renováveis aqueles correspondentes aos itens “auxílio doença”, “licença maternidade /paternidade”, “faltas legais”, “acidentes de trabalho” e ou outros passíveis de alterações.

**16.7** A ANS não poderá prorrogar o contrato quando:

**16.7.1** os preços estiverem superiores aos estabelecidos como limites pelas Portarias do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, admitindo-se a negociação para redução de preços; ou

**16.7.2** a contratada tiver sido declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou do próprio órgão contratante, enquanto perdurarem os efeitos.

## CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA– DA REPACTUAÇÃO

**17.1** Será admitida, por solicitação da CONTRATADA, a repactuação de preços dos serviços continuados contratados com prazo de vigência igual ou superior a doze meses, desde que seja observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, e demonstrada de forma analítica a variação dos componentes dos custos do contrato, devidamente justificada, de acordo com o art. 5º do Decreto nº 2.271, de 1997, e com os dispositivos aplicáveis da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2 de 30 de abril de 2008.

**17.1.1** A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão-de-obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço

**17.1.2** Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-base diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantas parcelas quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.

**17.2** A repactuação não poderá alterar o equilíbrio econômico-financeiro original do contrato.

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

**17.2.2** O interregno mínimo de 1 (um) ano será contado para a primeira repactuação:

**17.2.3** Para custos relativos de mão-de-obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir da data da vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato.

**17.2.4** Para os demais custos, sujeitos a variação de preços de mercado: a partir da data limite para apresentação dos propostas constante do edital.

**17.2.5** Para as repactuações subsequentes à primeira: a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação ocorrida ou preclusa.

**17.3** O prazo para a CONTRATADA solicitar a repactuação encerra-se na data da prorrogação contratual subsequente ao novo acordo, dissídio ou convenção coletiva que fixar os novos custos de mão-de-obra da categoria profissional abrangida pelo contrato, ou na data do encerramento da vigência do contrato, caso não haja prorrogação.

**17.4** Caso a CONTRATADA não solicite a repactuação tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito à repactuação.

**17.5** Se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, nova repactuação só poderá ser pleiteada após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado na forma prevista neste Edital.

**17.6** Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido registrado o novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria, a contratada deverá solicitar a inserção de cláusula no termo aditivo de prorrogação que resguarde o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo disponha daquele instrumento devidamente registrado, sob pena de preclusão.

**17.7** Ao solicitar a repactuação, a **CONTRATADA** efetuará a comprovação da variação dos custos dos serviços contratados da seguinte forma:

**17.8** Quando a repactuação se referir aos custos da mão-de-obra: apresentação do novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria profissional abrangida pelo contrato, acompanhando da demonstração analítica da variação dos custos;

**17.9** Quando a repactuação se referir aos demais custos: planilha de custos e formação de preços que comprove o aumento dos preços de mercado dos itens abrangidos, considerando-se:

**17.10** Os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração;

**17.11** As particularidades do contrato em vigência;

**17.12** A nova planilha com variação dos custos apresentada;

Indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes;

**17.13** Índice específico ou setorial que retrate a variação dos preços relativos a alguma parcela dos custos dos serviços, desde que devidamente individualizada na Planilha de Custos e Formação de Preços da Contratada.

**17.14** A **CONTRATANTE** poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela contratada.

**17.15** Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

**17.15.1** A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;

**17.15.2** Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou

**17.15.3** Em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, dissídio ou convenção coletiva, ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

**17.16** Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

**17.17** A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo Máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

**17.18** O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto a contratada não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela contratante para a comprovação da variação dos custos.

**17.19** As repactuações serão formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizados por aditamento ao contrato.

## CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DISPOSIÇÕES GERAIS

**18.1 A CONTRATADA** não poderá ceder ou dar em garantia, a qualquer título, no todo ou em parte, os créditos futuros decorrentes deste contrato, salvo mediante autorização prévia, por escrito, da ANS.

**18.2** Não valerá como precedente ou novação, ou ainda, como renúncia aos direitos que a legislação e o presente Contrato asseguram a ANS, a tolerância, de sua parte, de eventuais infrações, cometidas pela CONTRATADA, à cláusula e condições estabelecidas neste instrumento contratual.

## CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL À EXECUÇÃO DO CONTRATO

A execução do presente contrato e aos casos omissos aplicam-se às disposições contidas na Lei nº 8.666/93, de 21 de junho de 1993, e suas alterações, Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 e Decreto nº 5.450 de 31 de maio de 2005, Decreto nº 2.271 de 7 de julho de 1997, Instrução Normativa nº 02, de 30 de abril de 2008, bem como no disposto no Regulamento de Licitações e Contratações da ANS, aprovado pela Resolução - RA nº 47, de 19 de dezembro de 2011, e, de modo subsidiário, no Regulamento da ANS, aprovado pelo Decreto nº 3.327, de 05 de janeiro de 2000.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

Os serviços serão executados sob o regime de empreitada por preço unitário.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA PUBLICIDADE

A ANS providenciará a publicação deste Contrato, por extrato, no Diário Oficial da União, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura para ocorrer no prazo máximo de vinte dias, daquela data.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DO FORO

O Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária da capital do Estado do Rio de Janeiro será o único competente para dirimir e julgar todas e quaisquer questões que possam vir a decorrer do presente, renunciando as partes a qualquer outro, por mais privilegiado que possa vir a ser.

Para firmeza e por estarem, assim, justos e acordados, é firmado o presente contrato, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, assinadas pelos representantes legais das partes, juntamente com duas testemunhas, para que surta seus jurídicos e legais efeitos.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2012.

\_\_\_\_\_  
**Jorge Magalhães Toledo**  
Gerente Geral de Administração e Finanças

\_\_\_\_\_  
**PELA CONTRATADA:**

TESTEMUNHAS:

\_\_\_\_\_  
NOME  
RG.  
CPF.

\_\_\_\_\_  
NOME  
RG.  
CPF.

---

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2012**  
**PROCESSO Nº 33902.471876/2012-74**

**ANEXO IX**

**MODELO DE DOCUMENTO PARA AUTORIZAÇÃO PELA CONTRATADA DA CRIAÇÃO DA CONTA VINCULADA DO ANEXO VII DA IN MPOG/SLTI Nº 02/2008, ALTERADA PELA IN MPOG/SLTI Nº 03/2009**

\_\_\_\_\_(NOME) DA \_\_\_\_\_(CONTRATADA),  
\_\_\_\_\_(CNPJ), \_\_\_\_\_(SEDE), representada pelo  
Sr. \_\_\_\_\_(NOME), \_\_\_\_\_(CARTEIRA DE IDENTIDADE  
Nº) \_\_\_\_\_(ÓRGÃO/EXPEDIDOR), \_\_\_\_\_(NºCPF), \_\_\_\_\_(REP

REPRESENTAÇÃO: PROCURADOR/DIRETOR; SÓCIO ADMINISTRADOR, ETC), **AUTORIZA** a contratante - **AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR - ANS**, Autarquia Especial, vinculada ao Ministério da Saúde, criada pela Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 03.589.068/0001-46, com sede na Avenida Augusto Severo, nº 84, Edifício Barão de Mauá, Glória, na cidade do Rio de Janeiro-RJ, **a criar conta vinculada em nome desta empresa contratada**, no Banco (NOME DO BANCO-a ser designado futuramente pela contratante), agência (Nº AGÊNCIA-a ser designada futuramente pela contratante), para a finalidade de depositar, mensalmente, as provisões a título de 13º salários, Férias e abono de férias, Adicional do FGTS para as rescisões sem justa causa e Impacto sobre férias e 13º salários, dos seus empregados vinculados ao contrato nº (nº do contrato administrativo), celebrado em (DATA DA ASSINATURA DO CONTRATO), Pregão nº (Nº DO PREGÃO), processo administrativo nº (Nº DO PROCESSO ADMINISTRATIVO), nos montantes determinados pelo Anexo VII, item "10", da Instrução Normativa MPOG/SLTI nº 02, de 30 de abril de 2008, alterada pela Instrução Normativa MPOG/SLTI nº 03, de 15 de abril de 2009.

A aplicabilidade do estabelecido no Anexo VII da IN MPOG/SLTI nº 02/2008, alterada pela IN MPOG/SLTI nº 03/2009, relativamente às provisões a serem efetuadas pela ANS na conta vinculada, ficará condicionada à celebração do acordo de cooperação da contratante com instituição bancária oficial, que terá efeito subsidiário à citada instrução normativa e que determinará os termos para a abertura da conta corrente vinculada.

(LOCAL E DATA)

(NOME E QUALIFICAÇÃO DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA)

(ASSINATURA)

---

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2012**  
**PROCESSO Nº 33902.471876/2012-74**

**ANEXO X**

**MODELO DE AUTORIZAÇÃO PARA DEPÓSITO DO FGTS DIRETAMENTE NA CONTA VINCULADA PELA CONTRATANTE (ART. 19-A, INCISO II DA IN MPOG/SLTI Nº 02/2008, ALTERADA PELA IN MPOG/SLTI Nº 03/2009) E PARA DEPÓSITO NA CONTA DOS TRABALHADORES DOS SALÁRIOS E DEMAIS VERBAS TRABALHISTAS (INCISO IV, ART. 19-A DA MESMA LEGISLAÇÃO)**

Pregão Eletrônico nº xx/ 2012

\_\_\_\_\_(NOME DA CONTRATADA),  
\_\_\_\_\_(CNPJ), \_\_\_\_\_(SEDE), representada pelo  
Sr. \_\_\_\_\_(NOME), \_\_\_\_\_(CARTEIRA DE IDENTIDADE  
Nº) \_\_\_\_\_(ÓRGÃO/EXPEDIDOR), \_\_\_\_\_(NºCPF), \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_(REPRESENTAÇÃO:PROCURADOR/DIRETOR;SÓCIO ADMINISTRADOR, ETC),

**AUTORIZA** a contratante -- **AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR - ANS**, Autarquia Especial, vinculada ao Ministério da Saúde, criada pela Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 03.589.068/0001-46, com sede na Avenida Augusto Severo, nº 84, Edifício Barão de Mauá, Glória, na cidade do Rio de Janeiro-RJ, **a depositar, mensalmente e diretamente, o Fundo de Garantia por Tempo do Serviço – FGTS- nas respectivas contas vinculadas dos trabalhadores desta contratada, observada a legislação específica, bem como a descontar das faturas e realizar o pagamento direto na conta dos trabalhadores do contrato seus salários e demais verbas trabalhistas, quando houver atraso, falta ou incorreções desses pagamentos, até o momento da regularização e sem prejuízo das sanções cabíveis, conforme o que prevêm os incisos II e IV do art. 19-A da IN MPOG/SLTI nº 02/2008 e IN MPOG/SLTI nº 03/2009, relativamente ao contrato nº \_\_\_\_\_, pregão eletrônico nº \_\_\_\_/2012, processo administrativo nº 33902.471876/2012-74.**

Afirma, ainda, esta contratada, que fornecerá, dentro do prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a contratação dos postos, todos os dados necessários à contratante para que essa possa viabilizar os depósitos aqui mencionados, tais como nome dos bancos e seus números, agências, nºs das contas correntes e vinculadas dos seus trabalhadores, seus nomes, ctps e demais dados necessários para essa finalidade.

(LOCAL E DATA)

(NOME E QUALIFICAÇÃO DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA)

(ASSINATURA)