



0887060



00135.200972/2019-95



MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÃO E CONTRATOS

Setor Comercial Sul, quadra 09, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A
Brasília, DF. CEP 70308200. - <http://www.mdh.gov.br>

EDITAL Nº 03/2019

PREGÃO ELETRÔNICO Nº03/2019

PROCESSO Nº 00135.200972/2019-95

Torna-se público que o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos - MMFDH, por meio da Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração - SPOA, sediado no Setor Comercial Sul - B, Quadra 9, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate, 10º andar, Torre A, CEP 70308-200, Brasília/DF, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, **do tipo MENOR PREÇO GLOBAL** sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço unitário, nos termos da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto n.º 5.450, de 31 de maio de 2005, do Decreto n.º 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto n.º 7.746, de 05 de junho de 2012, das Instruções Normativas SEGES/MP n.º 5, de 26 de maio de 2017 e n.º 3, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MP n.º 1, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, do Decreto n.º 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 06/09/2019

Horário: 10:00h

Local: Portal de Compras do Governo Federal – www.comprasgovernamentais.gov.br.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização da central de atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para os serviços de utilidade pública Disque Direitos Humanos – Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão dos atendimentos receptivo e ativo, assistido e automatizado, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

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

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

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2020, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 00001/810005

Fonte: 0100

Programa de Trabalho: 14.422.5034.21AU

Elemento de Despesa: 339039

3. DO CREDENCIAMENTO

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

3.2. O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.

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

3.4. É de responsabilidade exclusiva do licitante o uso adequado do sistema, cabendo-lhe zelar por todas as transações efetuadas diretamente ou por seu representante.

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

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

4. DA PARTICIPAÇÃO

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

4.1.1. Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema.

4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

4.2.1. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

4.2.2. que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

4.2.3. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

4.2.4. que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

4.2.5. que estejam sob falência, recuperação judicial ou extrajudicial, ou concurso de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação, observado o disposto no item 8.8.1.1 deste Edital;

- 4.2.6. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio.
- 4.2.7. Sociedades Cooperativas
- 4.2.8. organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);
- 4.2.9. instituições sem fins lucrativos (parágrafo único do art. 12 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017);
- 4.2.9.1. É admissível a participação de organizações sociais, qualificadas na forma dos arts. 5º a 7º da Lei 9.637/1998, desde que os serviços objeto desta licitação se insiram entre as atividades previstas no contrato de gestão firmado entre o Poder Público e a organização social (Acórdão nº 1.406/2017- TCU-Plenário), mediante apresentação do Contrato de Gestão e dos respectivos atos constitutivos.
- 4.3. Nos termos do art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018, é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:
- a) detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou
 - b) de autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.
- 4.3.1. Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 7.203, de 04 de junho de 2010);
- 4.4. Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura Contratada que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança neste órgão contratante.
- 4.5. Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:
- 4.5.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.
- 4.5.1.1. nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;
- 4.5.1.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.
- 4.5.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;
- 4.5.3. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 4.5.4. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
- 4.5.5. que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009.
- 4.5.6. que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da

Constituição Federal;

4.5.7. que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

4.6. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

5. DO ENVIO DA PROPOSTA

5.1. O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do sistema eletrônico até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

5.2. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

5.3. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

5.4. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas.

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

5.5.1. valor unitário e total do item;

5.5.2. descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência, incluindo-se, dentre outras, as seguintes informações:

5.5.2.1. 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 na Classificação Brasileira de Ocupações - CBO; situado em qualquer município da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno – RIDE, instituída pela Lei Complementar nº 94/98;

5.5.2.2. produtividade adotada e, se esta for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, a respectiva comprovação de exequibilidade;

5.5.2.3. a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual; e

5.5.2.4. a relação dos materiais e equipamentos que serão utilizados na execução dos serviços, indicando o quantitativo e sua especificação.

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

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

5.7.1. 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 complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos

arrolados nos incisos do §1º do artigo 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

5.7.3. A proposta apresentada deverá contemplar o valor total dos custos da contratação, inclusive aqueles estimados para as ocorrências de fatos geradores.

5.8. A empresa é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:

5.8.1. cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;

5.8.2. cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente, da planilha e haverá glosa, quando do pagamento, e/ou redução, quando da repactuação, para fins de total ressarcimento do débito.

5.9. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.

5.10. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento dos serviços, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

5.11. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte não poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional, visto que os serviços serão prestados com disponibilização de trabalhadores em dedicação exclusiva de mão de obra, o que configura cessão de mão de obra para fins tributários, conforme art. 17, inciso XII, da Lei Complementar n.º 123/2006.

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

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

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

5.15. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas (Acórdão n.º 1455/2018 -TCU - Plenário);

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

ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

6. DA FORMULAÇÃO DE LANCES E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

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

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

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

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

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

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

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

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

6.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário e total do item.

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

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

6.8. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.

6.9. Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitem anteriores deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

6.9.1. Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.

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

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

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

6.13. Se a desconexão perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes.

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

6.15. A etapa de lances 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 tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.16. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.

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

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

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

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

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

6.22. Só se considera empate entre propostas iguais, não seguidas de lances. Lances equivalentes não serão considerados iguais, uma vez que a ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação.

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

6.22.1.1. prestados por empresas brasileiras;

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

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

6.23. Persistindo o empate entre propostas, será aplicado o sorteio como critério de desempate.

6.24. Apurada a proposta final classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante para que seja obtido melhor preço, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

6.25. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos

demais licitantes.

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

7. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

7.1. Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

7.2. A análise da exequibilidade da proposta de preços deverá ser realizada com o auxílio da Planilha de Custos e Formação de Preços, a ser preenchida pelo licitante em relação à sua proposta final, conforme anexo deste Edital.

7.3. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser entregue pelo licitante e analisada pelo Pregoeiro no momento da aceitação do lance vencedor.

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

7.4.1. contenha vício insanável ou ilegalidade;

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

7.4.3. apresentar preço final superior ao preço máximo fixado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

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

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

7.4.3.1.2. apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.

7.4.3.2. A fim de assegurar o tratamento isonômico entre os licitantes, bem como para a contagem da anualidade prevista no art. 3º, §1º da Lei n.º 10.192/2001, informa-se que foi utilizada a seguinte convenção coletiva de trabalho no cálculo do valor estimado pela Administração.

7.4.3.2.1. Convenção Coletiva de Trabalho 2019/2019 do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do DF - SINTTEL-DF.

7.4.3.2.2. O sindicato indicado no subitem acima não é de utilização obrigatória pelos licitantes (Acórdão TCU n.º 369/2012), mas sempre se exigirá o cumprimento das convenções coletivas adotadas por cada licitante/contratante.

7.4.3.3. Serão analisados critérios objetivos na planilha de custos e formação de preços que implicarão desclassificação da proposta caso demonstre custos de mão de obra inferiores aos valores mínimos aplicáveis, por exemplo Acordo Coletivo de Trabalho, organização das equipes e atendentes ou infraestrutura física com prejuízo à saúde laboral, por exemplo o não atendimento de condições previstas na NR-17, ou ainda qualquer outra afronta direta aos normativos vigentes.

7.5. É vedado à proponente incluir na Planilha de Custos e Formação de Preços:

7.5.1. item relativo a despesas decorrentes de disposições contidas em Acordos, Convenções

ou Dissídios Coletivos de Trabalho que tratem de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade (art. 9º, parágrafo único, incisos I a III, do Decreto n.º 9.507/2018, e art. 6º da IN SEGES/MP n.º 5, de 2017);

7.5.2. item relativo a despesas decorrentes de disposições contidas em Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública (art. 6º, parágrafo único, da IN SEGES/MP n.º 5/2017);

7.5.3. rubricas que prevejam o custeio de despesas com treinamento, reciclagem e capacitação ou congêneres, pois tais parcelas já são cobertas pelas despesas administrativas (Acórdão TCU nº 2.746/2015 - Plenário);

7.5.4. rubrica denominada “reserva técnica”, exceto se houver justificativa, na proposta, que indique, claramente e por meio de memória de cálculo, o que está sendo custeado, de modo a haver a comprovação da não cobertura do valor, direta ou indiretamente, por outra rubrica da planilha (Acórdãos TCU nº 2.746/2015 – Plenário, nº 64/2010 - 2ª Câmara e nº 953/2016 - Plenário);

7.5.5. rubrica para pagamento do Imposto de Renda Pessoa Jurídica - IRPJ e da Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido – CSLL (Súmula TCU nº 254/2010);

7.5.6. rubrica denominada “verba” ou “verba provisional”, pois o item não está vinculado a qualquer contraprestação mensurável (Acórdãos TCU nº 1.949/2007 – Plenário e nº 6.439/2011 – 1ª Câmara).

7.6. A inclusão na proposta de item de custo vedado não acarretará a desclassificação do licitante, devendo o pregoeiro determinar que os respectivos custos sejam excluídos da Planilha, adotando, se for o caso, as providências do art. 26, § 3º, do Decreto n.º 5.450/05.

7.6.1. Na hipótese de contratação com a previsão de itens de custos vedados, tais valores serão glosados e os itens serão excluídos da Planilha, garantidas ampla defesa e contraditório.

7.7. A inexecuibilidade dos valores referentes a itens isolados da Planilha de Custos e Formação de Preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.

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

7.9. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexecuibilidade 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.

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

7.11. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no “chat” prazo mínimo de 2 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

7.11.1. O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

7.11.1.1. Após a convocação pelo sistema comprasnet, o Pregoeiro poderá manter contato telefônico com a licitante convocada, para se assegurar que a mesma tenha visto a convocação. Isso porque é possível ocorrer instabilidade na rede, quedas, interrupções ou degradação do sinal de internet, o que pode resultar em perda de possibilidade do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos - MMFDH contratar melhor proposta.

7.11.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as planilhas de custo readequadas com o valor final ofertado.

7.11.3. Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.

7.11.4. O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;

7.11.5. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço proposto.

7.11.5.1. Considera-se erro no preenchimento da planilha a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, exceto para atividades de prestação de serviços previstas nos §§5º-B a 5º-E, do artigo 18, da LC 123, de 2006.

7.11.5.2. Em nenhuma hipótese poderá ser alterado o teor da proposta apresentada, seja quanto ao preço ou quaisquer outras condições que importem em modificações de seus termos originais, ressalvadas apenas as alterações absolutamente formais, destinadas a sanar evidentes erros materiais, sem nenhuma alteração do conteúdo e das condições referidas, desde que não venham a causar prejuízos aos demais licitantes;

7.11.5.3. O Pregoeiro deverá verificar se a proposta apresenta o valor total dos custos da contratação, inclusive aqueles estimados para as ocorrências de fatos geradores.

7.11.6. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

7.11.7. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

7.11.8. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

7.11.9. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

8. DA HABILITAÇÃO

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

8.1.1. SICAF;

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

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

8.1.4. Lista de Inidôneos e o Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos - CADICON, mantidas pelo Tribunal de Contas da União – TCU;

8.1.5. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

8.1.5.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

8.1.5.1.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

8.1.5.1.2. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

8.1.6. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

8.1.7. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

8.2. Não ocorrendo inabilitação, o Pregoeiro consultará o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto nos arts. 10, 11, 12, 13, 14, 15 e 16 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 3, de 2018.

8.2.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 3, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;

8.3. Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF.

8.4. Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente por meio do sítio oficial, ou na hipótese de ela se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será convocado a encaminhar, no prazo de 2 (duas) horas, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação.

8.4.1. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

8.5. Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SEGES/MP nº 3, de 2018, deverão apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica e à Regularidade Fiscal e Trabalhista, bem como à Qualificação Econômico-Financeira, nas condições descritas adiante.

8.6. **Habilitação jurídica:**

8.6.1. no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis,

a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.6.2. no caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

8.6.3. inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

8.6.4. no caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

8.6.5. decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

8.6.6. os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

8.7. **Regularidade fiscal e trabalhista:**

8.7.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

8.7.2. prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

8.7.3. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.7.4. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

8.7.5. prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.7.6. prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.7.7. caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

8.8. **Qualificação Econômico-Financeira:**

8.8.1. certidão negativa de falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

8.8.1.1. No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei n.º 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

8.8.2. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

8.8.2.1. no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação

de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

8.8.2.2. é admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

8.8.3. comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

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

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

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

8.8.4. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação, devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta.

8.8.5. Será exigida, adicionalmente, a relação dos compromissos assumidos pelo licitante que importem diminuição da capacidade operativa ou absorção de disponibilidade financeira, calculada esta em função do patrimônio líquido atualizado, não incorrendo em grau de endividamento superior a 0,70, como condição de habilitação em face da responsabilização subsidiária da CONTRATANTE pelos pagamentos de verbas e encargos salariais de funcionários de empresas contratadas que se tornaram insolventes.

8.8.5.1. O grau de endividamento (GE) será calculado pela razão entre o somatório do Passivo Circulante (PC) e Passivo Exigível a Longo Prazo (PELP) e o Ativo Total (AT) [GE = (PC+PELP)/AT].

8.9. Quando o registro regular do nível Qualificação Econômico-Financeira disponível no SICAF não suprir as exigências do inciso I do art. 31, da Lei nº 8.666, de 1993, a licitante deverá apresentar balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, para apuração das exigências nos itens 8.8.3 e 8.8.4.

8.10. O balanço patrimonial e demonstrações contábeis deverão ser assinadas por contador, devidamente registrado no conselho profissional, fundamentado no fundamentado no §2º do art. 1.184 da Lei 10.406, de 2002.

8.11. O licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá apresentar declaração de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

8.11.1. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão ainda complementar a comprovação da qualificação econômico-financeira por meio de:

8.11.1.1. comprovação de possuir Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado para a contratação ou item pertinente, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis já exigíveis na forma da lei;

8.11.1.2. comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

8.11.1.3. comprovação, por meio de declaração, da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do Anexo VI, de que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data da sessão pública de abertura deste Pregão, não é superior ao Patrimônio Líquido do licitante, podendo este ser atualizado na forma já disciplinada neste Edital;

8.11.1.4. a declaração de que trata a subcondição acima deverá estar acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social;

8.11.1.5. quando houver divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, entre a declaração aqui tratada e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), deverão ser apresentadas, concomitantemente, as devidas justificativas.

8.12. **Qualificação Técnica:**

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

8.13.1. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá constar comprovação, em prazo, de experiência mínima de 3 (três) anos na execução de objeto semelhante ao da contratação, de forma satisfatória, compreendendo como compatível a implantação, operação e gestão de serviços de central de atendimento, com o fornecimento de recursos humanos e de infraestrutura física e tecnológica.

8.13.2. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência na prestação de serviços de atendimento ativo e/ou receptivo com no mínimo uma quantidade média de 100.000 (cem mil) atendimentos ativos e/ou receptivos por mês, o que corresponde a 25% (vinte e cinco por cento) do volume total estimado de atendimentos totais do histórico atual.

8.13.3. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência na disponibilização, customização e implantação de serviços de atendimento ativo e/ou receptivo automatizados com utilização de componentes tecnológicos de inteligência artificial através da automação de atendimentos por unidade autômata de atendimento com emprego de tecnologias de reconhecimento de voz e síntese de fala E automação de atendimento textuais via internet com emprego de tecnologias de atendimento automática (chatbot) ou assistente virtual, com uma quantidade mínima 40.000 (quarenta mil) atendimentos ativos e/ou receptivos por mês, o que corresponde a 10% (vinte e cinco por cento) do volume total estimado de atendimentos pelos canais telefônico e presencial.

8.13.4. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão comprovar, ainda, a qualificação técnica, por meio de:

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

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

8.13.5.2. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5, de 2017.

8.13.5.3. Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de

atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

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

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

8.14. Destaca-se que a média apurada em volume de chamados se dá pela ausência de padronização dos diversos tipos de serviços prestados em termos da métrica da unidade de serviços, uma vez que estes dependem da forma de cada contrato. Entretanto, o fato em comum de todos eles é a quantidade de atendimentos. Desse modo, o fornecedor é capaz de utilizar diversos contratos, seja por posto de atendimento ou por métrica de resultado para comprovar capacidade suficiente para executar o modelo de serviço proposto em sua complexidade intrínseca.

8.15. Para comprovação deste requisito, será permitida a soma de certificados, desde que contemplem o mesmo período de operação, demonstrando assim a capacidade de absorção do volume esperado pela CONTRATADA.

8.16. A análise de exequibilidade dos preços será aplicada caso o valor de lance da licitante classificada provisoriamente classificada em primeiro lugar após sessão de lances seja inferior a 70% (setenta por cento) do valor global máximo.

8.16.1. Declaração de que instalará central de atendimento na cidade de Brasília/DF, a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contado a partir do início da vigência do contrato, em cumprimento ao disposto no item 10.6, 'a', do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n.º 5/2017. Caso o licitante já disponha de matriz, filial ou escritório no local definido, deverá declarar a instalação/manutenção do escritório.

8.16.2. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão apresentar atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável, caso exigida no Termo de Referência.

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

8.17. Os documentos exigidos para habilitação relacionados nos subitens acima, deverão ser apresentados em meio digital pelos licitantes, por meio de funcionalidade presente no sistema (upload), no prazo de 2 (duas) horas, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico. Somente mediante autorização do Pregoeiro e em caso de indisponibilidade do sistema, será aceito o envio da documentação por meio do e-mail licitacao@mdh.gov.br.

8.17.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

8.17.2. Não serão aceitos documentos com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

8.17.3. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles

documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

8.17.4. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

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

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

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

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

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

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

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

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

9. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

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

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

9.1.2. apresentar a planilha de custos e formação de preços, devidamente ajustada ao lance vencedor, em conformidade com o modelo anexo a este instrumento convocatório;

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

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

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

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

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

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

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

10. DOS RECURSOS

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

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

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

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

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

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

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

11. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

11.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

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

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

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

reaberta.

11.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), e-mail, ou, ainda, fac-símile, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

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

12. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

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

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

13. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

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

14. DO TERMO DE CONTRATO

14.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.

14.2. O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

14.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

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

14.3. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

14.3.0.1. referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei n.º 8.666, de 1993;

14.3.0.2. a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no Edital e seus anexos;

14.3.0.3. a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 77 e 78 da Lei n.º 8.666/93 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 79 e 80 da mesma Lei; e

14.4. O prazo de vigência da contratação é de 30 (trinta) meses, prorrogável conforme previsão no instrumento contratual.

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

14.5.1. Nos casos em que houver necessidade de assinatura do instrumento de contrato, e o

fornecedor não estiver inscrito no SICAF, este deverá proceder ao seu cadastramento, sem ônus, antes da contratação.

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

14.6. Se o adjudicatário, no ato da assinatura do Termo de Contrato, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.

15. DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL

15.1. As regras acerca do reajustamento em sentido geral do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

16. DA ACEITAÇÃO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

16.1. Os critérios de aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.

17. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

17.1. As obrigações do Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

18. DO PAGAMENTO

18.1. As regras acerca do pagamento do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

19. DA CONTA-DEPÓSITO VINCULADA - BLOQUEADA PARA MOVIMENTAÇÃO

19.1. Para atendimento ao disposto no art. 18 da IN SEGES/MP n.º 5/2017, as regras acerca da Conta-Depósito Vinculada – bloqueada para movimentação a que se refere o Anexo XII da IN SEGES/MP n.º 5/2017 são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei n.º 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:

20.1.1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

20.1.2. apresentar documentação falsa;

20.1.3. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

20.1.4. ensejar o retardamento da execução do objeto;

20.1.5. não mantiver a proposta;

20.1.6. cometer fraude fiscal;

20.1.7. comportar-se de modo inidôneo.

20.2. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

20.3. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos

subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

20.3.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;

20.3.2. Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

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

20.3.4. Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;

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

20.4. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

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

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

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

20.8. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

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

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

20.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

20.12. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.

21. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

21.1. Até 02 (dois) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

21.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail licitacao@mdh.gov.br, ou por petição dirigida ou protocolada no endereço Setor Comercial Sul - B, Quadra 9, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate, 10º andar, Torre A, CEP 70308-200, Brasília/DF, PROTOCOLO.

21.3. Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de até vinte e quatro horas.

21.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

21.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.

21.6. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

21.7. As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão entranhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

22. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

22.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

22.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

22.4. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

22.5. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

22.6. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

22.7. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

22.8. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

22.9. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

22.10. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

22.11. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e

do interesse público.

22.12. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

22.13. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico www.comprasgovernamentais.gov.br, e também poderá ser lido e/ou obtido no endereço Setor Comercial Sul-B, Quadra 09, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A, 10º andar, CEP 70308-200, Brasília/DF, nos dias úteis, no horário das 9 horas às 17 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

22.14. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

22.14.1. ANEXO I - Termo de Referência;

22.14.1.1. ANEXO I-A - Detalhamento dos Serviços da Central de Atendimento;

22.14.1.2. ANEXO I-B - Requisitos Técnicos de Infraestrutura para Prestação dos Serviços;

22.14.1.3. ANEXO I-C - Catálogo Preliminar de Serviços;

22.14.1.4. ANEXO I-D - Características Mínimas dos Perfis Profissionais de Atendimento;

22.14.1.5. ANEXO I-E - Instrumento de Medição de Resultados - Indicadores de Avaliação Mínima de Serviços;

22.14.1.6. ANEXO I-F - Termo de Sigilo e Confidencialidade;

22.14.1.7. ANEXO I-G - Modelo de Ordem de Serviço;

22.14.1.8. ANEXO I-H - Modelo de Proposta de Preços;

22.14.1.9. ANEXO I-I - Histórico de Atendimentos;

22.14.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato;

22.14.2.1. ENCARTE A – Modelo de Autorização Complementar ao Contrato (autorização para a utilização da garantia e de pagamento direto, conforme estabelecido na alínea "d" do item 1.2 do Anexo VII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017);

22.14.3. ANEXO III – Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços;

22.14.4. ANEXO IV – Modelo de Termo de Vistoria;

22.14.5. ANEXO V – Modelo de declaração de contratos firmados com a iniciativa privada e a Administração Pública;

LEANDRO DE CASTRO ABELHA
Pregoeiro



Documento assinado eletronicamente por **Leandro de Castro Abelha, Pregoeiro(a)**, em 21/08/2019, às 16:30, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0887060** e o código CRC **1CFE6E6E**.

Comissão permanente de Modelos de Licitações e Contratos
Administrativos da Consultoria-Geral da União

Edital Modelo para Pregão Eletrônico: Serviços Continuados
com Dedicação Exclusiva de Mão de Obra

Atualização: Dezembro/2018



0888518

00135.200972/2019-95

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização da central de atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para os serviços de utilidade pública Disque Direitos Humanos – Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão dos atendimentos receptivo e ativo, assistido e automatizado, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

GRUPO/ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	CATSER	ESTIMATIVA MENSAL	ESTIMATIVA TOTAL (30 meses)	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO	VALOR TOTAL MÁXIMO (30 meses)
1	Atendimento multicanal (telefônico, SMS, aplicação internet, redes sociais) nas modalidades assistida e automatizada						R\$117.106.947,00
1.1	Atendimento generalista multicanal (telefônico, SMS, aplicação internet, redes sociais) nas modalidades assistida e automatizada	USA	22950	347.530	10.425.900	R\$6,7200	R\$70.062.048,00
1.2	Atendimento especialista multicanal (telefônico, SMS, aplicação internet, redes sociais) nas modalidades assistida e automatizada	USA	22950	86.885	2.606.550	R\$9,7300	R\$25.361.731,50
1.3	Atendimento especializado multicanal (telefônico, SMS, aplicação internet, redes sociais) nas modalidades assistida e automatizada	USA	22950	25.405	762.150	R\$28,4500	R\$21.683.167,50

1.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de implantação e operação de central de atendimento (Call Center) com padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos neste Termo de Referência, por meio de protocolos e especificações usuais no mercado.

1.3. Os quantitativos dos itens são os discriminados na tabela acima, classificados como Serviços Especializados de Implantação e Operação de Central de Atendimento, código 22950 CATSER, de acordo com a Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2/11.

1.4. A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por preço unitário por subitem especializado de atendimento, considerando vencedora a licitante que ofertar o menor valor global, mesmo com lances individualizados por itens, evitando assim o jogo de planilhas.

1.5. O contrato terá vigência pelo período de 30 (trinta) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do art. 57, inc. II, da Lei nº 8.666/93.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**FUNDAMENTO LEGAL**

2.1. O Decreto nº 9.673/19 estabelece a competência de coordenar os serviços de atendimento telefônico gratuitos destinados a receber denúncias e reclamações, com a garantia do sigilo da fonte de informações, quando solicitado pelo denunciante para a Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, órgão de assistência direta e imediata à Ministra de Estado da Mulher, Família e Direitos Humanos.

2.2. O Disque Direitos Humanos – Disque 100 recebeu designação do tridígito 100 através do Ato nº 42.078, da Agência Nacional de Telecomunicações, para acesso pelos usuários, em âmbito nacional, aos serviços de atendimento em Direitos Humanos, sendo posteriormente definido como utilidade pública.

2.3. A Lei nº 10.714/03 autorizou o Poder Executivo a disponibilizar, em âmbito nacional, número telefônico destinado a atender denúncias de violência contra a mulher, composto do tridígito 180, e de acesso gratuito aos usuários.

2.4. A Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 foi criada pelo Decreto nº 7.393/10 como serviço de utilidade pública e destinada a atender gratuitamente mulheres em situação de violência em todo o país.

2.5. Serviço de Utilidade Pública encontra-se definido, inc. III, art. 4 da Resolução ANATEL n 357/04, como serviço reconhecido pelo poder público, que disponibiliza ao público em geral a prestação de serviços de interesse do cidadão, mediante, dentre outras formas, a utilização de código de acesso telefônico de fácil memorização.

2.6. O serviço de utilidade pública funciona 24 horas por dia, nos sete dias da semana, inclusive feriados, a ligação é gratuita e disponível para todo o território nacional.

ATUAÇÃO INSTITUCIONAL

2.7. O Disque Direitos Humanos – Disque 100 é um serviço de utilidade pública do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos - MMFDH, conforme o previsto no Decreto nº 9.673, de 2 de Janeiro de 2019, destinado a receber demandas relativas a violações de Direitos Humanos, especialmente as que atingem populações em situação de vulnerabilidade social. Ao serviço cabe também disseminar informações e orientações acerca de ações, programas, campanhas, direitos e de serviços de atendimento, proteção, defesa e responsabilização em Direitos Humanos disponíveis no âmbito Federal, Estadual e Municipal e do Distrito Federal. O serviço funciona 24 horas por dia, nos sete dias da semana, inclusive feriados. A ligação é gratuita e atende ligações de todo o território nacional.

2.8. As manifestações de violações de Direitos Humanos acolhidas pelo Disque Direitos Humanos são examinadas e, posteriormente, encaminhadas para os órgãos integrantes da rede de proteção e sistema de justiça, com o foco na proteção das Populações em Situação de Vulnerabilidade Social atendidos pelo serviço.

2.9. De abril de 2003 a dezembro de 2010 o número 100 foi utilizado para o serviço Disque Denúncia de Abuso e Exploração Sexual contra Crianças e Adolescentes, que era operacionalizado por meio de parceria firmada entre a Petrobrás e a organização não-governamental, Centro de Referência, Estudos e Ações sobre Criança e Adolescentes – CECRIA, sob a coordenação temática da então Subsecretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Criança e do Adolescente.

2.10. A proposta de implementação do Disque Direitos Humanos, prevê o atendimento às populações em situação de vulnerabilidade social, especialmente Crianças e Adolescentes; Pessoa Idosa; Pessoas com Deficiência; População LGBT – Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transexuais e Travestis; População em Situação de Rua; Pessoas em Restrição de Liberdade, além de outras populações em situação de vulnerabilidade, como indígenas, quilombolas, ciganos, entre outros. O Disque Direitos Humanos atende também denúncias de violência policial, tortura, violações contra comunicadores sociais e intolerância religiosa.

2.11. A Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, por sua vez, foi criada em 2005

pela Secretaria Nacional de Políticas para as Mulheres – SNPM e, à época, visava orientar e empoderar as mulheres, para que estas buscassem os serviços especializados da rede de atendimento, e assim rompessem o ciclo de violência no qual estavam inseridas. No decorrer dos anos, o canal passou por diversos aprimoramentos, tais como a disponibilização do atendimento 24 horas, o encaminhamento de registros de cárcere privado, de tráfico de pessoas e a disponibilização do atendimento, essenciais no fortalecimento do serviço até que este se tornasse um disque denúncia.

2.12. O Decreto nº 9.465, de 9 de agosto de 2018, definiu que o Ligue – 180 passou a fazer parte da estrutura da Ouvidoria Nacional do Ministério dos Direitos Humanos - MDH, atual Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos – MMFDH, constituindo em uma política pública essencial para o enfrentamento à violência contra a mulher em âmbito nacional e internacional.

2.13. Por meio de ligação gratuita e confidencial, o Ligue 180 funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana, no Brasil e em outros 16 (dezesesseis) países: Argentina, Bélgica, Espanha, EUA (São Francisco e Boston), França, Guiana Francesa, Holanda, Inglaterra, Itália, Luxemburgo, Noruega, Paraguai, Portugal, Suíça, Uruguai e Venezuela.

2.14. Esse serviço tem agregado importantes atribuições ao longo desses 14 anos de funcionamento, o que o torna cada vez mais essencial no enfrentamento à violência contra as mulheres. Sua atuação como disque denúncia tem sido essencial, principalmente pelo fato de viabilizar o registro das denúncias por terceiros e de forma anônima, pois motiva a sociedade a auxiliar as mulheres vítimas de violência.

2.15. O Ligue – 180 possui como tipos de violação: Violência Doméstica e Familiar, Ameaça, Feminicídio, Tráfico de Mulheres, Cárcere Privado, Violência contra Diversidade Religiosa, Violência no Esporte, Homicídio, Violência Institucional, Física, Moral, Policial, Obstétrica, Sexual, além de outros tipos de violação como Violência Virtual e Trabalho Escravo.

2.16. Além de registrar denúncias de violações de direitos humanos e de violência contra mulheres, encaminha-las aos órgãos competentes e realizar seu monitoramento, a central de atendimento também dissemina informações sobre direitos humanos, amparo legal, a rede de atendimento e acolhimento, constituindo importante instrumento para orientação de políticas públicas transversais de Direitos Humanos.

OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

2.17. O objetivo principal da presente contratação é manter e aprimorar o atendimento dos canais Disque Direitos Humanos – Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 através de meios primários (ligação telefônica, site de internet e aplicativo) e alternativos (mensagens, videochamada e redes sociais) que permitam ampliar e melhorar o relacionamento do cidadão com a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos do Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos.

2.18. Adicionalmente, relacionam-se como objetivos secundários desta contratação:

- 2.18.1. possibilitar atendimento através de novos canais de comunicação, como SMS, mensagens instantâneas, redes sociais e outros;
- 2.18.2. permitir acompanhar denúncias e informações indiretas em redes sociais a respeito de supostas violações de Direitos Humanos ou Violência contra a Mulher;
- 2.18.3. aumentar a capacidade de atendimento receptivo e ativo;
- 2.18.4. melhorar a qualidade do atendimento oferecido ao cidadão;
- 2.18.5. propiciar melhores dados para pesquisas e engajamento multisetorial para produção e aplicação de políticas públicas;

RESULTADOS ESPERADOS

2.19. Os resultados esperados na contratação da Central de Atendimento para manifestações do Disque Direitos Humanos - Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 são:

- 2.19.1. Ampliar a capacidade de atendimento do serviço;
- 2.19.2. Permitir ajustes qualitativos e quantitativos nos recursos humanos e sistemas de tecnologia da prestação do serviço;
- 2.19.3. Possibilitar flexibilidade de atendimento das demandas extraordinárias do serviço;
- 2.19.4. Melhorar a qualidade dos serviços por novos níveis mínimos de serviço.

ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

2.20. O Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos foi recentemente constituído através da Medida Provisória nº 870/2019, pelo que se encontra com seu planejamento estratégico ainda em desenvolvimento.

2.21. O Ministério recebeu a competência para realizar a função de ouvidoria nacional de Direitos Humanos, coordenando o serviço de atendimento telefônico do Disque Direitos Humanos – Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, destinados a receber, examinar e encaminhar denúncias e reclamações a respeito de violações de direitos.

2.22. O Plano Plurianual 2016-2019, Lei nº 13.249/16, apresenta-se como instrumento de macro planejamento alinhado à pretendida contratação posto que contempla os objetivos:

- 2.22.1. 0975 – Promover e fortalecer canais de escuta e acolhimento das demandas e manifestações e denúncias de pessoas com direitos humanos violados ou em situação de iminente violação, buscando a garantia de direitos.
- 2.22.2. 0778 – Promover políticas de enfrentamento ao racismo e articular políticas que busquem a redução de mortes evitáveis e mortes violentas entre mulheres e jovens negros.
- 2.22.3. 0998 - Ampliar a política nacional de enfrentamento a todas as formas de violência contra as mulheres, considerando sua diversidade e especificidades.

2.23. As iniciativas e metas vinculadas aos objetivos constantes do PPA orientam a importância do Disque Direitos Humanos – Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 como instrumentos para as políticas públicas, sendo essas iniciativas e metas:

- 2.23.1. 04RY - Aprimorar o processo de acolhimento, análise e encaminhamento de manifestações de denúncias e reclamações sobre violações de direitos humanos.
- 2.23.2. 04SK - Fomento à construção, implantação e aprimoramento de metodologia e sistemática operacional, inclusive canais permanentes de recebimento de denúncias, nas diversas temáticas e órgãos relacionados a violações direitos humanos.
- 2.23.3. 04SM - Fomento à qualificação dos mecanismos de recebimento de denúncia, buscando promover a acessibilidade dos mesmos.
- 2.23.4. 04SU - Fomento a mecanismos de denúncia, notificação e monitoramento da mortalidade e da violência na atividade policial.
- 2.23.5. 04BR - Ampliar de 16 para 30 países a cobertura internacional da Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180.
- 2.23.6. 05E1 - Realização de capacitação continuada de 100% das atendentes do Ligue 180 considerando todas as formas de violência contra as mulheres.
- 2.23.7. 06P4 - Publicação de relatório anual de dados sobre a violência contra as mulheres, integrando informações dos serviços de atendimento, tendo por base os registros administrativos da saúde, da assistência social, da justiça, do Ligue 180 e da Casa da Mulher Brasileira.
- 2.23.8. 06P9 - Aprimoramento do encaminhamento das denúncias por meio do Ligue 180.

2.23.9. 06PA - Reestruturação do Sistema Informatizado de Atendimento do Ligue 180.

2.23.10. 04ME - Constituir a Rede de Atendimento às Vítimas de Racismo e Discriminação Racial e implementar o Disque Igualdade Racial.

2.23.11. 06SZ - Desenvolvimento de manuais, guias e sistemas informatizados para acolhimento e encaminhamento das denúncias pela Ouvidoria.

2.24. Portanto, em que pese o Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos ainda não possuir planejamento estratégico, os elementos de planejamento supracitados suportam a pretendida contratação em alinhamento às atribuições do próprio Ministério bem como aos objetivos e indicadores de suas ações previstos no Plano Plurianual, sendo observados na realização das tarefas executivas sob regime de execução indireta pela contratação de serviços.

MODALIDADE DA LICITAÇÃO

2.25. Os serviços constituintes do objeto deste Termo de Referência enquadram-se como serviços comuns por possuir requisitos técnicos definidos por termos usuais do mercado e elementos suficientes para determinar a solução pretendida garantindo ampla competitividade e isonomia entre os licitantes.

2.26. O Termo de Referência observou os ditames normativos vigentes para contratação na Administração Pública Federal, em especial a Lei nº 8.666/93 e a Lei nº 10.520/02, o Decreto nº 5.450/05 e a Instrução Normativa nº 05/17 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, que se integram ao processo licitatório e a execução contratual.

2.27. A modalidade de Pregão, em sua forma Eletrônica, apresenta como instrumento mais adequado para obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, com fundamento no art. 1º da Lei nº 10.520/02 e arts. 1º e 2º do Decreto nº 5.450/05.

CONTRATAÇÃO EM ÚNICO LOTE/GRUPO

2.28. A operação do Disque Direitos Humanos – Disque 100 e da Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 deverá permitir a realização dos atendimentos de maneira transparente ao cidadão, independente do canal de atendimento elegido ou da modalidade mais adequada à eficiente prestação do serviço, não permitindo que um atendimento iniciado possa ser segmentado em um ou mais fornecedores.

2.29. Os atendimentos individualizados garantem o anonimato do denunciante e sigilo das informações da vítima e suposto violador dos direitos que implica na continuidade da prestação do serviço em único ponto de atendimento. Este ponto único de atendimento é a função inicial da central de atendimento para registrar e classificar as manifestações, levando em conta o impacto e urgência, de modo que o mínimo de acolhimentos sejam perdidos.

2.30. A Central de Atendimento, unificada nos canais de atendimento do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, possui a função de manter os usuários do serviço público informados sobre o andamento de suas manifestações e escalar o acolhimento em casos de violência iminente ou própria vítima, por exemplo, para atendentes especialistas.

2.31. O tratamento das informações oferecidas na denúncia guarda a relação de acompanhamento histórico das ações realizadas pelos Órgãos de atuação para comunicação e consulta do denunciante e transparência junto à sociedade das denúncias efetivas, bem como orientam a elaboração de políticas públicas.

2.32. Assim, o parcelamento da solução por itens causaria elevados riscos à compatibilidade e integração das partes por condições de não interoperabilidade entre sistemas tecnológicos de fornecedores diversos e por descontinuidade da padronização dos fluxos de atendimento.

2.33. A Central de Atendimento sem operação como ponto único de atendimento apresenta riscos incalculáveis no atendimento de manifestação que seja escalada entre o generalista e o especialista, podendo ocorrer o não atendimento de uma vítima iminente ou seu retardo em razão do transbordo entre centrais de empresas distintas em cada um dos itens. Este é apenas um exemplo do alto grau de impacto de ocorrência de um risco no atendimento a violações de direitos humanos e violência contra a mulher, função típica dos canais nacionais do Disque Direitos Humanos - Disque 100 e da Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180.

2.34. Não obstante ao risco de integração, o parcelamento compromete a economia de escala, contrário ao princípio da economicidade, pois haveria duplicidade de custos fixos, como infraestrutura física e tecnológica, custos variáveis, como atividades de supervisão, monitoramento, treinamento, apoio psicológico, na precificação da unidade de serviço.

2.35. Adicionalmente, os custos indiretos decorrentes de ineficiências e falta de sinergia operacional para prestação dos serviços causam efetivo impacto na economia de escala da contratação frente à solução integrada. Portanto, o objeto desta contratação se justifica em único lote, ainda que possível a oferta de lances em subitens individuais para evitar jogo de planilhas ou manipulação de valores superiores aos praticados no mercado, pois há necessidade manutenção da integridade qualitativa através da oferta ao cidadão de canal de atendimento com direção única e padronizada.

2.36. O agrupamento do objeto objetiva garantir a gerência efetiva da contratação, a qualidade e eficiência da prestação dos serviços ao cidadão e atingir a finalidade e efetividade da política pública orientada na Administração Pública.

CONSÓRCIOS

2.37. A permissão de participação de empresas em consórcio compreende o universo de discricionariedade da Administração, segundo art. 33 da Lei nº 8.666/93, cabendo sua justificativa pelo princípio da motivação dos atos administrativos.

2.38. A avaliação dos serviços pretendidos como comuns apresenta razão de não complexidade ou grande vulto do objeto pretendido, dispondo de ampla participação de mercado de diversas empresas de médio e grande portes.

2.39. De mesma forma que o objeto não é viável técnica e economicamente para ser parcelado, a formação de consórcio impactaria neste parcelamento material onde cada empresa participante assumiria obrigações em parte, o que acarretaria prejuízo ao objeto quanto à sua unicidade de procedimentos e atenção ao cidadão.

SOCIEDADE COOPERATIVA

2.40. Em relação à vedação à participação de sociedade cooperativa, no presente procedimento licitatório, decorre do objeto da contratação ser uma solução global, na qual os recursos humanos diretamente envolvidos na prestação dos serviços especializados devem possuir competências e habilidades diversificadas, não se vislumbrando a possibilidade de "que a gestão operacional do serviço seja executada de forma compartilhada ou em rodízio, em que as atividades de coordenação e supervisão da execução dos serviços e as de preposto, conforme determina o art. 68 da Lei nº 8.666, de 1993, sejam realizadas pelos cooperados de forma alternada ou aleatória, para que tantos quanto possíveis venham a assumir tal atribuição com autonomia pelos cooperados, sem relação de subordinação", nos termos do artigo 10, inc. II, da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/17.

2.41. Ademais, a futura execução contratual exigirá a aderência estrita dos trabalhadores da CONTRATADA, envolvidos no atendimento direto aos usuários dos serviços de utilidade pública da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, aos protocolos de segurança e do sigilo da informação estabelecidas pela CONTRATANTE, bem como a observância das regras de atendimento (cortesia e objetividade) e aos roteiros (scripts) previamente estabelecidos e objeto de capacitação específica, as quais não possibilitam a realização da atividade com autonomia pelos cooperados, contrário o que dispõe o inciso I do art. 10 da IN SEGES/MP nº 5/2017.

2.42. O objeto da presente contratação envolve a prestação de serviços continuados com alocação de mão de obra exclusiva, orientando a vedação à participação de sociedade cooperativa, conforme motivação apresentada no Acordo entre o Ministério Público do Trabalho - MPT e a Advocacia-Geral da União - AGU, de 05 de junho de 2003, que impede a União de

contratar trabalhadores por meio de cooperativas de mão-de-obra, justificando a presente vedação, que corrobora o acima exposto, já que permite à Administração selecionar a melhor proposta sob todos os aspectos, notadamente o da prevenção a eventual responsabilização pelo pagamento de débitos trabalhistas e fiscais.

QUANTITATIVO DE SERVIÇOS

2.43. A volumetria histórica dos atendimentos realizados nos últimos 12 meses na execução dos Contratos nº 9/15 e nº 17/14 possibilita dimensionar o consumo de unidades de serviço para os canais disponíveis naquelas contratações: telefônico, site, aplicativo e email; contemplando margem de crescimento de demanda para o prazo de vigência do futuro contrato e eventuais prorrogações.

2.44. Os canais de atendimento disponíveis a partir desta nova contratação foi dimensionado por margem proporcional desejada para participação na totalidade dos atendimentos podendo ser ajustados pela alocação das unidades em cada serviço respeitando o fator de conversão, permitindo elevar a capacidade de atendimento pelos novos canais considerando sua maior disponibilidade e menor custo que os canais convencionais.

2.45. Os quantitativos de consumo dos serviços estão agrupados por item de especialização técnica ofertando elasticidade da aplicação no conjunto de serviços mantendo o equilíbrio econômico financeiro da contratação, aumentando a capacidade de atendimento pela melhor eficiência da CONTRATADA.

VIGÊNCIA CONTRATUAL

2.46. A ordem legal de anuidade dos contratos, adstrita à vigência dos créditos orçamentários contempla exceções apresentadas no art. 57 da Lei nº 8.666/93, designadamente para esta contratação o inc. II referente a serviços continuados.

2.47. Os serviços pretendidos têm natureza continuada em razão de sua necessidade pública permanente e contínua assegurando a integridade da defesa dos direitos humanos, sendo sua interrupção um grave comprometimento à missão institucional da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

2.48. A necessidade pública encontra amparo na Constituição Federal nos fundamentos da cidadania e da dignidade da pessoa humana consoante à Declaração Universal dos Direitos Humanos, ONU, 1948, em comunhão à obrigatoriedade do Estado em manter canal de atendimento ao cidadão para manifestações de direitos humanos.

2.49. Carece a extensão da vigência contratual pelo prazo proposto fundamentado pela característica de continuidade dos serviços e ainda pelos princípios da economicidade e eficiência.

2.50. A contratação de solução atendimento multicanal enseja na composição de custos variáveis em razão da demanda e custos fixos específicos pelas características próprias da contratação: inviolabilidade da intimidade, da vida privada e do sigilo das comunicações enquanto garantias constitucionais; em razão das manifestações dos cidadãos junto à central de atendimento acolhe os dados e informações com a melhor condição para apuração e efetividade da garantia dos direitos humanos.

2.51. Os custos fixos apropriados pela CONTRATADA para perfeita execução dos serviços poderão ser distribuídos com elevada garantia ao longo da vigência contratual, ofertando condições para obtenção da proposta mais vantajosa para Administração.

2.52. Ademais, os custos administrativos para procedimentos de renovação contratual são elevados e carecem de pessoal qualificado na unidade administrativa para ocorrer sem prejuízo à continuidade, sem obter vantagens econômicas na anuidade pela característica de intensividade de mão de obra para realização dos serviços.

2.53. Assim, a vigência contratual em prazo superior à anuidade dos créditos orçamentários é justificada pela natureza dos serviços continuados, pelo princípio de obter a proposta mais vantajosa com distribuição dos custos fixos em período maior que os doze meses iniciais e ainda pelo princípio da eficiência administrativa na demanda de apenas única e eventual prorrogação.

SUBCONTRATAÇÃO

2.54. A contratação se refere a solução com conjunto de serviços integrados e complementares, tal como infraestrutura física e tecnológica, serviços de telecomunicações que se associam ao serviço principal de atendimento multicanal de demandas, em resumo, pela experiência das empresas em gestão de atendimento com uso intensivo de mão de obra e ferramentas eletrônicas customizadas de captura e direcionamento das demandas.

2.55. O mercado encontra-se bastante especializado em seus principais segmentos tomando a permissão de subcontratação benéfica para obtenção da proposta mais vantajosa para Administração dentro dos limites razoáveis aos custos proporcionais desses serviços, garantindo melhor competitividade das licitantes para concentrarem atuação nos serviços principais.

2.56. Os serviços complementares de telecomunicações dependem de outorga ou autorização na forma da Lei nº 9.472/97 sendo prática comum do mercado a subcontratação desses serviços pela empresa especializada em centro de atendimento.

LOCALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.57. A definição da abrangência de localidades para implantação da central de atendimento pela CONTRATADA busca ofertar condições mais vantajosas para execução do serviço com qualidade e eficiência e permitir à administração realizar a gestão da fiscalização contratual em razão da proximidade com a sede da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

2.58. A gestão da contratação envolve a adequada avaliação das condições estabelecidas de execução contratual e fundamentalmente o alcance de seus resultados para efetividade do serviço público destinado ao cidadão, compreendendo a justa e correta capacitação dos atendentes da Contratada nos temas pertinentes ao Disque Direitos Humanos e à Central de Atendimento à Mulher com suporte dos especialistas temáticos das Secretarias do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos e ainda dos parceiros de articulação, como Ministério Público e órgãos dos Poderes Judiciário, Legislativo e Executivo da União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

2.59. A implantação de central de atendimento distante da sede da Ouvidoria causa impactos prejudiciais diretos para fiscalização da CONTRATANTE, exigindo o agendamento de viagens e seu custeio de diárias e passagens aos servidores responsáveis pela fiscalização e maior demanda de horas trabalhadas do servidor para execução da atividade em tarefas não produtivas (deslocamento), ao contrário da proximidade, onde apenas o custo de simples transporte para localidade e tempo de atuação mais ágil.

2.60. A instalação da central de atendimento em outra localidade, diversa da sede do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, traria prejuízos para gestão dos resultados incorrendo em etapas preliminares adicionais na articulação dos temas da base de conhecimento junto aos órgãos de cooperação para a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e deslocamentos desnecessários de especialistas a outras localidades afastando o bom ajuste das políticas nacionais de direitos humanos transversais entre os órgãos envolvidos.

2.61. Outrossim, a expansão da abrangência para todo território nacional pode contribuir para desequilíbrio entre as propostas ofertadas em razão do serviço possuir característica de grande intensividade de mão de obra, ocorrendo disparidades regionais no piso salarial para categoria de mais de 70%, segundo pesquisa disponível em salario.com.br para CBO 4223-10, enquanto que na área delimitada da RIDE-DF a diferença envolve cerca de 10%, segundo mesma fonte.

2.62. Pesquisa realizada nos sites de internet de Sindicatos dos Trabalhadores em Telecomunicações nos Estados de SP, RJ, PR e DF, apontam diferença de 35% entre salários dos atendentes e comparando o sindicato no Estado de GO e DF a diferença é na ordem de 25%.

2.63. Portanto a delimitação da área de implantação da central de atendimento visa garantir a plena capacidade para Administração de realizar a adequada e concreta fiscalização contratual, assim como ofertar condições isonômicas razoáveis para avaliação da exequibilidade da execução contratual frente aos custos da prestação dos serviços sem interferência na eficiência e gestão empresarial por parte da CONTRATANTE.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. A solução CONTRATADA abrange o atendimento de manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, elogios) e a disseminação de informação a respeito de direitos humanos por meio de múltiplos canais (telefone, mensagens, aplicativos, internet, correspondências, presencial ou outros), através da operacionalização de Central de Atendimento dos serviços de utilidade pública Disque Direitos Humanos – Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, incluindo a gestão dos atendimentos, receptivo e ativo, assistido e automatizado, sua infraestrutura e processos administrativos e organizacionais.

3.2. Os serviços serão prestados em instalação da CONTRATADA, própria ou locada, adequadas para o perfeito atendimento do contrato, situada em qualquer município da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno – RIDE, instituída pela Lei Complementar nº 94/98, salvo para os serviços especializados demandados na modalidade presencial que ocorrerá nas dependências da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

3.3. As instalações físicas da CONTRATADA deverão ter a capacidade de abrigar as posições de atendimento suficientes para atender aos serviços deste instrumento, sendo a própria responsável pela implantação e manutenção deste ambiente.

3.3.1. As instalações físicas poderão ser edificação única ou conjunto, de agrupamento vertical ou horizontal, com demarcação e controle de acesso de perímetro, podendo ser compartilhada com outras atividades da CONTRATADA ou de terceiros.

3.3.2. As instalações físicas da Central de Atendimento deverão ser exclusivas da operação deste contrato e dispor de entrada única, com controle de acesso principal, delimitando a área de implantação das unidades.

3.3.3. As instalações físicas da Central de Atendimento devem possuir segmentação de ambiente para os tipos de atendimento, com controle de acesso secundário a esses, definindo claramente as unidades específicas dos serviços.

3.3.4. As instalações físicas da Central de Atendimento devem possuir ambientes adicionais compartilhados (refeitório, relaxamento, banheiros, treinamento) a todos os prestadores envolvidos na operação e gestão da central e compatíveis com a adequada operação da central de atendimento.

3.3.5. As instalações físicas dentro do controle de acesso principal deverão ser de utilização exclusiva para execução deste contrato, não sendo autorizado o compartilhamento com outras atividades em razão das condições especiais e das informações tratadas em cada atendimento.

3.4. As características mínimas de infraestrutura física e tecnológica de maior relevância para adequada prestação dos serviços estão descritas no ANEXO I – REQUISITOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

3.5. Os canais de atendimento da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 para implantação inicial na forma deste instrumento são: 1) telefone, através dos trídgitos nacionais de chamada gratuita 100 e 180; 2) mensagens de texto SMS; 3) mensagens de texto e multimídia por aplicativos, como Whatsapp, Telegram; 4) mensagens de texto por site, tipo webchat; 5) correspondência eletrônica, tipo e-mail; 6) correspondência física, como cartas, ofícios; 7) presencial.

3.6. O atendimento receptivo através de **ligação telefônica** consiste no ingresso da chamada em central telefônica e a interação com unidade automática ou por atendente no mesmo meio.

3.7. O atendimento receptivo através de **Short Message Service - SMS** consiste no recebimento de mensagens de texto SMS originado de telefone móvel de cidadão ao Disque Direitos Humanos – Disque 100 ou à Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 e a interação bidirecional através do mesmo meio.

3.8. O atendimento receptivo através de **aplicativos de mensagens** de internet (webchat, Whatsapp, Telegram) consiste no diálogo estabelecido entre cidadão e atendente, iniciado pelo primeiro, por meio de troca de mensagens (interação) em aplicações de mensagens instantâneas.

3.9. O atendimento receptivo através de **aplicação de internet** consiste no diálogo estabelecido entre cidadão e atendente, iniciado pelo primeiro, por meio de troca de mensagens (interação) em aplicativo ou site de internet específico.

3.10. O atendimento receptivo através de **Redes Sociais** consiste na identificação e seleção de publicação (post) sobre assunto/tema/pessoa de interesse da CONTRATANTE, localizáveis através de textos ou marcadores (#, @), definidos no protocolo específico.

3.11. O atendimento receptivo através de **correspondência eletrônica** consiste no diálogo estabelecido entre usuário e atendente, iniciado pelo primeiro, por meio de troca de e-mails em função de interação por e-mail do Sistema de Ouvidoria.

3.12. O atendimento receptivo através de **correspondência** (ofício, carta) consiste no registro da demanda a partir de documento físico encaminhado à Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

3.13. O atendimento receptivo através de **videochamada on line** ou **vídeo off line** de denúncia consiste no diálogo estabelecido entre cidadão e atendente, iniciado pelo primeiro, por meio de troca de mensagens (interação) em vídeo por meio de aplicativo da CONTRATANTE ou aplicativo de chamada de ampla distribuição, interconectados à central da CONTRATADA.

3.13.1. Este canal de atendimento será de exclusividade de cidadãos com deficiência auditiva previamente cadastrados e autorizados pela CONTRATANTE para comunicação estrita na linguagem de Libras.

3.14. O atendimento receptivo por meio **presencial** consiste na recepção do usuário na sala de atendimentos da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para registros da demanda através de termo de declaração.

3.15. Os canais de atendimento poderão sofrer acréscimos ou supressões a critério da CONTRATANTE a fim de acomodar o atendimento ao usuário à dinamicidade das interações sociais sendo processados na forma da REVISÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

3.16. O atendimento telefônico será feito inicialmente na modalidade automatizada através de Unidade de Resposta Automática - URA vinculada à central telefônica, que deverá manter-se disponível 24 horas por dia, de modo ininterrupto, todos os dias da semana, inclusive em feriados nacionais, estaduais ou municipais.

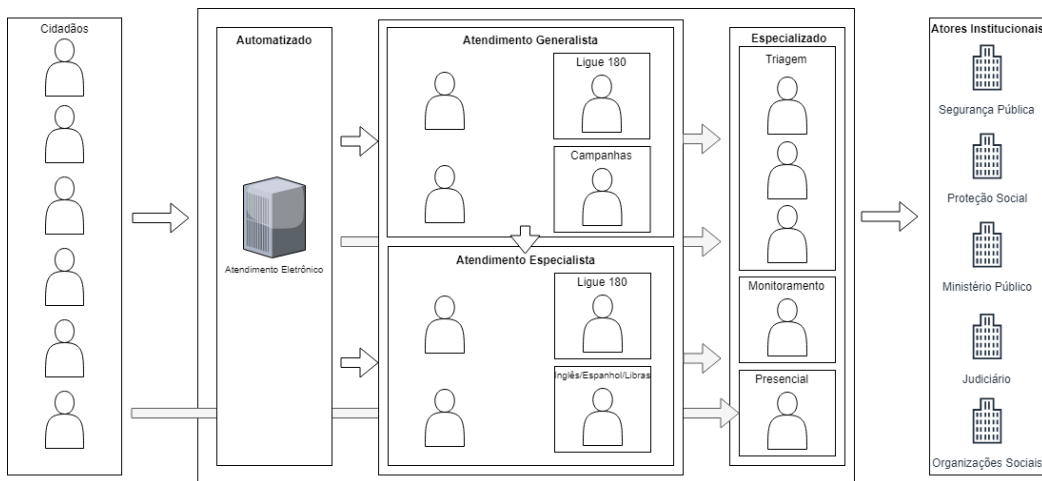
3.16.1. A URA deverá disponibilizar em seu menu principal opções específicas para os cidadãos serem direcionados para o atendimento, conforme o protocolo de operação do teleatendimento receptivo definido pela CONTRATANTE.

3.16.2. A CONTRATADA poderá, a partir dos protocolos de atendimento definidos pela CONTRATANTE, sugerir a construção ou alteração contínua de árvores de voz, com as melhores práticas linguísticas e de comunicação digital, visando à racionalização dos atendimentos com o emprego das tecnologias disponíveis na URA.

3.16.3. Além da disponibilização da solução de URA integrada à plataforma de telecomunicações, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de profissionais capazes de gerir a plataforma considerando as atividades de mapeamento e desenho de processos, customização de ambiente e de outras funcionalidades, integração de sistemas, desenvolvimento de scripts, implantação de solução, testes, monitoração da aplicação,

recursos de automatização de atendimento e construção de relatórios, dentre outros que permitam melhoria da eficiência e produtividade dos atendimentos.

- 3.17. O atendimento receptivo automatizado disponibilizará aos cidadãos as opções de acesso aos serviços de acordo com a sua necessidade, podendo, ainda, prestar informações de interesse da CONTRATANTE, a partir de disponibilização de mensagens pré-gravadas ou por intermédio de consultas à base de conhecimento fornecida pela CONTRATANTE.
- 3.18. O atendimento receptivo automatizado poderá realizar consultas ou registrar denúncias a partir da interação tecnológica com o cidadão, em qualquer canal de atendimento, através de sistema informático desenvolvido pela CONTRATADA para finalidade proposta.
- 3.19. O atendimento receptivo automatizado sempre disponibilizará, no primeiro menu, opção de contato com atendente na modalidade assistido, em qualquer canal de atendimento.
- 3.20. A CONTRATADA poderá propor implantação de serviços de autoatendimento na URA, devendo a CONTRATANTE analisar e validar para desenvolvimento e implantação, sendo remunerado o atendimento automatizado, conforme especificações contidas neste Termo de Referência.
- 3.21. A prestação dos serviços de atendimento receptivo assistido envolve a alocação de mão de obra capacitada para:
- 3.21.1. realizar o atendimento receptivo e registro das informações, reclamações, sugestões, elogios e solicitações e registro de manifestações de ouvidoria, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados ou sistemas disponibilizados nos protocolos;
 - 3.21.2. prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com urbanidade, respeito, clareza e objetividade;
 - 3.21.3. registrar e encaminhar as demandas que não tiverem solução imediata no nível de atendimento (cuja informação não constem nos scripts ou bases de conhecimento, ou esse recomende o registro da demanda com escalamento) ao segundo nível, atendimento especialista.
- 3.22. Após a conclusão do atendimento receptivo e ativo a CONTRATADA deverá convidar o usuário para responder pesquisa de satisfação acerca do atendimento realizado, no mesmo canal, através de opção automatizada sem interação com o atendente, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.
- 3.23. O cidadão poderá contestar a conclusão da demanda em um prazo máximo de 03 (três) dias úteis a partir do encaminhamento da comunicação, e quando findado esse prazo sem a manifestação do cidadão, a demanda será considerada encerrada.
- 3.24. A demanda concluída que for reaberta, a pedido do usuário, em até 03 (três) dias úteis, em razão de inconsistência do seu tratamento realizado pela CONTRATADA, não será considerada nova demanda e não haverá nova remuneração para conclusão superveniente do atendimento realizado.
- 3.25. Os serviços, de todos os tipos e modalidades, deverão ser prestados ininterruptamente de domingo a sábado, durante as 24 horas do dia, incluindo finais de semana, feriados nacionais, estaduais ou municipais, exceto os serviços demandados presencialmente que deverão obedecer ao regime de expediente da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.
- 3.25.1. A CONTRATADA deverá observar as condições de jornada de trabalho estabelecida em acordo coletivo de trabalho registrado e ainda o Código de Ética de Contact Center em versão mais recente divulgada pela Associação Brasileira de Telesserviços.
 - 3.25.2. Poderão ser solicitados serviços em horários e regimes diferenciados conforme solicitação da CONTRATANTE, sendo especificados na Ordem de Serviço correspondente à demanda.
- 3.26. A CONTRATADA deverá manter serviço para as atividades de recrutamento e seleção adequado ao perfil profissional e às condições de operação da central de atendimento.
- 3.27. A CONTRATADA deverá manter serviço interno que compreenda atividades de apoio psicológico e de desenvolvimento humano para toda equipe de atendimento na execução dos serviços, sendo:
- 3.27.1. Atividades de treinamento inicial, de novas campanhas sob demanda da CONTRATANTE e educação continuada dos colaboradores,
 - 3.27.2. Atividades de apoio psicológico contínua e sob demanda, individual e coletivo, para todos os colaboradores, em todos os turnos de operação da central de atendimento,
 - 3.27.3. Atividades motivacionais e de saúde laboral para todos os colaboradores, em todos os turnos de operação da central de atendimento.
- 3.28. A CONTRATADA deverá manter serviço de supervisão e gerência da operação, compreendendo:
- 3.28.1. Atividades de gestão dos atendimentos buscando sua produtividade e eficiência,
 - 3.28.2. Atividades de garantia da confiabilidade das informações,
 - 3.28.3. Análise dos resultados e metas estabelecidas em conformidade com os indicadores de avaliação dos serviços,
 - 3.28.4. Efetivar a alocação quantitativa e qualitativa dos colaboradores nos serviços de atendimento em razão de dados estatísticos históricos e prospectivos,
 - 3.28.5. Monitorar os indicadores da operação, qualidade e desempenho do serviço de atendimento,
 - 3.28.6. Realizar o acompanhamento da qualidade do atendimento e da operação.
- 3.29. A operação da Central de Atendimento contemplará 3 (três) níveis de atendimento das manifestações que se inter-relacionam e complementam para efetividade da prestação do serviço de utilidade pública.



ATENDIMENTO GENERALISTA MULTICANAL

3.30. Para o atendimento generalista, a CONTRATADA disponibilizará espaço físico, equipamentos e mobiliário segmentado para suas operações.

3.30.1. O espaço físico do atendimento generalista deverá possuir segmentação entre atendimento geral e atendimento à mulher, podendo ser compartilhado único espaço entre atendimento generalista e especialista apenas para o segmento de atendimento à mulher.

3.31. O atendimento generalista, receptivo de primeiro nível, compreende o recebimento e tratamento dos contatos recebidos na central do Disque Direitos Humanos – Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, por meio dos canais de atendimento disponíveis, podendo ocorrer de forma assistida ou automatizada conforme o protocolo de atendimento definido pela CONTRATANTE.

3.31.1. Todos atendimentos com destino ao tridígito 180 devem ser encaminhados a URA e, quando utilizada opção geral de atendimento assistido, transferidas ao segmento de atendimento generalista à mulher, podendo ocorrer a transferência para atendimento assistido do atendimento especialista à mulher quando utilizada opção específica na URA, conforme o protocolo de atendimento da CONTRATANTE definir.

3.31.2. A operadora do sexo feminino no atendimento generalista, quando capacitada nos temas de atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100 e da Central de Atendimento à Mulher e instalada no segmento de atendimento à mulher, poderá realizar atendimento de qualquer dos tridígitos de destino: 100 ou 180, a critério da CONTRATADA.

3.32. Consiste na execução de serviços de atendimento receptivo objetivando coletar informações de manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, elogios) ou prestar informações e esclarecer dúvidas dos cidadãos, sempre provendo o registro dos atendimentos realizados no Sistema de Ouvidoria.

3.33. O atendimento generalista deverá processar as manifestações com base em informações e roteiros padronizados disponíveis em sistema informatizado de conhecimento específico da CONTRATANTE, sem prejuízo ao tratamento individual, conforme cada caso.

3.34. O atendimento generalista de primeiro nível deverá ser prestado no idioma Português (Brasil), utilizando o padrão culto do idioma, por operadores de atendimento capacitados e com qualificação mínima definido no ANEXO II - CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO.

3.35. No atendimento generalista, assistido ou automatizado, o serviço realizado trata do registro de manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, elogios) bem como a promoção e a disseminação de informações de Direitos Humanos, esclarecendo dúvida, prestando informação ou orientando o usuário sobre eventos, campanhas, programas e ações da CONTRATANTE, para tanto:

3.35.1. a CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA protocolos e base de conhecimento contendo as questões de apuração para registro de manifestações;

3.35.2. a CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA uma base de conhecimento contendo as informações a serem disseminadas;

3.35.3. é responsabilidade da CONTRATANTE manter a base de conhecimento atualizada;

3.36. A CONTRATADA deverá realizar o ajuste operacional necessário para viabilizar os atendimentos receptivos assistidos e automatizados na plataforma de atendimento multicanal, a partir da base de conhecimento disponibilizada pela CONTRATANTE.

3.36.1. Encontra-se compreendido no ajuste operacional da CONTRATADA as necessidades de treinamento e capacitação continuada dos atendentes e atualização dos sistemas e mensagens automatizadas.

3.37. O usuário poderá solicitar o registro de sua manifestação e receberá o número de protocolo correspondente em todas as interações, assistidas ou automatizadas, por meio de voz ou mensagem de texto ou ainda por vídeo, conforme os canais implantados.

3.38. O registro da manifestação do usuário será sempre realizado no sistema de informação disponibilizado pela CONTRATANTE, vinculado a número próprio da CONTRATADA de rastreabilidade do atendimento, independente do canal de comunicação utilizado.

3.39. Após o cadastro da manifestação, para os casos em que não for possível a sua conclusão no nível generalista, o tratamento, encaminhamento e resposta serão realizados no atendimento especialista na mesma chamada.

3.40. A transferência do atendimento deverá ser realizado sem interrupção da comunicação e ser efetivada em até 30 (trinta) segundos.

3.41. O atendimento na modalidade automatizado será utilizado preferencialmente para promoção e disseminação de informações, esclarecimento de dúvidas em formato perguntas e respostas e orientação sobre eventos, campanhas, programas e ações.

3.42. A CONTRATADA poderá propor implantação de atendimento receptivo automatizado, segundo os TIPOS DE ATENDIMENTO previstos neste Termo de Referência, devendo a CONTRATANTE analisar e validar para desenvolvimento e implantação, sendo remunerado o atendimento automatizado, em conformidade com as definições deste instrumento.

3.43. O atendimento automatizado deverá possuir opção de direcionamento para o atendimento generalista, preferencialmente no mesmo canal utilizado, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.

3.44. Em todo atendimento receptivo, seja ele assistido ou automatizado, escrito ou falado, o atendente deve expressar-se com urbanidade, respeito, clareza e objetividade obedecendo aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

3.45. Para o tratamento da demanda, o atendimento generalista deverá acessar sistemas informatizados corporativos da CONTRATANTE, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado.

3.46. O atendimento generalista poderá ser realizado por operador do sexo masculino ou feminino para as chamadas entrantes com destino ao tridígito 100 ou de atendimento assistido por opção geral na URA.

3.47. O atendimento generalista deverá ser realizado exclusivamente por operadora do sexo feminino para as chamadas entrantes com destino ao tridígito 180 ou atendimento assistido por opção(s) específica(s) na URA, definidos como manifestação de violência contra mulher.

3.48. O atendimento especialista deverá ser multicanal, nas condições descritas nos itens 3.6 a 3.11.

ATENDIMENTO ESPECIALISTA MULTICANAL

3.49. Para o atendimento especialista, a CONTRATADA disponibilizará espaço físico, equipamentos e mobiliário segmentado para suas operações.

3.49.1. O espaço físico do atendimento generalista deverá possuir segmentação entre atendimento geral e atendimento à mulher, podendo ser compartilhado único espaço entre atendimento generalista e especialista apenas para o segmento de atendimento à mulher.

3.50. O atendimento especialista, receptivo de segundo nível, compreende o atendimento das manifestações transferidas pelo atendimento generalista, no que diz respeito aos usuários recorrentes, própria vítima, próprio agressor, casos complexos, retorno de autoridade e casos específicos, tal como crianças e adolescentes, pessoas com deficiência intelectual e/ou sofrimento psíquico, pessoas com deficiência auditiva, entre outros, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento especialista receptivo autorizado pela CONTRATANTE.

3.50.1. Todos atendimentos com destino ao tridígito 180 devem ser encaminhados a URA e, quando utilizada opção específica de atendimento assistido, transferidas ao segmento de atendimento especialista à mulher, conforme o protocolo de atendimento da CONTRATANTE definir.

3.50.2. A operadora do sexo feminino no atendimento especialista, quando capacitada nos temas de atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100 e da Central de Atendimento à Mulher e instalada no segmento de atendimento à mulher, poderá realizar atendimento de qualquer dos tridígitos de destino: 100 ou 180, a critério da CONTRATADA.

3.50.3. Todos os operadores do atendimento especialista, quando capacitados nos protocolos dos dois níveis de atendimento: generalista e especialista, poderão receber transbordo do atendimento generalista quando ocorrer sobrecarga horária ou diária do volume apresentado na Ordem de Serviço, mantendo-se as demais condições e a remuneração referente ao nível de conclusão do atendimento, sendo que a opção de utilização do nível especialista para atendimento generalista ficará a critério da CONTRATADA.

3.50.4. Todos os operadores do atendimento especialista, quando capacitados nos protocolos dos dois níveis de atendimento: especialista e especializado, poderão receber transbordo do atendimento especializado quando ocorrer sobrecarga horária ou diária do volume apresentado na Ordem de Serviço ou em dias de fins de semana e feriados ou em horário não comercial, compreendido entre 00:00 às 07:59 e 20:00 e 23:59, mantendo-se as demais condições e a remuneração referente ao nível de conclusão do atendimento, sendo que a opção de utilização do nível especialista para atendimento especializado ficará a critério da CONTRATADA.

3.51. O atendimento especialista também compreende o atendimento das manifestações direcionadas pela opção automatizada dos idiomas inglês, espanhol ou libras, incluindo a videochamada para última opção, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.

3.52. Consiste na execução de serviços de atendimento receptivo e ativo objetivando coletar informações de manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, elogios), prestar informações e esclarecer dúvidas dos cidadãos e instituições parceiras, sempre provendo o registro dos atendimentos realizados.

3.53. O atendimento especialista deverá processar as manifestações com base em informações e roteiros padronizados disponíveis em sistema informatizado de conhecimento específico da CONTRATANTE, sem prejuízo ao tratamento individual ou processamento analítico dentro das orientações do protocolo, conforme cada caso.

3.54. O atendimento especialista de segundo nível deverá ser prestado nos idiomas Português (Brasil), Inglês, Espanhol e Libras, utilizando o padrão culto do idioma, por operadores de atendimento capacitados e com qualificação mínima definida no ANEXO II - CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO.

3.55. A língua de Libras será considerado segundo idioma para atendentes bilíngues.

3.56. A CONTRATADA deverá manter atendentes qualificados e capacitados para atendimento no segundo nível para usuários recorrentes, própria vítima, próprio agressor, casos complexos, retorno de autoridade e casos específicos, tal como crianças e adolescentes, pessoas com deficiência intelectual e/ou sofrimento psíquico, pessoas com deficiência auditiva, entre outros, conforme estabelecido no protocolo de operação definido pela CONTRATANTE.

3.57. A CONTRATADA deverá manter atendentes qualificados e capacitados para atendimento no segundo nível, em qualquer dos idiomas, inglês, espanhol e libras, mantendo os níveis de serviço mínimo conforme a demanda de volumetria específica desse tipo de atendimento.

3.57.1. A disponibilidade de atendentes para atendimento em qualquer dos idiomas não vincula obrigação à CONTRATADA que único atendente possua fluência em todos os idiomas, referindo apenas à obrigação de um desses idiomas e o português (Brasil), em quantidade suficiente e necessária conforme a volumetria de atendimentos por período conforme a Ordem de Serviço.

3.58. Em todo atendimento receptivo, seja ele assistido ou automatizado, escrito ou falado, o atendente deve expressar-se com urbanidade, respeito, clareza e objetividade obedecendo aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

3.59. O atendimento especialista poderá ser realizado por operador do sexo masculino ou feminino para as chamadas direcionadas com destino ao tridígito 100 ou de atendimento geral na URA.

3.60. O atendimento especialista deverá ser realizado por operadora do sexo feminino para as chamadas direcionadas com destino ao tridígito 180 ou atendimento na URA relativo a manifestação de violência contra mulher.

3.61. O atendimento especialista deverá ser multicanal, nas condições descritas nos itens 3.6 a 3.13.

ATENDIMENTO ESPECIALIZADO MULTICANAL

3.62. Para o atendimento especializado, a CONTRATADA disponibilizará espaço físico, equipamentos e mobiliário segmentado para suas operações.

3.63. O atendimento especializado, receptivo e ativo de terceiro nível, compreende as atividades de tratamento das manifestações registradas na Central de Atendimento e, presencialmente, na Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.

3.63.1. Todos atendimentos com destino aos tridígitos 100 e 180 devem ser

encaminhados a URA de configuração específica e, quando utilizada opção conforme temática ou parceiro institucional através de opção oculta de atendimento assistido, estes devem ser transferidos ao segmento de atendimento especializado, conforme o protocolo de atendimento da CONTRATANTE definir.

3.63.2. Não há restrição de atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100 e da Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 em relação à sexo do atendente neste nível de atendimento.

3.63.3. Todos os operadores do atendimento especializado, quando capacitados no protocolo do nível de atendimento especialista, poderão receber transbordo do atendimento especialista quando ocorrer sobrecarga horária ou diária do volume apresentado na Ordem de Serviço, mantendo-se as demais condições e a remuneração referente ao nível de conclusão do atendimento, sendo que a opção de utilização do nível especializado para atendimento especialista ficará a critério da CONTRATADA.

3.63.4. O atendimento especializado também compreende as manifestações registradas através do telefone próprio da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, e aquelas por meio de cartas, fax, correio eletrônico, ofício e formulário eletrônico, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela Contratante.

3.63.5. O atendimento especializado na modalidade presencial atenderá ao acolhimento das manifestações pessoais em sala de atendimento específica na sede da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e ainda poderá atender o registro das manifestações através do telefone próprio, cartas, fax, correio eletrônico, ofício e formulário eletrônico, sendo demandado através de Ordem de Serviço específica ou item destacado.

3.64. Consiste na execução das atividades de revisão textual e classificação da manifestação, orientação dos encaminhamentos a serem realizados, realização dos encaminhamentos à Rede de Proteção de Direitos Humanos, em seus órgãos presentes no âmbito federal, estadual, distrital e municipal, e monitorar o andamento das manifestações junto à Rede, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.

3.65. Deverá realizar atividades de busca ativa, que constituem tarefas relacionadas ao monitoramento das manifestações por meio da coleta de informações acerca dos procedimentos adotados pela Rede acionada pela Ouvidoria Nacional, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento ativo autorizado pela Contratante.

3.66. Deverá apoiar a realização de pesquisas que contribuam na elaboração e acompanhamento de políticas públicas voltadas à promoção dos Direitos Humanos, bem como na atualização dos cadastros de serviços que compõem a Rede de Proteção presente em seus órgãos no âmbito federal, estadual, distrital e municipal, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.

3.67. A Ordem de Serviço para o atendimento especializado contemplará o volume de manifestações a serem tratadas, o tempo médio de atendimento baseado em série histórica, os dias e horários autorizados para realização das comunicações ativas e o limite mínimo de tentativas sem sucesso para conclusão da comunicação.

3.68. O atendimento especializado deverá processar as manifestações com base em informações e roteiros padronizados disponíveis em sistema informatizado específico da CONTRATANTE, sem prejuízo ao tratamento individual, conforme cada caso.

3.69. Deverá registrar em sistema informatizado da CONTRATANTE o recebimento das manifestações da Rede, garantindo o nível de efetividade e de qualidade dos encaminhamentos realizados.

3.70. O atendimento especializado deverá elaborar relatórios gerenciais com os resultados obtidos com base no atendimento realizado a partir das manifestações recebidas, tratamento, encaminhamento e monitoramento das manifestações, com periodicidade mensal ou quando solicitado pela Contratante.

3.71. O atendimento especializado de terceiro nível deverá ser prestado no idioma Português (Brasil), utilizando o padrão culto do idioma, por operadores de atendimento capacitados e com qualificação mínima definida no ANEXO II - CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO.

3.72. O atendimento especializado deverá ser multicanal, nas condições descritas nos itens 3.6 a 3.14.

3.72.1. Em todo atendimento, receptivo ou ativo, assistido ou automatizado, escrito ou falado, o atendente deve expressar-se com urbanidade, respeito, clareza e objetividade obedecendo aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

3.72.2. Após a conclusão do atendimento receptivo a CONTRATADA deverá convidar o usuário para responder pesquisa de satisfação acerca do atendimento realizado, no mesmo canal, através de opção automatizada sem interação com o atendente, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.

3.73. A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada ação realizada por meio da Central de Atendimento, disponibilizar relatórios gerenciais detalhados e tabulados, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade, bem como a análise qualitativa e quantitativa das metas e resultados obtidos por meio dos contatos realizados, com periodicidade mensal ou quando solicitado pela CONTRATANTE.

3.74. A CONTRATADA poderá sugerir dias e horários para contato com a Rede em comunicações ativas a partir de relatórios de eficiência e produtividade que indiquem os melhores dias e horários para contato conforme cada instituição ou temática.

3.74.1. A CONTRATADA deverá manter registro individual que evidencie os atendimentos realizados, as ações adotadas e as comunicações realizadas, especialmente quanto aos elementos que fundamentem os itens de faturamento.

3.75. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos manifestações consideradas emergenciais, de elevada gravidade ou de repercussão ampla, de acordo com protocolo definido pela CONTRATANTE, onde seja indicada a necessidade de providências imediatas da Ouvidoria Nacional junto à Rede de Proteção.

3.76. As manifestações consideradas emergenciais, de elevada gravidade ou de repercussão ampla devem ter seu encaminhamento ao órgão ou instituição designada na Rede de Proteção em prazo máximo de 12 (doze) horas.

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

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

4.2. Os serviços pretendidos têm natureza continuada em razão de sua necessidade pública permanente e contínua assegurando a integridade da defesa dos direitos humanos, sendo sua interrupção um grave comprometimento à missão institucional da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

4.3. Cumpre ressaltar que a solução global, a despeito de incluir serviços acessórios de tecnologia da informação e comunicações, não se trata de contratação específica de solução de tecnologia de informação, considerando as definições constantes no inciso IX do art. 2º da IN SLTI/MPOG nº 4/10, que define essa solução.

4.4. Os bens de tecnologia da informação constantes neste instrumento apenas integram a solução global com o objetivo de assegurar disponibilidade adequada à operacionalização da central de atendimento e as demais atividades da central de atendimento

que utilize sistemas informatizados.

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

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

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. A CONTRATADA deverá realizar todo o procedimento de coleta de informações das atividades da CONTRATANTE que serão amparados pelo serviço da CENTRAL DE ATENDIMENTO, apresentar os planos de inserção e implantação, bem como validar junto à CONTRATANTE todo o escopo de configuração do sistema de atendimento conforme necessidade e peculiaridade de cada produto.

5.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais qualificados para a execução dos serviços que atendam aos requisitos elencados no ANEXO II - CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO.

5.3. São de responsabilidade da CONTRATADA fornecer os treinamentos necessários à correta prestação do serviço de atendimento, incluindo linguagem, ética profissional, legislação, normas, procedimentos operacionais e outros.

5.3.1. O conteúdo dos treinamentos referentes aos serviços, processos e sistemas informatizados da CONTRATANTE, serão repassados à CONTRATADA, cabendo a esta efetuar o treinamento com a validação e supervisão técnica da CONTRATANTE.

5.3.2. Quando julgar necessário, a CONTRATANTE poderá utilizar seus próprios instrutores para ministrar treinamentos, devendo a CONTRATADA, nestes casos, se responsabilizar por todas as demais despesas com o treinamento, tais como, infraestrutura física, equipe de apoio, materiais e equipamentos.

5.4. A execução dos treinamentos não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou os níveis de serviço contratados, cabendo à CONTRATADA ajustar as escalas das equipes, datas e horários para cumprimento do treinamento.

5.5. A alocação do profissional na Central de Atendimento deverá ser sempre precedida de treinamento inicial, com metodologia e conteúdo programático referente às atividades a serem desenvolvidas.

5.6. A aplicação do treinamento inicial será de acordo com as habilidades exigidas para cada função que o profissional estiver alocado, devendo abordar no mínimo os seguintes assuntos:

5.6.1. comunicação falada e escrita - técnicas e habilidades;

5.6.2. sigilo profissional - sua importância e implicações legais;

5.6.3. contextualização sobre a Disque Direitos Humanos – Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180;

5.6.4. conhecimentos técnicos sobre os sistemas informatizados utilizados na operacionalização e no gerenciamento da Central de Atendimento;

5.6.5. conhecimentos sobre os temas pertinentes de Direitos Humanos, com base em conteúdo fornecido pela CONTRATANTE.

5.7. A realização das atividades de capacitação de pessoal será obrigatória nos seguintes casos, cumprindo à CONTRATADA o ajuste das escalas, datas e horários para realização da capacitação sem prejuízo da execução dos serviços, de acordo com Plano de Capacitação aprovado pela CONTRATANTE:

5.7.1. novas campanhas;

5.7.2. disseminação de novas informações de interesse da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos;

5.7.3. atualização dos roteiros de atendimento;

5.7.4. ação corretiva, quando observada pela CONTRATANTE a não conformidade nos procedimentos adotados.

5.8. A CONTRATANTE poderá disponibilizar profissionais para ministrar treinamentos sobre temas específicos relacionados a Direitos Humanos, diretamente às equipes de atendimento ou por meio de capacitação da equipe de treinamento da CONTRATADA.

5.8.1. Nos casos previamente acordados entre CONTRATANTE e CONTRATADA para treinamento ou palestra do(s) profissional(is) convidado(s) da CONTRATANTE diretamente às equipes de atendimento da CONTRATADA, os custos do(s) profissional(is) convidado(s) serão de responsabilidade da CONTRATANTE e os custos das equipes de atendimento, incluindo-se horas extras ou ajustes de escalas, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

5.8.2. Os eventos de treinamento direto serão objeto de Plano de Capacitação específico realizado em acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, não importando acréscimo ou majoração dos serviços, qualquer tipo de despesa ou cobrança no âmbito do contrato ou ainda reconsideração dos indicadores contratuais.

5.9. A CONTRATANTE também poderá solicitar à CONTRATADA que disponibilize sua equipe de capacitação e desenvolvimento para participar de reuniões sobre os treinamentos e capacitações, em data e horários previamente definidos, para bom desenvolvimento do atendimento e eficiência dos protocolos.

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

5.11. O enquadramento das categorias profissionais que serão empregadas no serviço, dentro da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), na disponibilização de mão de obra em regime de dedicação exclusiva ao contrato, são os seguintes, para os atendimentos generalista, especialista e especializado:

5.11.1. Operador de Telemarketing ativo e receptivo – CBO 4223-10, no atendimento generalista;

5.11.2. Operador de Telemarketing técnico bilingue ou especializado – CBO 4223-20, nos atendimentos especialista e especializado.

5.11.3. A descrição sumária da categoria profissional, segundo CBO, envolve atender usuários, oferecer serviços e produtos, prestar serviços técnicos especializados, realizar pesquisas, fazer serviços de acompanhamento e pesquisas e cadastramento de parceiros, sempre via teleatendimento, seguindo roteiros e scripts planejados e controlados.

5.12. A CONTRATADA deverá utilizar solução informatizada para operacionalização da central de atendimento e para controle da gestão dos serviços, em condições e especificações que permitam a utilização compartilhada pela CONTRATANTE, por meio de acesso específico.

5.12.1. A solução informatizada deverá fornecer um conjunto de relatórios on-line, que permitam à CONTRATANTE acompanhar e avaliar em tempo real o atendimento que está sendo prestado, conforme requisitos definidos neste Termo de Referência.

5.12.2. O sistema de atendimento ao usuário deverá possibilitar o acompanhamento da jornada do usuário em todos os canais de atendimentos ofertados, promovendo uma visão única do atendimento ao usuário, independente do canal utilizado.

5.12.3. O sistema deverá permitir a avaliação do atendimento pelo usuário ao final de cada atendimento, por meio de pesquisa de satisfação.

5.13. A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura de telecomunicações (voz e

dados) para a correta e eficiente prestação dos serviços contratados para os atendimentos de primeiro nível, incluindo os equipamentos e a estrutura física necessários para a sustentação da Central de Atendimento.

5.13.1. No atendimento especializado presencial, a infraestrutura física e de telecomunicações, em especial a telefônica e internet, serão fornecidas pela CONTRATANTE.

5.13.2. A CONTRATADA será responsável pelo dimensionamento da quantidade e distribuição das posições de atendimento referente aos serviços contratados para atendimento dos níveis de serviço apresentados no ANEXO V - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

5.14. As atividades de apoio encontram-se descritas no item ATIVIDADES DE APOIO DA CONTRATADA do ANEXO I - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO.

5.15. O dimensionamento da quantidade e distribuição dos serviços de apoio será de responsabilidade da CONTRATADA, se orientando para equilíbrio da execução nos termos seguintes para atendimento mínimo:

5.15.1. Um(a) Supervisor(a) de Atendimento para cada grupo de até 20 (vinte) atendentes em operação;

5.15.2. Um(a) Coordenador(a) de Operação para cada grupo de até 200 (duzentos) atendentes alocados na operação;

5.15.3. Um(a) Coordenador(a) de Treinamento e Capacitação para cada grupo de até 200 (duzentos) atendentes alocados na operação;

5.15.4. Um(a) Psicólogo(a) para cada grupo de 50 (cinquenta) atendentes alocados na operação, obrigatório ao mínimo 1 (uma) psicóloga do sexo feminino para atendimento preferencial às profissionais mulheres.

5.16. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais de apoio qualificados para a qualidade dos serviços que atendam aos requisitos elencados no ANEXO II - CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO.

5.17. A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações da CONTRATANTE e se compromete a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente para tal.

5.18. Deverá ser celebrado TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE para garantir a segurança das informações da Administração.

5.19. A CONTRATADA, após a assinatura do Contrato, por meio de seu representante, assinará TERMO DE CIÊNCIA DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO (RESPONSÁVEL LEGAL DA CONTRATADA) em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

5.20. É obrigatória a assinatura de TERMO DE CIÊNCIA DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO (FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA), antes do início dos serviços, por parte dos profissionais da CONTRATADA alocados na execução do contrato.

5.21. Cumpre à CONTRATADA a responsabilidade de tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, nos termos da Lei nº 13.709/18.

5.22. Os profissionais e prepostos da CONTRATADA não terão nenhum vínculo empregatício ou subordinação com a CONTRATANTE, correndo por conta exclusiva da CONTRATADA, todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, infortunistica do trabalho, fiscal, comercial e outras correlatas, as quais a CONTRATADA se obriga a saldar na época devida.

5.23. É assegurada à CONTRATANTE a faculdade de exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, documentação que comprove o correto e tempestivo pagamento de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais decorrentes da execução do CONTRATO a ser firmado com a CONTRATADA.

5.24. Durante toda a execução contratual deverá ser realizada a transferência de conhecimento para a equipe da CONTRATANTE.

5.25. A transferência de conhecimento deverá conter todos os elementos suficientes a contemplar a necessidade de transferir à equipe da CONTRATANTE, todo o conhecimento e condições para dar continuidade aos serviços em caso de rescisão ou interrupção contratual.

5.26. A CONTRATADA deverá assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, "a" e "b", do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

5.26.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à CONTRATANTE distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

5.26.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da CONTRATANTE, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

5.27. A CONTRATADA adotará as seguintes práticas de sustentabilidade nos termos da IN nº 01/10 SLTI/MPOG e demais legislação vigente na execução dos serviços, quando couber.

5.27.1. Adotar medidas para evitar o desperdício de água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138/03;

5.27.2. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços;

5.27.3. Realizar um programa interno de treinamento de seus empregados, continuamente durante a execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;

5.27.4. Realizar a separação dos resíduos recicláveis descartados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, na fonte geradora, e a sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, que será procedida pela coleta seletiva do papel para reciclagem, quando couber, nos termos da IN/MARE nº 6, de 3 de novembro de 1995 e do Decreto nº 5.940, de 25 de outubro de 2006;

5.27.5. Respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;

5.27.6. Prever a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999.

5.27.7. A CONTRATADA deverá providenciar o recolhimento e o adequado descarte das lâmpadas fluorescentes originárias da contratação, recolhendo-as ao sistema de coleta montado pelo respectivo fabricante, distribuidor, importador, comerciante ou revendedor, para fins de sua destinação final ambientalmente adequada.

5.28. Não há quantidade estimada de deslocamentos, tampouco a necessidade de hospedagem para efetiva prestação dos serviços.

5.29. As demais obrigações da CONTRATADA e CONTRATANTE estão previstas neste instrumento em capítulos específicos.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Os serviços deverão ser executados com base nos quantitativos e parâmetros estabelecidos na Ordem de Serviço específica e em conformidade com as exigências deste instrumento.

6.1.1. A quantidade estimada de atendimentos se refere a Volumetria Média Estimada - VME e será apresentada via Ordem de Serviço, conforme modelo constante do Anexo V-A "MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO", da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017.

6.1.2. Os volumes apresentados são estimativos e suportam a alocação dos quantitativos de unidades para cada tipo e modalidade no catálogo de serviços permitindo a ampliação ou redução da quantidade dos itens do catálogo de serviços decorrentes da ampliação física e tecnológica, melhorias de processos e acréscimo de produtividade com atividade automatizadas, dependendo da necessidade a ser constatada pela CONTRATANTE ao longo da execução do contrato.

6.2. Não haverá garantia de faturamento mínimo ou qualquer indenização pelo não atingimento dos quantitativos estimados.

6.3. O quantitativo mensal estimado de atendimentos na Ordem de Serviço será calculado pela média móvel dos atendimentos realizados nos últimos três meses da execução contratual anterior, acrescido da expectativa futura (campanhas, eventos) para o período considerado, corrigido pelo fator de sazonalidade obtido pela razão entre o volume de atendimentos no mês referente do ano anterior e o volume médio de atendimento obtido.

6.4. A Ordem de Serviço será emitida com antecedência mínima de 30 dias, para permitir à CONTRATADA mobilizar sua estrutura necessária para executar os atendimentos demandados atendendo aos níveis de serviço mínimo definidos.

6.5. A CONTRATANTE poderá demandar execução de serviços específicos, decorrentes de campanhas e eventos programados, através de Ordem de Serviço própria emitida com ao mínimo 21 (vinte e um) dias de antecedência para início dos serviços a fim da CONTRATADA realizar os ajustes técnicos e operacionais necessários para atendimento da demanda, mantendo os níveis mínimo de serviço e o valor unitário da unidade de serviço de atendimento.

6.6. A CONTRATANTE poderá demandar a execução de serviços específicos em situações de emergência ou calamidade, decorrente de eventos de suposta e iminente violação de direitos humanos de grande repercussão, através de Ordem de Serviço própria emitida com mínimo de 3 (três) dias de antecedência para início dos serviços a fim da CONTRATADA realizar os ajustes técnicos e operacionais necessários para atendimento da demanda, com os níveis de serviço ajustados e sendo remunerada com majoração de 50% (cinquenta por cento) do valor unitário da unidade de serviço por atendimento.

6.7. Os prazos para expedição da Ordem de Serviço não se aplicam quando a Ordem de Serviço contiver acréscimos/diminuição somente nos quantitativos de atendimentos automatizados ou houver manutenção da VME, em relação à Ordem de Serviço anterior.

6.8. Não havendo emissão de Ordem de Serviço até o início do período seguinte de prestação dos serviços, visando a continuidade da execução contratual, considerar-se-á renovada a ordem anterior emitida, ajustada pelos parâmetros objetivos definidos no item 6.3.

6.9. A partir do recebimento da Ordem de Serviço, a CONTRATADA terá 5 (cinco) dias para manifestar o aceite ou sua recusa fundamentada.

6.9.1. A CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias para informar à CONTRATADA sua decisão final sobre os fundamentos da recusa da Ordem de Serviço.

6.10. Os TIPOS DE ATENDIMENTO (Telefônico, SMS, Aplicação Internet, Redes Sociais e Presencial) e respectivas MODALIDADES (assistidos e automatizados) serão estimados separadamente na Ordem de Serviço.

6.11. Com base nos quantitativos constantes na Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá escalonar e disponibilizar os recursos necessários à execução dos serviços, visando à prestação de um serviço de qualidade e ao atendimento às necessidades e expectativas da CONTRATANTE.

6.12. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, de acordo com Anexo I da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05, de 26 de maio de 2017.

6.13. No IMR está definido o modo pelo qual os serviços serão avaliados e as deduções a serem aplicadas na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável, graduada a redução em níveis de esforço da execução.

6.14. O IMR da contratação está relacionado no ANEXO V - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS, indicando seu parâmetro de qualidade e faixa de avaliação para sanções e penalidades.

6.15. Constarão no Relatório de Medição e Fiscalização da execução contratual, dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais e demais informações relevantes para a gestão contratual.

6.16. As glosas previstas para cada indicador, se atingidas o seu limite máximo, serão aplicadas diretamente pelo Gestor do Contrato, que também providenciará as medidas administrativas para a penalização cabível, especialmente a cobrança de multas previstas no contrato, quando for o caso.

6.17. No caso de glosas no faturamento, decorrentes do não cumprimento do estabelecido no IMR, a CONTRATADA disporá do prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data de notificação pelo descumprimento do IMR, para apresentar justificativas ao CONTRATANTE, que deverá avaliá-las no mesmo prazo.

6.18. No caso de não realização ou manutenção da glosa em razão de intempestividade na entrega ou na avaliação das justificativas, quando concluída a análise, persistindo a manutenção da glosa ou comprovada a prestação dos serviços, estes valores deverão ser ajustados junto ao pagamento da próxima fatura.

6.18.1. No caso de não haver fatura futura, o valor será descontado da garantia prestada pela CONTRATADA.

6.18.2. O total das glosas apuradas mensalmente com base nos indicadores relacionados no IMR será aplicado integralmente na fatura do mês fiscalizado até o limite de 10% do total do serviço, sendo as diferenças complementares aplicadas nas faturas dos meses seguintes dentro do mesmo limite até que se alcance o total das glosas.

6.19. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela fiscalização da CONTRATANTE poderão configurar-se como não cumprimento do IMR, neste caso, sujeitando-se à aplicação de glosa prevista no IMR sem prejuízo de apuração de eventual sanção ou penalidade administrativa estabelecida no contrato.

6.20. Caso a CONTRATADA não cumpra os indicadores do mês dentro do IMR, será gerada uma ocorrência para apuração da sanção e penalidade administrativa e aplicadas as glosas referente aos serviços não prestados, ou em apuração.

6.21. Quando ocorrerem variações, horária, diária ou mensal, superiores a 25% (vinte e cinco por cento) nos quantitativos de atendimentos demandados na ORDEM DE SERVIÇO os níveis de serviço poderão ser flexibilizados a critério da CONTRATANTE nos TIPOS DE ATENDIMENTO e MODALIDADES impactadas pela variação.

6.22. Nas hipóteses de ocorrências eventuais de indisponibilidade temporária e/ou lentidão de sistemas de responsabilidade da CONTRATANTE, apenas nos casos em que a lentidão for causada pela infraestrutura tecnológica da CONTRATANTE, que afetem diretamente

na produtividade da CONTRATADA, haverá a compensação financeira calculada pela quantidade média de atendimentos proporcionais à volumetria hora/dia/mês estimada para o período da ocorrência.

6.23. A execução dos serviços será iniciada na data de publicação do extrato do Termo de Contrato no Diário Oficial da União.

6.24. A CONTRATADA deverá participar de uma reunião inicial na CONTRATANTE, em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, com o objetivo de conhecer a estrutura e os sistemas de informação relacionados no escopo deste instrumento e absorver o conhecimento necessário para prestação dos serviços contratados.

6.24.1. Devem participar efetivamente dessa reunião, no mínimo, o Preposto da CONTRATADA e o gestor de contrato da CONTRATANTE.

6.24.2. Na reunião inicial, a CONTRATANTE, apresentará o Plano de Inserção, que tem como objetivo apresentar as atividades de repasse das informações do ambiente computacional da CONTRATANTE necessárias para execução dos serviços descritos neste Termo de Referência.

6.24.3. A execução do Plano de Inserção tem como objetivos:

6.24.3.1. ajustar os recursos dos ambientes da CONTRATADA e CONTRATANTE;

6.24.3.2. apresentar e sanar dúvidas sobre a sistemática de gestão dos serviços;

6.24.3.3. apresentar e entregar a documentação dos profissionais da CONTRATADA;

6.24.3.4. absorver conhecimentos, pela CONTRATADA, inerentes aos serviços contratados, a partir de documentação entregue e de esclarecimentos fornecidos pela CONTRATANTE;

6.24.3.5. convalidar os itens do Catálogo de Serviços;

6.24.3.6. validar os fluxos e processos inerentes à gestão contratual.

6.25. O processo de implantação dos TIPOS DE ATENDIMENTO e respectivas MODALIDADES consiste no planejamento, instalação, configuração, customização da plataforma de atendimento multicanais, de modo a contemplar integralmente as características e necessidades da CONTRATANTE, sendo que é responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de todos recursos de infraestrutura física, tecnológica, comunicação e pessoal necessários para o bom desempenho dos serviços.

6.26. A CONTRATADA deverá apresentar, em até 10 (dez) dias após realização da reunião inicial, para posterior aprovação pela CONTRATANTE, o Plano de Implantação, a partir do Plano de Inserção ajustado e definições registradas na Ata da Reunião Inicial.

6.27. A CONTRATANTE analisará, em até 5 (cinco) dias, o Plano de Implantação apresentado, aprovando-o ou recusando-o de forma fundamentada.

6.28. No caso de recusa, a CONTRATADA deverá apresentar novo plano no prazo máximo de 5 (cinco) dias, após o recebimento do comunicado da CONTRATANTE.

6.29. Em caso de aprovação, a CONTRATANTE comunicará a CONTRATADA para que inicie sua execução no primeiro dia útil seguinte a contar do recebimento da comunicação.

6.30. O Plano de Implantação abordará os seguintes tópicos:

6.30.1. Diagnóstico e detalhamento da situação atual;

6.30.2. Configuração e criação do catálogo de serviços;

6.30.3. Criação e elaboração de novos scripts, procedimentos e FAQ's;

6.30.4. Cadastramento da base de conhecimento;

6.30.5. Desenvolvimento e configuração dos níveis de acesso;

6.30.6. Desenvolvimento, identificação e criação dos grupos;

6.30.7. Desenvolvimento e elaboração dos níveis de qualidade do serviço;

6.30.8. Diagnóstico e análises preliminares de necessidades, bases de dados existentes e definição do nível de interação com clientes;

6.30.9. Configuração da ferramenta, desenvolvimento do conteúdo, configuração do portal do sistema, validação e homologação pela CONTRATANTE;

6.30.10. Transferência de conhecimento, a ser realizada para os atendentes, a partir de Plano de Capacitação conjunto entre CONTRATADA e CONTRATANTE;

6.30.11. Operação supervisionada (*go live*), por prazo máximo de 5 (cinco) dias, a iniciar em até 55 (cinquenta e cinco) dias a partir da assinatura do Termo de Contrato.

6.31. A CONTRATANTE realizará vistoria prévia e testes operacionais amostrais na infraestrutura da CONTRATADA, até 55 (cinquenta e cinco) dias da assinatura do contrato e 5 (cinco) dias antes do início efetivo da prestação de serviços, para averiguação objetiva das condições disponíveis para prestação dos serviços em conformidade com as exigências da contratação.

6.32. A implantação dos serviços deverá contemplar a execução de toda a infraestrutura física e tecnológica, bem como a contratação e treinamento dos recursos humanos necessários para o início efetivo da operação, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos a partir da data da assinatura do contrato, de acordo com o dimensionamento constante do Plano de Implantação.

6.33. Durante a implantação dos serviços, a CONTRATADA deverá absorver, com o auxílio e orientação da CONTRATANTE, os conhecimentos necessários para assumir a prestação dos serviços.

6.34. Os primeiros 60 (sessenta) dias após a conclusão da operação supervisionada serão considerados como período de estabilização, para ajustes procedimentais e de qualidade específicos, não sendo avaliados os indicadores para fins de sanção ou aplicação de penalidades.

6.35. A partir do fim do período de estabilização, todo o passivo de problemas evidenciado deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do IMR sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

6.36. Durante o período de operação supervisionada e estabilização serão executados os TIPOS DE ATENDIMENTO e MODALIDADES já disponibilizados atualmente à sociedade através de atendimento telefônico ativo e receptivo, na modalidade assistida, incluindo atendimento telefônico eletrônico via URA.

6.36.1. Após o término do período de estabilização, a CONTRATADA deverá iniciar a implantação dos demais TIPOS DE ATENDIMENTO e MODALIDADES constantes do CATÁLOGO DE SERVIÇOS que deverá ter o seu próprio cronograma de implantação seguindo as especificidades do serviço contratado e segundo as diretrizes e prazos estabelecido pela CONTRATANTE.

6.36.2. A implantação de todos os TIPOS DE ATENDIMENTO e MODALIDADES constantes do ANEXO III - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS devem ser implantados em até 120 (cento e vinte) dias da data de publicação do extrato do Termo de Contrato no Diário Oficial da União.

6.36.3. A implantação de novos TIPOS DE ATENDIMENTO e MODALIDADES durante a execução contratual devem obedecer a plano de implantação com cronograma próprio acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA, prevendo etapas de desenho, homologação, transição e produção.

6.36.4. A CONTRATADA compromete-se a realizar a transição de sucesso

contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo a CONTRATADA a critério da CONTRATANTE, inclusive, realizar a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

6.37. A implantação de novos serviços ou mudanças nos serviços contempla a realização de ETAPA de homologação que consiste na disponibilização do TIPO DE ATENDIMENTO e respectiva MODALIDADE em caráter experimental, com monitoramento detalhado dos processos, avaliação e estudos com vistas à sua execução em caráter permanente, prevento etapas de desenho, homologação, transição e produção.

6.38. A CONTRATANTE emitirá, em até três dias úteis após realizada a avaliação experimental, o TERMO DE ACEITAÇÃO da ETAPA de homologação, confirmando o cumprimento dos requisitos técnicos/operacionais estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA, bem como as diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE e liberando para o início de operação.

6.39. A fim de facilitar o entendimento das fases e execução do início da execução dos serviços, segue quadro detalhado:

Marco	Atividade	Responsável
D	Assinatura do Termo de Contrato	CONTRATANTE + CONTRATADA
D+5	Reunião Inicial	CONTRATANTE + CONTRATADA
D+5	Plano de Inserção da CONTRATADA	CONTRATADA
D+15	Plano de Implantação	CONTRATADA
D+20	Aprovação do Plano de Implantação	CONTRATANTE
D+55	Vistoria da infraestrutura (física, tecnológica)	CONTRATANTE
D+55	Início efetivo da prestação dos serviços	CONTRATADA
D+60	Fim da Operação Supervisionada (<i>go live</i>)	CONTRATANTE + CONTRATADA
D+60	Início do Período de Estabilização	CONTRATADA
D+120	Início da Análise Efetiva dos Indicadores de Nível de Serviço	CONTRATANTE

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

7.1. Cumpre à CONTRATANTE designar o Gestor do Contrato, para coordenar e comandar o processo de fiscalização da execução contratual, respondendo como representante da CONTRATANTE, especialmente designado na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 11 do Decreto nº 9.507, de 2018, para exercer as atribuições de aferir o cumprimento dos resultados estabelecidos pela CONTRATADA, verificar a regularidade das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas e prestar apoio à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente para a formalização dos procedimentos relativos a repactuação, reajuste, alteração, reequilíbrio, prorrogação, pagamento, aplicação de sanções, extinção dos contratos, entre outras, com vistas a assegurar o cumprimento das cláusulas do contrato a solução de problemas relacionados ao objeto.

7.2. Caberá à CONTRATANTE indicar os fiscais do Contrato como representantes da área demandante, indicado pela autoridade competente, para fiscalizar o contrato sob o aspecto funcional/negocial/técnico da solução:

7.2.1. Fiscal Administrativo : servidor representante da área administrativa, indicado pela autoridade competente, para acompanhar os aspectos administrativos da execução dos serviços nos contratos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como quanto às providências tempestivas nos casos de inadimplemento;

7.2.2. Fiscal Técnico : servidor representante da área negocial, indicado pela autoridade competente, para acompanhar e avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados no ato convocatório, para efeito de pagamento conforme o resultado;

7.2.3. A CONTRATADA designará Preposto do Contrato, dentre seus funcionários, como representante da própria e responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

7.3. Os mecanismos formais de comunicação são utilizados para a troca de informações entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE que será feita por meio do Fiscal ou Gestor do Contrato (por parte da CONTRATANTE) e do Preposto (por parte da CONTRATADA), sendo permitidos os seguintes meios:

7.3.1. documento oficial (atas, relatório, carta ou ofício), contendo timbre, nome, função e assinatura do signatário;

7.3.2. por meio de correspondência eletrônica (e-mail), desde que sejam utilizados e-mails institucionais.

7.4. Não serão considerados mecanismos formais de comunicação, a utilização de fóruns de debate e discussão ou outros ambientes de colaboração, envio e troca de mensagens por meio de telefones móveis (SMS), aplicativos de mensagem, contatos telefônicos e/ou verbais, entre outros caracterizados pela informalidade e baixa rastreabilidade.

7.5. O CATÁLOGO DE SERVIÇOS poderá ser revisto em termos de seus tempos médios de atendimento (Telefônico e Presencial) e número médio de interações (aplicação internet) a cada trimestre de execução do contrato, inclusive a distribuição dos quantitativos dos TIPOS DE ATENDIMENTO e MODALIDADES dentro do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, respeitando limite de 25% (vinte e cinco por cento) a cada revisão apenas para os subitens do contrato.

7.5.1. O período de estabilização não será considerado para fins de revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

7.5.2. Quando iniciado o processo de revisão, o cálculo para revisão deverá ser feito com base no histórico dos atendimentos de seis meses de execução, incluindo os três últimos (tendência) e os próximos três meses do ano anterior (sazonalidade), se disponível, seguindo a seguinte rotina de cálculo:

7.5.3. Calcula-se a mediana de todos os chamados de determinado TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

7.5.4. Define-se a margem superior e inferior em relação à mediana de até 50% (cinquenta por cento).

7.5.5. Exclui-se da faixa amostral os registros que estão fora da faixa estabelecida no subitem anterior.

7.6. Caso obtenha-se um quantitativo maior que 20% (vinte por cento) dos registros do campo amostral fora da margem, deve-se repetir a iteração excluindo-se do campo amostral os valores fora da faixa previamente calculada.

7.7. A UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO (USA), será adotada como unidade de referência para mensuração dos serviços contratados de atendimento ativo e receptivo, de primeiro, segundo e terceiro níveis.

7.8. A USA envolve todos os custos diretos e indiretos à prestação dos serviços tais como: monitoria, apoio e suporte ao atendimento, tratamento de novas rotinas de fluxos de atendimentos (pelos TIPOS e MODALIDADES) e acompanhamento de tráfego, gerência, coordenação, supervisão, operação, manutenção e suporte técnico, treinamento, tecnologia, equipamentos, mobiliário, infraestrutura física e lógica, comunicações e material de escritório, dentre outros descritos neste Termo de Referência.

7.9. Os valores em USA refletem a conclusão 1 (um) ATENDIMENTO de cada TIPO (Telefônico, SMS, Aplicação Internet, Redes Sociais e Presencial) e MODALIDADE (assistida,

automatizada) são obtidos pela aplicação dos respectivos fatores de produtividade e tempo médio de atendimento ou número de interações médio relacionados ANEXO III - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS, item 52.

7.10. Os FATORES DE PRODUTIVIDADE da tabela do item 53 do ANEXO III - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS serão fixos durante a vigência contratual, conforme o TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE, podendo ser revisados a cada 6 (seis) meses pela sistemática de revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, em comparação com o atendimento unitário padrão: telefônico assistido.

7.10.1. A correção do FATOR DE PRODUTIVIDADE poderá ocorrer a cada semestre e será avaliado a partir dos dados de atendimento objetivos para cada TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE proporcionalmente ao número de interações ou tempo médio de atendimento em razão da capacidade produtiva do recurso utilizado: humano ou automatizado ou híbrido.

7.10.2. Os FATORES DE PRODUTIVIDADE constituem parâmetros mínimos para CONTRATADA para execução do objeto até a formação dos dados históricos de atendimento para mensuração e eventual revisão do fator de produtividade.

7.11. Os quantitativos estimados no ANEXO IX - HISTÓRICO DE ATENDIMENTOS para cada uma das células de atendimento poderão sofrer remanejamento entre as mesmas no decorrer da execução, em função das mudanças de estratégias da CONTRATANTE, priorização das tarefas/atividade, inclusão e/ou exclusão de sistemas/ações/programas da Ouvidoria Nacional no escopo de atendimento ou da implantação de novas células, desde que não superem o total anual contratado em unidades de serviço para cada subitem contratado.

7.12. Serão remunerados à CONTRATADA os atendimentos efetivamente realizados por TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE no valor unitário da USA ajustado diretamente pelo fator de produtividade.

7.13. Para fins de faturamento, os contatos recebidos ou realizados pela CONTRATADA serão classificados como (1) FINALIZADOS COM SUCESSO ou (2) FINALIZADOS SEM SUCESSO.

7.14. Serão considerados atendimentos completos aqueles que preencham os requisitos mínimos definidos na ORDEM DE SERVIÇO, podendo compreender condições de desligamento (abandono do usuário, falha na comunicação do usuário), percentual do TMA ou número de interações e campos obrigatórios de registro no sistema.

7.15. Nos casos em que o atendimento automatizado for direcionado para o atendimento assistido, o atendimento será faturado como único atendimento na modalidade assistido em razão da continuidade do mesmo atendimento.

7.16. Nos casos em que o atendimento generalista assistido for direcionado para o atendimento especialista assistido, o atendimento será faturado como único atendimento no subitem de atendimento especialista na modalidade assistido em razão da continuidade do mesmo atendimento.

7.17. O Tempo Médio de Atendimento e o Número de Interações será aferido de forma periódica, conforme processo de revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS deste Termo de Referência.

7.18. No atendimento telefônico, 1 (um) atendimento corresponde aos serviços prestados durante uma ligação recebida (atendimento receptivo) ou realizada (atendimento ativo), no Tempo Médio de Atendimento (TMA) indicado no item 54 do ANEXO III - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS e corrigido na forma de revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

7.19. A CONTRATADA deverá arcar com os custos do tronco telefônico para as ligações recebidas pelo Disque Direitos Humanos – Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, gratuitos por natureza, operados na central de atendimento, sendo responsável pelo pagamento dos valores referentes à habilitação e assinatura dos acessos locais às suas instalações, das prestações, utilidades ou comodidades que lhe são ofertadas.

7.20. A CONTRATADA deverá dispor de tronco telefônico e acompanhar a gestão junto às operadoras de serviços de telefonia para direcionamento das chamadas com destino aos tridígitos de outorga, 100 e 180.

7.21. A CONTRATADA deverá arcar com os custos das ligações efetuadas no atendimento especializado, de acordo com o volume de serviços demandados e a tecnologia empregada no TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE.

7.22. Durante um atendimento telefônico RECEPTIVO poderão ser disseminadas uma ou mais informações contidas na base de conhecimento da CONTRATANTE, bem como, no mesmo atendimento, serem realizados um ou mais registros de manifestações, mantendo correspondência unitária de um atendimento realizado.

7.22.1. Serão considerados (1) FINALIZADOS COM SUCESSO os atendimentos RECEPTIVOS, assistidos ou automatizados, que resultarem em uma (01) disseminação completa de informação contida na base de conhecimento da CONTRATANTE e/ou no registro completo de uma (01) manifestação do usuário.

7.22.2. Serão considerados (2) FINALIZADOS SEM SUCESSO os atendimentos RECEPTIVOS, assistidos ou automatizados, em que não ocorreu a disseminação completa de uma (01) informação ou o registro completo de uma (01) manifestação.

7.23. Durante um atendimento telefônico ATIVO poderão ser disseminadas uma ou mais informações contidas na base de conhecimento da CONTRATANTE, bem como, no mesmo atendimento, serem realizados um ou mais registros de manifestações, mantendo correspondência unitária de um atendimento realizado.

7.23.1. Serão considerados (1) FINALIZADOS COM SUCESSO os atendimentos ATIVOS, assistidos ou automatizados, que resultarem em uma (01) disseminação de informação contida na base de conhecimento da CONTRATANTE ou no preenchimento completo de um (01) instrumento de encaminhamento, monitoramento ou busca ativa.

7.23.2. Serão considerados (2) FINALIZADOS SEM SUCESSO os atendimentos ATIVOS que não resultarem em uma (01) disseminação de informação ou no registro completo de um (01) instrumento de encaminhamento, monitoramento ou busca ativa.

7.24. No atendimento SMS, 1 (um) atendimento corresponde aos serviços prestados durante uma manifestação ou uma campanha disseminada, no número médio de interações indicado no item 53 do ANEXO III - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS e corrigido na forma de revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

7.24.1. A CONTRATADA custeará somente o envio de SMS para o usuário, não cabendo a gratuidade ao usuário o envio de SMS ao canal de atendimento disponível, ainda que através do tridígito 100 ou 180.

7.24.2. O custeio de envio de SMS ao usuário está contemplado no custo do serviço de atendimento através do canal SMS, conforme indicado o número médio de interações no item 53 do ANEXO III - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS e corrigido na forma de revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

7.24.3. Serão consideradas (1) FINALIZADOS COM SUCESSO o atendimento que comprove as mensagens SMS enviadas e efetivamente recebidas pelo telefone do destinatário, comprovado por relatórios da operadora ou *broker*.

7.24.4. Serão considerados (2) FINALIZADOS SEM SUCESSO o atendimento que não comprove as mensagens enviadas ou que não foram efetivamente recebidas pelo telefone do destinatário.

7.25. Nos atendimentos por aplicação internet, assistido ou automatizado, 1 (um) atendimento corresponderá ao conjunto de interações, onde cada interação corresponde a 1 (uma) mensagem recebida e 1 (uma) mensagem enviada, no número médio de interações indicado item 53 do ANEXO III - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS e corrigido na forma de revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

- 7.25.1. Serão consideradas (1) FINALIZADAS COM SUCESSO o atendimento completo que comprove a interação entre o atendente e o usuário, ou (2) FINALIZADAS SEM SUCESSO os atendimentos sem interação de resposta do usuário ou não concluídos por qualquer problema de conexão ou indisponibilidade do usuário.
- 7.25.2. Os atendimentos realizados por meio dos mensageiros instantâneos (webchat, Whatsapp, Telegram) serão contabilizados como aplicativos de internet.
- 7.26. Cada 1 (um) marcador de seleção (# ou @), incluindo suas variantes típicas (maiúsculas, minúsculas, conectores), demandado, independente do número de postagens, será considerada 1 (um) atendimento passivo em redes sociais, no número médio de publicações indicado item 54 do ANEXO III - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS e corrigido na forma de revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.
- 7.26.1. Os atendimentos receptivos nas redes sociais constituem na identificação e coleta de postagens nas redes sociais de marcadores de interesse da CONTRATANTE, conforme definidos na ORDEM DE SERVIÇO.
- 7.26.2. A CONTRATADA deve monitorar as postagens nas redes sociais indicadas e selecionar as mensagens relevantes, de acordo com padrões estabelecidos pela CONTRATANTE, para análise e eventual resposta por parte da CONTRATANTE.
- 7.26.3. As mensagens selecionadas deverão ser capturadas junto com a respectiva publicação (post) originária, bem como todos compartilhamentos e os comentários anteriores, com o objetivo de contextualizar o assunto selecionado.
- 7.26.4. Serão consideradas (1) FINALIZADAS COM SUCESSO as mensagens selecionadas que forem consideradas pertinentes, segundo critérios de análise da CONTRATANTE, estipulados na ORDEM DE SERVIÇO, ou (2) FINALIZADAS SEM SUCESSO as seleções que não forem julgadas pertinentes.
- 7.27. Os atendimentos presenciais, realizados no sítio da CONTRATANTE, correspondem ao registro das manifestações provenientes de documentos físicos e eletrônicos recebidos, dos atendimentos a usuários que comparecem nas dependências da CONTRATANTE, ou outro TIPO DE ATENDIMENTO ocorrido nas dependências da CONTRATANTE, com Tempo Médio de Atendimento (TMA) indicado no APÊNDICE "CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS".
- 7.27.1. Também serão considerados como 01 (um) atendimento presencial toda manipulação (tratamento, encaminhamento e resposta) de manifestações cadastradas no primeiro e segundo níveis de atendimento.
- 7.27.2. O TMA será aferido de forma periódica, conforme regras estabelecidas no subitem "REVISÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS" deste Termo de Referência.
- 7.27.3. Serão remunerados pelo seu valor integral (100%) todos os atendimentos realizados pelo segundo nível (presencial).
- 7.28. Todos os atendimentos (1) FINALIZADOS COM SUCESSO serão remunerados em 100% (cem por cento) do valor do preço unitário, enquanto os (2) FINALIZADOS SEM SUCESSO não serão remunerados.
- 7.29. O cálculo do faturamento terá como base o total de unidades de serviço executadas no período para cada subitem, realizado mediante a realização das etapas abaixo:
- 7.29.1. os quantitativos de atendimentos por TIPO e MODALIDADE deverão ser discriminados considerando as respectivas CLASSIFICAÇÕES ("FINALIZADO COM SUCESSO" / "FINALIZADO SEM SUCESSO"), a que se refere o subitem acima, executadas no período de referência;
- 7.29.2. caso seja necessário realizar o acréscimo ou a exclusão de quantitativos da volumetria executada para fins de faturamento, na ocorrência da previsão de compensações, o acréscimo será computado na classificação "FINALIZADO COM SUCESSO" do TIPO de atendimento da modalidade ASSISTIDA em questão, por outro lado, o quantitativo a ser debitado do TIPO de atendimento da modalidade ASSISTIDA incidirá primeiramente nos que forem classificados como "FINALIZADOS SEM SUCESSO";
- 7.29.3. os resultados obtidos com base na aplicação do previsto nos subitens anteriores serão convertidos em USA pela sua multiplicação do total de atendimento FINALIZADOS COM SUCESSO pela razão entre o tempo médio de atendimento diário e o tempo médio de atendimento do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, ajustado pelo respectivo fator de conversão de acordo com TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE, de acordo com ANEXO III - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS.
- 7.29.4. os resultados obtidos no subitem 7.29.3 devem ser multiplicados pelo preço unitário em reais da USA contratada de acordo com o serviço onde ocorreu a conclusão do atendimento;
- 7.29.5. o valor total da fatura será a soma dos resultados obtidos pelo subtotal de cada serviço de atendimento.

8. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

- 8.1. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidade estabelecidas no ANEXO I - REQUISITOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, promovendo sua substituição quando necessário, em resumo:
- 8.1.1. infraestrutura física própria e exclusiva para prestação dos serviços, segmentada conforme o tipo de atendimento, incluindo mobiliário e outros;
- 8.1.2. infraestrutura física de apoio de treinamento, de atendimento psicológico, de alimentação e descanso, de reunião técnica e operacional e outras de suporte aos serviços, incluindo mobiliário e outros;
- 8.1.3. infraestrutura tecnológica de atendimento das comunicações externas para prestação dos serviços, incluindo equipamentos, central telefônica e outros;
- 8.1.4. infraestrutura tecnológica para atuação dos atendentes e conectividade com sistema de registro da CONTRATANTE, incluindo computadores, equipamentos, switches, servidores, storage e outros.

9. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

- 9.1. Os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento estão relacionados no ANEXO V - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS deste Termo de Referência.
- 9.2. A quantidade estimada de atendimentos a serem realizados por período será sob demanda e fixada por meio de Ordem de Serviço, conforme descrito no item 6 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO deste Termo de Referência.
- 9.3. A volumetria de atendimentos ativos e receptivos observada no período de setembro a dezembro de 2018 e de janeiro a abril de 2019, na execução contratual no mencionado período, é apresentada no ANEXO IX - HISTÓRICO DE ATENDIMENTOS deste Termo de Referência.
- 9.4. Os tempos médios para a execução dos atendimentos assistidos ativos e receptivos generalista, especialista e especializado estão relacionados no ANEXO III - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS.
- 9.5. Todos os custos de recursos humanos e seus encargos necessários à execução dos serviços devem correr por conta da CONTRATADA.
- 9.6. É responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o quantitativo de pessoal, assim como os cargos necessários para o atendimento do volume e complexidade dos serviços, com base na quantidade mensal estimada pela CONTRATANTE, objetivando atender os níveis de qualidade do serviço definidos neste documento.

9.7. A CONTRATADA deverá considerar, para o dimensionamento em questão, que os sistemas de propriedade da CONTRATANTE podem apresentar ocorrências eventuais de indisponibilidade temporária e/ou lentidão.

9.8. É responsabilidade da CONTRATADA dimensionar e disponibilizar a infraestrutura física e tecnológica, conforme especificações constantes deste Termo de Referência, bem como as contingências suficientes e necessárias ao atendimento do volume e complexidade dos serviços, com base na volumetria demanda pela CONTRATANTE, objetivando atender os níveis de qualidade do serviço.

9.9. O conteúdo de todos os atendimentos realizados, por qualquer canal, seja de voz, texto e imagem, devem ser armazenados pela CONTRATADA, pelo período de vigência contratual, para fins de monitoramento e fiscalização, e disponíveis para consulta pela CONTRATANTE a qualquer tempo.

9.10. Cabe à CONTRATADA suportar os gastos decorrentes da execução dos serviços contratados referente às ligações telefônicas para o tridígito 100 e 180 (entrantes - receptivo) originadas de fixo para fixo e de móvel para fixo, nas modalidades local e LDN (longa distância nacional), bem como das ligações do ativo (saintes) originadas de fixo para fixo e de fixo para móvel, nas modalidades local e LDN.

9.11. Cabe à CONTRATADA suportar os gastos decorrentes da execução dos serviços contratados referente ao custeio das mensagens de texto (SMS) enviadas e de conexão Internet para a operação dos aplicativos internet e de redes sociais.

9.12. Cabe à CONTRATADA prover a comunicação de dados privativo, principal e redundância, entre o ambiente da Central de Atendimento e o ambiente de TI da CONTRATANTE.

9.12.1. Eventual necessidade de instalação de equipamentos de modo a permitir a interconexão com a rede de dados da CONTRATANTE (gateway) e seus custos de operação será responsabilidade da CONTRATADA.

9.13. Todos os custos de implantação e utilização do link correrão por conta da CONTRATADA.

9.13.1. O contrato vigente utiliza link primário de 30Mb/s e redundância de 10 Mb/s, protocolo MPLS.

10. UNIFORMES

10.1. Os uniformes a serem fornecidos pela CONTRATADA a seus empregados deverão ser condizentes com a atividade a ser desempenhada no Central de Atendimento e na sede da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, compreendendo peças para todas as estações climáticas do ano, sem qualquer repasse do custo para o empregado.

10.1.1. O uniforme utilizado pelos atendentes alocados na Central de Atendimento deve ser segmentado conforme o tipo de serviço realizado pelo operador: generalista, especialista ou especializado e conter alguma identificação única do operador visível a partir do sistema de CFTV.

10.1.1.1. As peças de uniforme não podem conter qualquer informação de marca, organização empresarial, organização social, partido político ou qualquer outra identificação não relacionada à execução dos serviços.

10.1.2. O uniforme utilizado pelos atendentes alocados na Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos deve ser do tipo esporte fino ou passeio para as atividades no ambiente próprio.

10.2. As peças devem ser confeccionadas com tecido e material de qualidade, seguindo parâmetros de conforto e ergonomia condizentes à atividade vinculada aos serviços contratados.

10.3. Deve ser fornecido o conjunto completo ao empregado no início da execução do contrato, com quantidade suficiente para uma semana de trabalho sem reutilização, devendo ser substituído o conjunto completo de uniforme a cada 10 (dez) meses, ou a qualquer prazo inferior a critério da CONTRATADA.

10.3.1. O conjunto completo de uniformes para os atendentes na unidade da CONTRATADA compreende, ao mínimo, 6 (seis) camisas, 3 calças compridas, podendo ser substituída 1 (uma) calça por 1 (uma) saia para atendentes mulheres e 1 (um) agasalho, em tecido de boa qualidade com conforto e ergonomia aos atendentes;

10.3.2. O conjunto completo de uniformes para atendentes presenciais, na sede da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, compreende, ao mínimo, 2 (dois) costumes (paletó e calça) de cor preta ou azul marinho, 1 (um) cinto em couro, 2 (duas) gravatas lisas, 2 (dois) calçados social em couro preto, 5 (cinco) camisas social de manga longa cores branca ou azul claro e 5 (cinco) meias social preta, em tecido de boa qualidade com conforto e ergonomia aos atendentes, ou o equivalente traje esporte fino para caso de atendentes mulheres.

10.3.3. No caso da atendente gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os para que sempre se ajustem com conforto e ergonomia ao funcionário.

10.4. Os uniformes deverão ser entregues mediante recibo, cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

11.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

11.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

11.4. Não permitir que os empregados da CONTRATADA realizem horas extras, exceto em caso de comprovada necessidade de serviço, formalmente justificada pela autoridade do órgão para o qual o trabalho seja prestado e desde que observado o limite da legislação trabalhista;

11.5. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

11.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

11.7. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

11.7.1. exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

11.7.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas CONTRATADAS;

11.7.3. promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e

11.7.4. considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de

concessão de diárias e passagens.

11.7.5. fiscalizar mensalmente, por amostragem, o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, especialmente:

11.7.5.1. A concessão de férias remuneradas e o pagamento do respectivo adicional, bem como de auxílio-transporte, auxílio-alimentação e auxílio-saúde, quando for devido;

11.7.5.2. O recolhimento das contribuições previdenciárias e do FGTS dos empregados que efetivamente participem da execução dos serviços contratados, a fim de verificar qualquer irregularidade;

11.7.5.3. O pagamento de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados até a data da extinção do contrato.

11.8. Analisar os termos de rescisão dos contratos de trabalho do pessoal empregado na prestação dos serviços no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, após a extinção ou rescisão do contrato.

11.9. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

11.10. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

11.11. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

11.12. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

11.13. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.

11.14. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela CONTRATADA, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

12.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

12.3. Manter a execução do serviço nos horários fixados pela Administração.

12.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

12.5. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

12.6. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

12.7. Disponibilizar à CONTRATANTE os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

12.8. Fornecer os uniformes a serem utilizados por seus empregados, conforme disposto neste Termo de Referência, sem repassar quaisquer custos a estes;

12.9. As empresas CONTRATADAS que sejam regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) deverão apresentar a seguinte documentação no primeiro mês de prestação dos serviços, conforme alínea "g" do item 10.1 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017:

12.9.1. relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, salário, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

12.9.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela CONTRATADA; e

12.9.3. exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços;

12.9.4. declaração de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes do contrato;

12.10. Os documentos acima mencionados deverão ser apresentados para cada novo empregado que se vincule à prestação do contrato administrativo. De igual modo, o desligamento de empregados no curso do contrato de prestação de serviços deve ser devidamente comunicado, com toda a documentação pertinente ao empregado dispensado, à semelhança do que se exige quando do encerramento do contrato administrativo.

12.11. Apresentar relação mensal dos empregados que expressamente optarem por não receber o vale transporte.

12.12. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedor – SICAF, a empresa CONTRATADA cujos empregados vinculados ao serviço sejam regidos pela CLT deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

12.13. Substituir, no prazo de 2 (duas) horas, em caso de eventual ausência, tais como faltas e licenças, o empregado posto a serviço presencial da CONTRATANTE, devendo identificar previamente o respectivo substituto ao Fiscal do Contrato;

12.14. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE;

12.14.1. Não serão incluídas nas planilhas de custos e formação de preços as disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa CONTRATADA, de matéria não trabalhista, de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

- 12.15. Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da CONTRATANTE. Em caso de impossibilidade de cumprimento desta disposição, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa, a fim de que a Administração analise sua plausibilidade e possa verificar a realização do pagamento.
- 12.16. Autorizar a Administração CONTRATANTE, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.
- 12.16.1. Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.
- 12.17. Não permitir que o empregado designado para trabalhar em um turno preste seus serviços no turno imediatamente subsequente;
- 12.18. Atender às solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;
- 12.19. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas da Administração;
- 12.20. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 12.21. Instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes, adotando, entre outras, as seguintes medidas:
- 12.21.1. viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;
- 12.21.2. viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;
- 12.21.3. oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos de seus direitos sociais, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível.
- 12.22. Manter preposto nos locais de prestação de serviço, aceito pela Administração, para representá-la na execução do contrato;
- 12.23. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 12.24. Fornecer, sempre que solicitados pela CONTRATANTE, os comprovantes do cumprimento das obrigações previdenciárias, do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS, e do pagamento dos salários e demais benefícios trabalhistas dos empregados colocados à disposição da CONTRATANTE;
- 12.24.1. A ausência da documentação pertinente ou da comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e relativas ao FGTS implicará a retenção do pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, mediante prévia comunicação, até que a situação seja regularizada, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
- 12.24.2. Ultrapassado o prazo de 15 (quinze) dias, contados na comunicação mencionada no subitem anterior, sem a regularização da falta, a Administração poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da CONTRATADA que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
- 12.24.3. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pela CONTRATANTE para acompanhar o pagamento das respectivas verbas.
- 12.25. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 12.26. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 12.27. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 12.28. Não se beneficiar da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006;
- 12.29. Comunicar formalmente à Receita Federal a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006, para fins de exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação, conforme previsão do art.17, XII, art.30, §1º, II e do art. 31, II, todos da LC 123, de 2006.
- 12.29.1. Para efeito de comprovação da comunicação, a CONTRATADA deverá apresentar cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, até o último dia útil do mês subsequente ao da ocorrência da situação de vedação.
- 12.30. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 12.31. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 12.32. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do serviço.
- 12.33. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 12.34. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

- 12.35. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- 12.36. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 12.37. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, qualquer mudança no método de execução do serviço que fuja das especificações constantes deste Termo de Referência.
- 12.38. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 12.39. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.
- 12.40. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 12.41. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 12.42. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE;
- 12.43. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 12.44. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, "a" e "b", do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:
- 12.44.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à CONTRATANTE distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;
- 12.44.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da CONTRATANTE, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.
- 12.45. Comprovar, ao longo da vigência contratual, a regularidade fiscal das microempresas e/ou empresas de pequeno porte subcontratadas no decorrer da execução do contrato, quando se tratar da subcontratação prevista no artigo 48, II, da Lei Complementar nº 123, de 2006 e artigo 7º do Decreto nº 8.538/2015.
- 12.45.1. Substituir a empresa subcontratada, no prazo máximo de trinta dias, na hipótese de extinção da subcontratação, mantendo o percentual originalmente subcontratado até a sua execução total, notificando o órgão ou entidade CONTRATANTE, sob pena de rescisão, sem prejuízo das sanções cabíveis, ou a demonstrar a inviabilidade da substituição, hipótese em que ficará responsável pela execução da parcela originalmente subcontratada.
- 12.45.2. Responsabilizar-se pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação.
- 12.46. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

13. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 13.1. Será permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, para serviços de apoio à execução do contrato, especificamente infraestrutura física, mobiliário, equipamentos e softwares, telecomunicações, recursos de rede, limpeza, serviços acessórios, vigilância e tecnologia da informação.
- 13.2. Os atuais contratos administrativos vigentes, Contrato nº 9/2015 e nº 17/2014, possuem os custos dos citados serviços no Módulo 3 - Insumos Diversos com percentuais de 24,26% e 28,82%, respectivamente, de acordo com as planilhas de custos e formação de preços para a função de maior demanda: atendente generalista - CBO 4223-10.
- 13.3. Não será permitida a subcontratação do processo e dos serviços que compõem o objeto principal e suas parcelas de maior relevância, especificamente a execução das atividades humanas de atendimento ativo e receptivo da central de atendimento, cabendo unicamente a contratação direta dos recursos humanos (pessoal de atendimento, coordenação e gestão) pela CONTRATADA.
- 13.4. A subcontratação depende de autorização prévia da CONTRATANTE, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.
- 13.5. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

14. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

15. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

- 15.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 15.2. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual são o conjunto de ações que tem por objetivo aferir o cumprimento dos resultados previstos pela Administração para o serviço contratado, verificar a regularidade das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como prestar apoio à instrução processual e o encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos a repactuação, alteração, reequilíbrio, prorrogação, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção do contrato, dentre outras, com vista a assegurar o cumprimento das cláusulas avençadas e a solução de problemas relativos ao objeto.
- 15.3. O conjunto de atividades de gestão e fiscalização compete ao gestor da execução do contrato, podendo ser auxiliado pela fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo

público usuário, de acordo com as seguintes disposições:

- 15.3.1. Gestão da Execução do Contrato: é a coordenação das atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo público usuário, bem como dos atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam a prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção do contrato, dentre outros;
- 15.3.2. Fiscalização Técnica: é o acompanhamento com o objetivo de avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados no ato convocatório, para efeito de pagamento conforme o resultado, podendo ser auxiliado pela fiscalização pelo público usuário;
- 15.3.3. Fiscalização Administrativa: é o acompanhamento dos aspectos administrativos da execução dos serviços, quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como quanto às providências tempestivas nos casos de inadimplemento;
- 15.3.4. Fiscalização pelo Público Usuário: é o acompanhamento da execução contratual por pesquisa de satisfação junto ao usuário, com o objetivo de aferir os resultados da prestação dos serviços, os recursos materiais e os procedimentos utilizados pela CONTRATADA, quando for o caso, ou outro fator determinante para a avaliação dos aspectos qualitativos do objeto.
- 15.3.5. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.
- 15.4. A fiscalização administrativa poderá ser efetivada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado.
- 15.5. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais exigir-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações (os documentos poderão ser originais ou cópias autenticadas por cartório competente ou por servidor da Administração), no caso de empresas regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT):
- 15.5.1. no primeiro mês da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar a seguinte documentação:
- 15.5.1.1. relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;
- 15.5.1.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela CONTRATADA; e
- 15.5.1.3. exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços.
- 15.5.2. entrega até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (SICAF):
- 15.5.2.1. Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);
- 15.5.2.2. certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;
- 15.5.2.3. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e
- 15.5.2.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).
- 15.5.3. entrega, quando solicitado pela CONTRATANTE, de quaisquer dos seguintes documentos:
- 15.5.3.1. extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da CONTRATANTE;
- 15.5.3.2. cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador CONTRATANTE;
- 15.5.3.3. cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;
- 15.5.3.4. comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e
- 15.5.3.5. comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.
- 15.5.4. entrega de cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato:
- 15.5.4.1. termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;
- 15.5.4.2. guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
- 15.5.4.3. extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;
- 15.5.4.4. exames médicos demissionais dos empregados dispensados.
- 15.6. A CONTRATANTE deverá analisar a documentação solicitada item 15.5.4 acima no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.
- 15.7. Sempre que houver admissão de novos empregados pela CONTRATADA, os documentos elencados no subitem 15.5 acima deverão ser apresentados.
- 15.8. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores do contrato deverão oficiar à Receita Federal do Brasil (RFB).
- 15.9. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os fiscais ou gestores do contrato deverão oficiar ao Ministério do Trabalho.
- 15.10. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.
- 15.11. A CONTRATANTE poderá conceder 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 de correção.

15.12. Além das disposições acima citadas, a fiscalização administrativa observará, ainda, as seguintes diretrizes:

15.12.1. Fiscalização inicial (no momento em que a prestação de serviços é iniciada):

15.12.1.1. Será elaborada planilha-resumo de todo o contrato administrativo, com informações sobre todos os empregados terceirizados que prestam serviços, com os seguintes dados: nome completo, número de inscrição no CPF, função exercida, salário, adicionais, gratificações, benefícios recebidos, sua especificação e quantidade (vale-transporte, auxílio-alimentação), horário de trabalho, férias, licenças, faltas, ocorrências e horas extras trabalhadas;

15.12.1.2. Todas as anotações contidas na CTPS dos empregados serão conferidas, a fim de que se possa verificar se as informações nelas inseridas coincidem com as informações fornecidas pela CONTRATADA e pelo empregado;

15.12.1.3. O número de terceirizados por função deve coincidir com o previsto no contrato administrativo;

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

15.12.1.5. Serão consultadas eventuais obrigações adicionais constantes na CCT para a CONTRATADA;

15.12.1.6. Será verificada a existência de condições insalubres ou de periculosidade no local de trabalho que obriguem a empresa a fornecer determinados Equipamentos de Proteção Individual (EPI).

15.12.1.7. No primeiro mês da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar a seguinte documentação:

1. relação dos empregados, com nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), e indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

2. CTPS dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinadas pela CONTRATADA;

3. exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços; e

4. declaração de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes do contrato.

15.12.2. Fiscalização mensal (a ser feita antes do pagamento da fatura):

15.12.2.1. Deve ser feita a retenção da contribuição previdenciária no valor de 11% (onze por cento) sobre o valor da fatura e dos impostos incidentes sobre a prestação do serviço;

15.12.2.2. Deve ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF;

15.12.2.3. Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF;

15.12.2.4. Deverá ser exigida, quando couber, comprovação de que a empresa mantém reserva de cargos para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, conforme disposto no art. 66-A da Lei nº 8.666, de 1993.

15.12.3. Fiscalização diária:

15.12.3.1. Devem ser evitadas ordens diretas da CONTRATANTE dirigidas aos terceirizados. As solicitações de serviços devem ser dirigidas ao preposto da empresa. Da mesma forma, eventuais reclamações ou cobranças relacionadas aos empregados terceirizados devem ser dirigidas ao preposto.

15.12.3.2. Toda e qualquer alteração na forma de prestação do serviço, como a negociação de folgas ou a compensação de jornada, deve ser evitada, uma vez que essa conduta é exclusiva da CONTRATADA.

15.12.3.3. Devem ser conferidos, por amostragem, diariamente, os empregados terceirizados que estão prestando serviços e em quais funções, e se estão cumprindo a jornada de trabalho.

15.13. Cabe, ainda, à fiscalização do contrato, verificar se a CONTRATADA observa a legislação relativa à concessão de férias e licenças aos empregados, respeita a estabilidade provisória de seus empregados e observa a data-base da categoria prevista na CCT, concedendo os reajustes dos empregados no dia e percentual previstos.

15.13.1. O gestor deverá verificar a necessidade de se proceder a repactuação do contrato, inclusive quanto à necessidade de solicitação da CONTRATADA.

15.14. A CONTRATANTE deverá solicitar, por amostragem, aos empregados, seus extratos da conta do FGTS e que verifiquem se as contribuições previdenciárias e do FGTS estão sendo recolhidas em seus nomes.

15.14.1. Ao final de um ano, todos os empregados devem ter seus extratos avaliados.

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

15.15.1. extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da CONTRATANTE;

15.15.2. cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a CONTRATANTE;

15.15.3. cópia dos contracheques assinados dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários; e

15.15.4. comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei, Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado.

15.16. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo V INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

15.16.1. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades CONTRATADAS; ou

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

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

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

- 15.19. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 15.20. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 15.21. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 15.22. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
- 15.23. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- 15.24. O representante da CONTRATANTE deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.
- 15.25. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.
- 15.26. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 15.27. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.
- 15.28. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 15.29. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, incluindo o descumprimento das obrigações trabalhistas, não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias ou para com o FGTS ou a não manutenção das condições de habilitação, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE, conforme disposto nos arts. 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 15.30. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, a CONTRATANTE comunicará o fato à CONTRATADA e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.
- 15.31. Não havendo quitação das obrigações por parte da CONTRATADA no prazo de quinze dias, a CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da CONTRATADA que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.
- 15.32. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pela CONTRATANTE para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas.
- 15.33. Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a CONTRATANTE e os empregados da CONTRATADA.
- 15.34. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela CONTRATADA, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.
- 15.35. A fiscalização de que trata este tópico não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 15.36. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.
- 15.37. A fiscalização de que trata este Termo de Referência não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

16. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

- 16.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.
- 16.2. No prazo de até 10 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;
- 16.3. O recebimento provisório será realizado pelos fiscais técnico e administrativo ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:
- 16.3.1. A CONTRATANTE realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.
- 16.3.1.1. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- 16.3.2. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 16.3.3. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 16.3.4. Da mesma forma, ao final de cada período de faturamento mensal, o fiscal administrativo deverá verificar as rotinas previstas no Anexo VIII-B da IN SEGES/MP nº 5/2017, no que forem aplicáveis à presente contratação, emitindo relatório que será

encaminhado ao gestor do contrato;

16.4. No prazo de até 10 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

16.4.1. quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

16.5. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

16.6. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

16.7. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

16.7.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

16.7.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

16.7.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

16.8. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor (Lei nº 10.406, de 2002).

16.9. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

17. PAGAMENTO

17.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

17.1.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei nº 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

17.2. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência

17.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

17.3.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

17.4. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

17.4.1. o prazo de validade;

17.4.2. a data da emissão;

17.4.3. os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;

17.4.4. o período de prestação dos serviços;

17.4.5. o valor a pagar; e

17.4.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

17.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;

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

17.6.1. não produziu os resultados acordados;

17.6.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

17.6.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

17.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

17.8. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

17.9. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

17.10. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

17.11. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

17.12. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

17.13. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.

17.13.1. Será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse

público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE.

17.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

17.15. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão CONTRATANTE, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

17.16. A parcela mensal a ser paga a título de aviso prévio trabalhado e indenizado corresponderá, no primeiro ano de contratação, ao percentual originalmente fixado na planilha de preços.

17.16.1. Não tendo havido a incidência de custos com aviso prévio trabalhado e indenizado, a prorrogação contratual seguinte deverá prever o pagamento do percentual máximo equivalente a 03 (três) dias a mais por ano de serviço, até o limite compatível com o prazo total de vigência contratual.

17.16.2. A adequação de pagamento de que trata o subitem anterior deverá ser prevista em termo aditivo.

17.16.3. Caso tenha ocorrido a incidência parcial ou total dos custos com aviso prévio trabalhado e/ou indenizado no primeiro ano de contratação, tais rubricas deverão ser mantidas na planilha de forma complementar/proporcional, devendo o órgão CONTRATANTE esclarecer a metodologia de cálculo adotada.

17.17. A CONTRATANTE providenciará o desconto na fatura a ser paga do valor global pago a título de vale-transporte em relação aos empregados da CONTRATADA que expressamente optaram por não receber o benefício previsto na Lei nº 7.418, de 16 de dezembro de 1985, regulamentado pelo Decreto nº 95.247, de 17 de novembro de 1987.

17.18. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

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

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga;

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

$I = (TX)/365 = (6/100)/365 = 0,00016438$

TX = Percentual da taxa anual = 6%.

18. CONTA-DEPÓSITO VINCULADA

18.1. A presente contratação trata de execução indireta com regime de dedicação exclusiva de mão de obra pois os recursos humanos da CONTRATADA, ainda que em suas próprias dependências a quase totalidade dos empregados, e os materiais disponíveis da contratação não poderão ser compartilhados simultaneamente com outros contratos.

18.1.1. São considerados como dedicação exclusiva apenas os empregados da CONTRATADA descritos no item 5.11 deste Termo de Referência, relativo às categorias profissionais de maior dimensão na contratação.

18.2. A CONTRATADA deverá permitir a fiscalização da CONTRATANTE quanto à distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos alocados no contrato como mitigação de risco de descumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias e outras.

18.3. Para atendimento ao disposto no art. 18 da IN SEGES/MP N. 5/2017, as regras acerca da Conta-Depósito Vinculada a que se refere o Anexo XII da IN SEGES/MP n. 5/2017 são as estabelecidas neste Termo de Referência.

18.4. A futura CONTRATADA deve autorizar a Administração contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

18.5. Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.

18.6. A CONTRATADA autorizará o provisionamento de valores para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores da CONTRATADA, bem como de suas repercussões trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, que serão depositados pela contratante em conta-depósito vinculada específica, em nome do prestador dos serviços, bloqueada para movimentação, conforme disposto no anexo XII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017, os quais somente serão liberados para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores, nas condições estabelecidas no item 1.5 do anexo VII-B da referida norma.

18.7. O montante dos depósitos da conta vinculada, conforme item 2 do Anexo XII da IN SEGES/MP n. 5/2017 será igual ao somatório dos valores das provisões a seguir discriminadas, incidentes sobre a remuneração, cuja movimentação dependerá de autorização do órgão ou entidade promotora da licitação e será feita exclusivamente para o pagamento das respectivas obrigações:

18.7.1. 13º (décimo terceiro) salário;

18.7.2. Férias e um terço constitucional de férias;

18.7.3. Multa sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões sem justa causa; e

18.7.4. Encargos sobre férias e 13º (décimo terceiro) salário.

18.8. Os percentuais de provisionamento e a forma de cálculo serão aqueles indicados no item 14 do Anexo XII da IN SEGES/MP n. 5/2017.

18.9. O órgão ou entidade contratante deverá firmar Termo de Cooperação Técnica, conforme modelo do Anexo XII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017, com Instituição Financeira, cuja minuta constituir-se-á anexo do ato convocatório, independente de reprodução, o qual determinará os termos para a abertura da Conta-Depósito Vinculada — bloqueada para movimentação e as condições de sua movimentação.

18.10. Os órgãos ou entidades da Administração Pública poderão negociar com a Instituição Financeira, caso haja cobrança de tarifas bancárias, a isenção ou redução das referidas tarifas para abertura e movimentação da Conta-Depósito Vinculada — bloqueada para movimentação.

18.11. Os valores referentes às provisões mencionadas neste edital que sejam retidos por meio da conta-depósito, deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à empresa que vier a prestar os serviços.

18.12. Em caso de cobrança de tarifa ou encargos bancários para operacionalização da conta-depósito, os recursos atinentes a essas despesas serão debitados dos valores depositados.

18.13. Os recursos atinentes à cobrança de tarifa bancária para operacionalização da

Conta-Depósito Vinculada — bloqueada para movimentação poderão ser previstos na proposta da licitante, como componente da formação dos custos.

18.14. O valor total/global ou estimado das tarifas bancárias será desconsiderado da proposta e posteriormente acrescido ao valor da contratação, de modo que tal parcela possa complementar a planilha de custos e formação de preços apresentada pelos proponentes.

18.15. A empresa CONTRATADA poderá solicitar a autorização do órgão ou entidade contratante para utilizar os valores da conta-depósito para o pagamento dos encargos trabalhistas previstos nos subitens acima ou de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do contrato.

18.16. Na situação do subitem acima, a empresa deverá apresentar os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento. Somente após a confirmação da ocorrência da situação pela Administração, será expedida a autorização para a movimentação dos recursos creditados na conta-depósito vinculada, que será encaminhada à Instituição Financeira no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa.

18.17. A autorização de movimentação deverá especificar que se destina exclusivamente para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista aos trabalhadores favorecidos.

18.18. A empresa deverá apresentar ao órgão ou entidade contratante, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da movimentação, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas.

18.19. O saldo remanescente dos recursos depositados na conta-depósito será liberado à respectiva titular no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, quando couber, e após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado, conforme item 15 da IN SEGES/MP n. 5/2017.

19. DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO (REAJUSTE)

19.1. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de 12 (doze) meses contado da data limite para a apresentação das propostas.

19.1.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de 12 (doze) meses das datas dos orçamentos aos quais a proposta se referir, por repactuação, pela demonstração analítica da variação dos componentes de custos.

19.1.2. Dentro do prazo de vigência do contrato a CONTRATANTE, após 12 (doze) meses e nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação deverão ser eliminados ou reduzidos, inclusive como condição para a renovação, devendo avaliar sua incidência na planilha de custos e formação de preços.

19.1.3. Os custos não renováveis são aqueles itens da planilha de custos e formação de preços que já foram pagos ou amortizados nos 12 (doze) meses iniciais da contratação, de forma que enseje sua redução ou exclusão da planilha de custos e formação de preços para os períodos seguintes, por meio de negociação entre as partes.

19.2. O interregno mínimo de um ano para a primeira repactuação será contado a partir da data limite para apresentação das propostas constante do ato convocatório, em relação aos custos com a execução do serviço decorrentes do mercado, tais como o custo dos materiais e equipamentos necessários à execução do serviço; ou da data do Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalente vigente à época da apresentação da proposta quando a variação dos custos for decorrente da mão de obra e estiver vinculada às datas-bases destes instrumentos.

19.3. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quanto forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajuste 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.

19.4. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-bases diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantos quanto forem os Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho das categorias envolvidas na contratação.

19.5. A repactuação para reajuste do contrato em razão de novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

19.6. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 12 (doze) meses será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

19.7. As repactuações serão precedidas de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços ou do novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação.

19.7.1. 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, Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, observado o disposto no art. 6º desta Instrução Normativa.

19.8. A variação de custos decorrente do mercado somente será concedida mediante a comprovação pelo contratado do aumento dos custos, considerando-se:

- 19.8.1. os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração;
- 19.8.2. as particularidades do contrato em vigência;
- 19.8.3. a nova planilha com variação dos custos apresentada;
- 19.8.4. indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e
- 19.8.5. a disponibilidade orçamentária do órgão ou entidade contratante.

19.9. 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.

19.10. As repactuações, como espécie de reajuste, serão formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizadas por aditamento.

19.10.1. O prazo referido no item 19.10 ficará suspenso enquanto a contratada não cumprir os atos ou não apresentar a documentação completa para a comprovação da variação dos custos.

19.11. O órgão ou entidade contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela contratada.

19.12. As repactuações a que o contratado fizer jus e que não forem solicitadas durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

19.13. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação, como regra geral; ou em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade e para concessão das próximas repactuações futuras; ou 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, Convenção ou Dissídio Coletivo

de Trabalho, 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.

19.14. Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram e apenas em relação à diferença porventura existente.

19.15. As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

20. GARANTIA DA EXECUÇÃO

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

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

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

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

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

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

20.7. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

20.8. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

20.9. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e

20.10. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

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

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

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

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

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

20.16. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

20.17. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

20.18. Será considerada extinta a garantia:

20.19. 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;

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

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

20.22. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste TR.

20.23. A garantia da contratação somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, conforme estabelecido no art. 8º, VI do Decreto nº 9.507, de 2018, observada a legislação que rege a matéria.

20.24. Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho

20.25. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração CONTRATANTE poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços, nos termos da alínea "j" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 5/2017.

21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

21.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

21.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;

21.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;

21.1.4. comportar-se de modo inidôneo; ou

21.1.5. cometer fraude fiscal.

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

21.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado ou quando ocorrer descumprimento de qualquer indicador de medição de resultado no pior parâmetro dentro

da faixa de performance;

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

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

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

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

21.2.6. Multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

21.2.7. as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

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

21.2.9. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

21.2.9.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 22.1 deste Termo de Referência

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

21.3. As sanções previstas nos subitens 21.2.1, 21.2.8, 21.2.9 e 21.2.10 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

21.4. Para efeito de aplicação de multas, a graduação das infrações importará em percentuais de aplicação de multa, de acordo com a tabela a seguir.

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

21.5. Para efeito de aplicação de multas, as infrações serão graduadas de acordo com a tabela a seguir

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
6	Descumprir reiteradamente (duas ou mais ocorrências no período de seis meses) os indicadores de medição de resultado, por indicador por mês avaliado;	03
Para os itens a seguir, deixar de:		
7	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
8	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
9	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
10	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
11	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
12	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

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

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

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

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

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

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

21.8.1. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 5 (cinco) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

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

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

21.13. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

22. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

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

22.2. Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelo fornecedor serão os previstos no Edital, em atenção Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, e os seguintes:

22.2.1. A verificação de conformidade para habilitação dos fornecedores em licitação, dispensa, inexistência e nos contratos administrativos pertinentes à aquisição de bens e serviços, inclusive de obras e publicidade, e a alienação e locação poderá ser comprovada por meio de prévia e regular inscrição cadastral no SICAF.

22.2.2. A comprovação da situação financeira da licitante classificada em primeiro lugar na fase de lances será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) SUPERIOR a 1 (um).

22.2.3. Quando a licitante apresentar resultado igual ou menor que 1 (um), em qualquer dos índices apresentados, como condição para habilitação, deverá comprovar, considerando os riscos para CONTRATANTE, patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento), devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta.

22.2.4. Será exigida, adicionalmente, a relação dos compromissos assumidos pelo licitante que importem diminuição da capacidade operativa ou absorção de disponibilidade financeira, calculada esta em função do patrimônio líquido atualizado, não incorrendo em grau de endividamento superior a 0,70, como condição de habilitação em face da responsabilização subsidiária da CONTRATANTE pelos pagamentos de verbas e encargos salariais de funcionários de empresas contratadas que se tornaram insolventes.

22.2.4.1. O grau de endividamento (GE) será calculado pela razão entre o somatório do Passivo Circulante (PC) e Passivo Exigível a Longo Prazo (PELP) e o Ativo Total (AT) [GE = (PC+PELP)/AT].

22.3. Quando o registro regular do nível Qualificação Econômico-Financeira disponível no SICAF não suprir as exigências do inciso I do art. 31, da Lei nº 8.666, de 1993, a licitante deverá apresentar balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, para apuração das exigências nos itens 22.2.2 e 22.2.3.

22.4. O balanço patrimonial e demonstrações contábeis deverão ser assinadas por contador, devidamente registrado no conselho profissional, fundamentado no fundamentado no §2º do art. 1.184 da Lei 10.406, de 2002.

22.5. O licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá apresentar declaração de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

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

22.6.1. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá constar comprovação, em prazo, de experiência mínima de 3 (três) anos na execução de objeto semelhante ao da contratação, de forma satisfatória, compreendendo como compatível a implantação, operação e gestão de serviços de central de atendimento, com o fornecimento de recursos humanos e de infraestrutura física e tecnológica.

22.6.2. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência na prestação de serviços de atendimento ativo e/ou receptivo com no mínimo uma quantidade média de 100.000 (cem mil) atendimentos ativos e/ou receptivos por mês, o que corresponde a 25% (vinte e cinco por cento) do volume total estimado de atendimentos totais do histórico atual.

22.6.3. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência na disponibilização, customização e implantação de serviços de atendimento ativo e/ou receptivo automatizados com utilização de componentes tecnológicos de inteligência artificial através da automação de atendimentos por unidade autônoma de atendimento com emprego de tecnologias de reconhecimento de voz e síntese de fala E automação de atendimento textuais via internet com emprego de tecnologias de atendimento automática (chatbot) ou assistente virtual, com uma quantidade mínima 40.000 (quarenta mil) atendimentos ativos e/ou receptivos por mês, o que corresponde a 10% (vinte e cinco por cento) do volume total estimado de atendimentos pelos canais telefônico e presencial.

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

22.8. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 da IN SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017.

22.9. Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, é admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, não havendo a obrigatoriedade dos três anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

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

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

22.12. Destaca-se que a média apurada em volume de chamados se dá pela ausência de padronização dos diversos tipos de serviços prestados em termos da métrica da unidade de serviços, uma vez que estes dependem da forma de cada contrato. Entretanto, o fato em comum de todos eles é a quantidade de atendimentos. Desse modo, o fornecedor é capaz de utilizar diversos contratos, seja por posto de atendimento ou por métrica de resultado para comprovar capacidade suficiente para executar o modelo de serviço proposto em sua complexidade intrínseca.

22.13. Para comprovação deste requisito, será permitida a soma de certificados, desde que contemplem o mesmo período de operação, demonstrando assim a capacidade de absorção do volume esperado pela CONTRATADA.

22.14. O critério de aceitabilidade de preços terá o valor global máximo de R\$117.106.947,00 (cento e dezessete milhões, cento e seis mil novecentos e quarenta e sete

reais) por referência.

22.15. O análise de exequibilidade dos preços será aplicada caso o valor de lance da licitante classificada provisoriamente classificada em primeiro lugar após sessão de lances seja inferior a 70% (setenta por cento) do valor global máximo.

22.16. O critério de verificação da exequibilidade será pela avaliação da planilha de custos e formação de preços, observados os custos dos itens referentes ao serviço, em conformidade com ANEXO VII-D MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.

22.16.1. O modelo de planilha de custos e formação de preços previsto no Anexo VII-D da IN SEGES/MPDG nº 5/2017 deverá ser adaptado às especificidades do serviço e às necessidades da licitante para efetiva e correta demonstração da exequibilidade, de modo a permitir a identificação de todos os custos envolvidos na execução do serviço, e constituirá parte integrante da proposta de preços.

22.16.2. Serão analisados critérios objetivos na planilha de custos e formação de preços que implicarão desclassificação da proposta caso demonstre custos de mão de obra inferiores aos valores mínimos aplicáveis, por exemplo Acordo Coletivo de Trabalho, organização das equipes e atendentes ou infraestrutura física com prejuízo à saúde laboral, por exemplo o não atendimento de condições previstas na NR-17, ou ainda qualquer outra afronta direta aos normativos vigentes.

22.17. O critério de julgamento da proposta é o menor preço global por lote.

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

23. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

23.1. O custo estimado da contratação é de R\$117.106.947,00 (cento e dezessete milhões, cento e seis mil novecentos e quarenta e sete reais).

23.2. O custo estimado para a contratação do objeto deste Termo de Referência foi aferido a partir de pesquisa de preços junto a empresas fornecedoras de solução de call center, a qual se encontra inserida nos autos do processo.

24. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

24.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2019, na classificação abaixo:

24.2. Programa de Trabalho : 2064.4906.0001

24.3. Elemento de Despesa : 33.90.39

Brasília, DF, 15 de julho de 2019.

Assinam o presente Estudo Técnico Preliminar os membros da equipe de planejamento instituída pela Portaria nº 67, de 25 de março de 2019, da SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO DA SECRETARIA EXECUTIVA DO MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS.

KARLA PONCE LEON LIRA COUTO

REINALDO LAS CAZAS ERSINZON

LORENA DE OLIVEIRA LOPES

APROVO este Termo de Referência, uma vez que o objeto a ser licitado é de extrema necessidade para a continuidade da prestação do serviço de utilidade pública Disque Direitos Humanos – Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180. Espera-se, com a nova contratação, facilitar o acesso dos cidadãos ao serviço de utilidade pública Disque 100 e Ligue 180 por meio da ampliação de canais de comunicação e da incorporação de atendimentos automatizados, o que resultará em diminuição do custo unitário de atendimento e aumento da qualidade do serviço prestado pelo Disque 100 e Ligue 180. Pretende-se também dar cumprimento às determinações da Lei nº 10.460/17, em especial ao disposto nos Capítulos III (DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS), IV (DAS OUVIDORIAS) e VI (DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS), bem como efetividade à Lei nº 10.714/03 sendo o Disque Direitos Humanos – Disque 100 e a Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, no novo formato, importante instrumento à disposição da Administração para o incremento da participação, proteção e defesa dos direitos humanos no país.

FERNANDO CÉSAR PEREIRA FERREIRA

Ouvidor Nacional de Direitos Humanos.

ANEXO I - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO SISTEMAS DE APOIO

SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO DA CONTRATADA

SISTEMA DE OUVIDORIA DA OUVIDORIA NACIONAL DE DIREITOS HUMANOS

O sistema de registro e tratamento das manifestações a ser utilizado no atendimento será fornecido pelo Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (SONDHA – Sistema de Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e de Atendimento), e deverá ser, obrigatoriamente, o local único de registro das manifestações dos usuários do Atendimento Receptivo para os chamados relativos à Ouvidoria do SUS que sejam ou não solucionadas no 1º nível de atendimento.

A CONTRATADA deverá providenciar a integração do SONDHA com o seu sistema de gestão de telefonia Receptivo (PABX/DAC) através de padrão CTI (Computer Telephony Integration) com o objetivo de garantir a tabulação de todos os chamados recepcionados na central.

A CONTRATADA deverá apresentar as informações do servidor VOIP, que permitam a integração do sistema de gestão com o sistema de registro e tratamento fornecido pelo Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, possibilitando ao sistema de registro e tratamento ter acesso a dados como histórico do número chamador, dados que permitam a localização das chamadas de origem, protocolo de conexão e tudo o que for necessário para a integração de ambos.

A CONTRATADA deverá permitir e possibilitar que o SONDHA (sistema de registro e tratamento) tenha acesso às informações do atendimento do servidor de VOIP tais como:

- nome do usuário (atendente) autenticado no sistema de gestão;
- arquivo de áudio da gravação da conversa realizada durante o atendimento;
- número do telefone de origem da chamada;
- localidade de origem da chamada;
- opção escolhida para atendimento na URA;
- tempo de duração da conversa;
- tempo de espera para atendimento;
- data e hora do início da chamada;

data e hora do fim da chamada.

A CONTRATADA deverá permitir e possibilitar ao sistema de registro e tratamento executar funcionalidades no servidor de VOIP como transferir chamadas, fazer conferência e mudo, disponibilizando suporte técnico e documentação de desenvolvimento para construção da integração pela CONTRATANTE;

A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter em funcionamento infraestrutura tecnológica capaz de suportar o sistema de gestão utilizado na operação, incluindo o banco de dados, as rotas de comunicação e performance de interfaces de conexão com os sistemas da CONTRATANTE;

A CONTRATADA deverá realizar as manutenções corretivas e evolutivas do sistema de gestão durante o período de vigência do contrato, garantindo atualizações de segurança e de integração com os sistemas da CONTRATANTE;

Todas as manifestações durante o atendimento deverão ser registradas direta e imediatamente no SONDHA, mantendo a integridade do que foi relatado durante a entrevista.

O registro do conteúdo da entrevista poderá ser realizado de forma automática através de sistema automático de voz para texto (*speech to text*) de assertividade elevada, garantindo a transcrição da entrevista, diretamente no SONDHA, sendo responsabilidade da CONTRATADA o desenvolvimento da solução de integração.

A CONTRATADA deverá dispor de ferramentas analíticas automáticas para apoio ao atendente na detecção do sentimento (positivo ou negativo) do cidadão durante a entrevista, sendo o resultado integrado ao SONDHA, onde a CONTRATADA será responsável pelo desenvolvimento da solução de integração.

A CONTRATADA deverá manter atualizados os cadastros e perfis dos colaboradores no SONDHA, assumindo total responsabilidade sobre as ações executadas por seus colaboradores.

A CONTRATANTE informará à CONTRATADA quais usuários, bem como seus perfis de acesso, serão autorizados a acessar o sistema de gestão da CONTRATADA, adicionalmente aos fiscais e gestores do contrato, assumindo total responsabilidade sobre as ações executadas por seus colaboradores.

A operação do sistema/solução/aplicação da CONTRATADA para a realização de atendimentos ativos de contato/pesquisa será autorizado pela CONTRATANTE caso implementada integração sistêmica com o SONDHA, de modo a garantir à CONTRATANTE a integridade e continuidade da série histórica dos contatos/pesquisas no SONDHA.

Será de responsabilidade da CONTRATANTE o cadastramento dos contatos/pesquisas no SONDHA, bem como a importação da base com os dados do público-alvo para contato. Cumprirá à CONTRATADA enviar o modelo de importação utilizado no sistema utilizado e o formato do arquivo (CSV, XLS, TXT).

O monitoramento de qualidade das pesquisas e/ou contatos executados será realizado pela CONTRATADA no SONDHA, de acordo com as condutas definidas pela CONTRATANTE para cada pesquisa e/ou contato.

O início da fase de execução de cada pesquisa e/ou contato se dará após a capacitação dos operadores, monitores, supervisores e coordenadores operacionais, de acordo com o cronograma de execução definido pela CONTRATANTE.

A CONTRATANTE acompanhará a execução das pesquisas e/ou contatos para avaliações e possíveis ajustes na conduta e processos de trabalho, podendo este acompanhamento ser realizado in loco ou não, conforme necessidade ou conveniência da CONTRATANTE.

A CONTRATADA realizará cada pesquisa e/ou contato de acordo com cronograma de execução definido pela CONTRATANTE, não sendo permitida qualquer alteração sem a autorização prévia da CONTRATANTE.

Para que o sistema de pesquisas da CONTRATADA possa se integrar ao SONDHA é necessário que algumas informações sejam trocadas tais como: dados das pesquisas, os contatos que serão realizados e a equipe de teleatendimento que realizará as pesquisas. Há também a necessidade do SONDHA receber do sistema terceiro as situações das ligações realizadas para os contatos informados.

Os relatórios de execução e produtividade serão gerados pela CONTRATANTE a partir do SONDHA, de acordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, podendo ser complementados pelo sistema de gestão da CONTRATADA.

O SONDHA é uma aplicação web implementada em JAVA na versão 6 com o seguinte arcabouço de frameworks: JSF 2 com Primefaces, Spring 3 e JPA 2 com Hibernate 4 com persistência em banco de dados relacional Oracle 10g.

A arquitetura de referência do SONDHA permite que ele seja evoluído para suportar as integrações com outros sistemas.

É importante destacar que a CONTRATANTE aprovará as tecnologias e infraestrutura necessária para suportar a integração entre sistemas envolvidos na operação considerando sempre as boas práticas de mercado.

A integração do(s) sistema(s) de gestão da CONTRATADA com o SONDHA da CONTRATANTE deve ser implementada utilizando tecnologias que permitam a comunicação entre as aplicações de uma maneira independente de sistema operacional e de linguagem de programação, ou seja, devem seguir um modelo canônico. Essa abordagem permite que sistemas desenvolvidos com a utilização de diferentes tecnologias possam se comunicar.

Deve ser utilizado como implementação de troca de mensagens entre os sistemas uma linguagem para representação de dados que seja extensível e naturalmente independente de plataforma. A comunicação entre os sistemas deve ser baseada em padrões abertos e amplamente difundidos, tais como XML, HTTP, HTTPS, SOAP, WSDL e UDDI, assegurando que implementações compatíveis com as especificações sejam interoperáveis. Alguns requisitos não funcionais devem ser considerados na implementação da integração dos sistemas:

Confidencialidade - garantir que o acesso a informação se limita tão somente às entidades legítimas, ou seja, aquelas autorizadas pelo proprietário da informação;

Integridade - garantir que a informação manipulada mantenha todas as características originais estabelecidas pelo proprietário da informação, incluindo controle de mudanças e garantia do seu ciclo de vida (nascimento, manutenção e destruição);

Disponibilidade - garantir que a informação esteja sempre disponível para o uso legítimo, ou seja, por aqueles usuários autorizados pelo proprietário da informação;

Autenticidade - garantir que a informação é proveniente da fonte anunciada e que não foi alvo de mutações ao longo de um processo; Não repúdio da informação - garantir a impossibilidade de negação de autoria em relação a uma operação realizada no sistema.

Opcionalmente, poderá ser proposto pela CONTRATADA a utilização do SISTEMA DE GESTÃO DE REGISTRO E TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES da CONTRATADA, a ser utilizado na operação receptiva e/ou ativa dos chamados relativos aos Sistemas de Informação da Ouvidoria Nacional e do Ministério, para operacionalização do *front-end* da operação da Ouvidoria, considerando a possibilidade de que o sistema da CONTRATADA já possua integração CTI nativa com o sistema de telefonia implementado.

Neste caso, será avaliado a integração do SISTEMA DE GESTÃO DE REGISTRO E TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES da CONTRATADA com o SONDHA via webservices, de responsabilidade da CONTRATADA eventual adaptação necessária.

A CONTRATADA deverá entregar os códigos fonte dos sistemas, ou licenciamento perpétuo em última versão, contemplando todas as customizações executadas durante a vigência do contrato, sem ônus para o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos.

As soluções de integração apresentadas serão analisadas e a sua implementação somente será iniciada após aprovação do projeto pela CONTRATANTE ocorrendo tais etapas dentro do

SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO DA CONTRATADA

A CONTRATADA deverá fornecer um sistema informatizado de gestão de Atendimento Receptivo para os chamados relativos aos sistemas da Ouvidoria, para controle da gestão dos serviços, em condições e especificações que permitam integração ou utilização compartilhada, por meio de acesso específico.

O sistema de gestão de atendimento deverá fornecer um conjunto de relatórios on-line, por sistema atendido e de forma consolidada, que permita a gestão contratual acompanhar e avaliar em tempo real o atendimento que está sendo prestado. E a critério da CONTRATANTE, poderá ser solicitado algum nível de integração, em nível de relatórios, com o SONDHA.

A descrição pormenorizada das funcionalidades mínimas exigidas para este sistema de gestão de atendimento encontra-se descrito no APÊNDICE "REQUISITOS DO SISTEMA INFORMATIZADO DE ATENDIMENTO".

A CONTRATADA deverá fornecer um sistema de discador automatizado, com funções de modos PREDITIVO, POWER e PREVIEW que deverá ser integrado com o SONDHA com o objetivo de aumentar a produtividade da operação, de responsabilidade da CONTRATADA a integração.

Os eventuais custos de integração do sistema de discagem automática da CONTRATADA ao SONDHA da CONTRATANTE serão de responsabilidade da CONTRATADA.

Se o sistema disponibilizado for software livre (licenciamento livre), deverão ser repassados todos os arquivos fontes originais bem como os códigos fontes das evoluções e customizações implementadas no período da execução contratual. Este serviço envolve a execução das seguintes atividades:

Atendimento e registro de solicitações, pedidos de informações, sugestões e reclamações acerca dos serviços e sistemas da CONTRATANTE, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários de acordo com o s scripts que serão desenvolvidos em conjunto com a CONTRATANTE;

Encaminhamento das ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos scripts ou esses recomendem registro de ocorrência) às áreas competentes para o tratamento e solução;

Divulgação de campanhas e eventos promovidos pela CONTRATANTE, bem como realizar pesquisas de satisfação ao término dos chamados; e

Atendimento à Rede de Proteção da Ouvidoria Nacional, que consiste na execução de serviços atendimento aos usuários dos sistemas de informação da Ouvidoria.

ATIVIDADES DE APOIO DA CONTRATADA

ORGANIZAÇÃO E DIMENSIONAMENTO - OD

O serviço de Organização e Dimensionamento consiste na execução das seguintes atividades mínimas:

Identificação e análise das demandas de atendimento encaminhadas pela CONTRATANTE;

Estruturação dos módulos de atendimento de acordo com os critérios e/ou níveis de especialização definidos pela CONTRATANTE;

Disponibilização de informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela CONTRATANTE;

Planejamento dos serviços da operação;

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

Otimização da distribuição de chamadas;

Execução do planejamento da operação;

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

Proposição de melhorias nos processos de atendimento;

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

Gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação;

Gestão da segurança de acordo com os requisitos e diretrizes do Edital;

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

Reportar os pontos críticos ou oportunidade de melhoria identificadas, incluindo sugestões de soluções para o ganho de produtividade da Central;

Administração e guarda de todo e qualquer recurso disponibilizado pela CONTRATANTE;

Acompanhamento e análise dos indicadores de desempenho da operação;

Acompanhamento do dimensionamento dos recursos e o controle de ausências;

Interação com a operação visando manter nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;

Acompanhamento das ocorrências de atendimento; Gerenciamento da escala de trabalho;

Monitoramento do atendimento em tempo real;

Esclarecimento de dúvidas dos operadores;

Identificação das necessidades de treinamento;

Fornecimento de feedback aos operadores;

Planejamento de metas;

Análise de indicadores de desempenho;

Gerenciamento do clima organizacional da equipe;

Propor melhorias nas rotinas do teleatendimento;

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

Dimensionamento e alocação dos recursos necessários à demanda de acordo com as estratégias definidas pela CONTRATANTE;

Análise dos dados históricos de volume das chamadas recebidas na Central de Atendimento;

Análise, avaliação e acompanhamento do tráfego de entrada e saída de telefonia da Central de Atendimento;

Acompanhamento da tipicidade do volume de tráfego e de variáveis que influenciam o volume de chamadas no decorrer do dia;

Projeção de dimensionamento do volume de tráfego-hora para dias futuros, com apoio de base de dados e de outros recursos de análise integrados à plataforma de comunicação; e

Acompanhamento e verificação simultânea do volume de chamadas com o objetivo de identificar desvios e proporcionar melhorias e acertos nos dimensionamentos futuros.

GESTÃO DO CONHECIMENTO – GC

O serviço de Gestão do Conhecimento consiste no desenvolvimento de novas rotinas de fluxos de atendimento e execução das seguintes atividades:

Levantamento dos procedimentos e rotinas existentes na CONTRATANTE para cada um dos sistemas/serviços atendidos que manterão relacionamentos operacionais com a Central de Atendimento;

Produção de informações necessárias ao atendimento;

Otimização, em conjunto com profissionais da CONTRATANTE, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas à sua adequação aos procedimentos de atendimento;

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

Elaboração e implantação dos procedimentos operacionais padrão e dos roteiros de atendimento que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no teleatendimento receptivo, ativo e via multicanais, após validação pelas equipes da CONTRATANTE; Acompanhar a eficiência e a eficácia dos documentos produzidos;

Atualizar documentos de conhecimento;

Entrevistar as áreas de negócio e técnicas do ministério a fim de criar novos documentos de conhecimento, scripts e procedimento;

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

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

A CONTRATADA poderá, sob orientações da CONTRATANTE, e desde que estejam listados no CATÁLOGO DE SERVIÇOS, elaborar material em formatos diversos como por exemplo, textos para publicação em portais de sistemas, impressos, manuais ou outros materiais de divulgação.

Os serviços de elaboração de FAQ's, Procedimentos e Scripts só serão objetos de faturamento por hora de serviço nos casos de implantação de novos sistemas com o intuito de construção da base de conhecimento inicial para operacionalização dos serviços.

GESTÃO DO SISTEMA DE ATENDIMENTO – GSA

Este serviço tem como objetivo fornecer, adaptar e manter os aplicativos/software de sistemas voltados para o atendimento, da base de conhecimento, do conjunto de relatórios e dos serviços prestados aos usuários pela Central de Atendimento. As atividades compreendidas neste serviço deverão contemplar:

A implantação inicial e os serviços continuados de manutenção adaptativa e evolutiva (novas funcionalidades) do Sistema de Gestão de Atendimento e da Base de Conhecimento necessárias à prestação dos serviços;

Melhoria da eficiência do fluxo de informações entre usuários / Central de Atendimento / CONTRATANTE, possibilitando consultas, análises, solicitações de serviços e outras demandas dos usuários;

Desenvolvimento das rotinas de consulta de dados de sistemas corporativos e de informação da CONTRATANTE;

Customização de aplicativos/software de sistemas de informações e serviços voltados para o atendimento utilizados pela CONTRATANTE;

Gerenciamento de projeto, análise, programação, desenvolvimento e implantação de sistemas, incluindo modelagem de dados, modelagem de processos e projetos destinados a soluções para a gestão do relacionamento com os usuários e para gestão integrada de sistemas de atendimento e informação;

Manutenção dos sistemas e aplicativos, com acompanhamento da adequação de cada sistema às necessidades dos usuários, para o perfeito funcionamento da Central de Atendimento;

Realização de manutenção preventiva, preditiva e corretiva de microcomputadores e servidores da Central de Atendimento;

Instalação de softwares aplicativos e de rede da central de atendimento;

Manutenção, em operação efetiva, do ambiente de rede local (LAN);

Realização de procedimentos operacionais relacionados à rede física e lógica de dados;

Realização de manutenção e apontamento de falhas na rede física e lógica de dados;

Configuração de equipamentos de dados;

Utilização de soluções de cabeamento estruturado;

Manutenção da segurança de rede local e da plataforma de comunicação, por meio de verificação constante do ambiente através de técnicas de segurança de rede e informação;

Monitoramento do desempenho da plataforma de comunicação;

Disponibilização de acesso à internet e intranet;

Levantamento, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento de novos sistemas e para a implementação de novos módulos ou rotinas no sistema em produção;

Levantamento, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento de novos sistemas e implantação de aplicativos para rede intranet/internet;

Elaboração de projetos para otimizar as rotinas dos sistemas em produção, adequando-os às necessidades dos usuários e ao ambiente operacional utilizado;

Coordenação e execução das atividades de desenvolvimento, testes e implantação de sistemas de acordo com os projetos elaborados e aprovados;

Preparação de diagramas de fluxo, mapeamento de processos e outras instruções referentes aos sistemas e aplicativos, em linguagem e ferramenta apropriada, para orientar os serviços de programação; e Documentação dos serviços realizados.

A CONTRATADA fará uso de um sistema informatizado de gestão unificada do atendimento aos usuários da CONTRATANTE.

O sistema deverá possuir, no momento da instalação da Central de Atendimento, os requisitos constantes no APÊNDICE "REQUISITOS DO SISTEMA INFORMATIZADO DE ATENDIMENTO".

A CONTRATADA deverá fornecer, desde o início da execução contratual, um conjunto mínimo de relatórios dos atendimentos prestados, conforme requisitos constantes no APÊNDICE "REQUISITOS DO SISTEMA INFORMATIZADO DE ATENDIMENTO", relatórios de níveis de serviço e relatórios periódicos previstos no APÊNDICE "CATÁLOGO DE SERVIÇOS".

A CONTRATADA deverá disponibilizar as informações dos chamados telefônicos recebidos no modelo FEBRABAN com vistas a possibilitar o batimento de informações dos relatórios gerados pela operadora de telefonia, fornecedora dos enlaces 0800 e DDR.

GESTÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO – GNS

O serviço de Gestão do Nível de Serviços consiste na execução das seguintes atividades:

Monitoramento do atendimento efetuado pelos atendentes;

Gestão dos serviços contratados garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento aos cidadãos, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela CONTRATANTE;

Acompanhamento do desempenho dos operadores e da qualidade do atendimento;
Monitorar os programas de treinamento e motivação da equipe (campanhas motivacionais);
Acompanhamento da avaliação individual e periódica da equipe de atendimento;
Acompanhar a avaliação individual e periódica dos atendentes;
Promoção da avaliação individual e periódica do pessoal do atendimento;
Fornecimento de subsídios para realização de cursos, treinamentos e reciclagens, visando o aprimoramento dos procedimentos dos serviços da Central de Atendimento;
Realização de pesquisas nos meios de comunicação acerca dos serviços prestados pela Central;
Monitoramento da frequência e dos tipos de questionamento para auxiliar na atualização de roteiros;
Criação de estratégias para adequação dos turnos de atendimento e dos serviços prestados;
Disponibilização de relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta (via web, meio magnético, impresso) pela CONTRATANTE;
Proposição de melhorias nas rotinas dos sistemas em operação, adequando-os às necessidades do ambiente operacional;
Apresentação de relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise;
Monitoramento da avaliação da qualidade do atendimento, nos critérios estabelecidos pela CONTRATANTE;
Fornecimento de retorno de avaliação de desempenho (feedback) a todos os operadores;
Fornecimento de informações sobre os monitoramentos efetuados;
Planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços;
Proposição de melhorias nos processos de atendimento;
Fornecimento de informações à CONTRATANTE para aperfeiçoamento dos roteiros e procedimentos de atendimento;
Implementação das melhorias apontadas pela CONTRATANTE;
Acompanhamento dos indicadores da qualidade do atendimento;
Implementação de programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
Planejamento e execução de ações de melhoria do clima organizacional;
Planejamento e execução dos programas e campanhas motivacionais; e
Implementação de programas de treinamentos técnicos e comportamentais.

GESTÃO DA SUCESSÃO CONTRATUAL

A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transição, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, que deverá ser entregue à CONTRATANTE, até 06 (seis) meses antes do vencimento do contrato.

Após a entrega do Plano de Transição pela CONTRATADA, a CONTRATANTE analisará o plano em no máximo 30 (trinta) dias, notificando a CONTRATADA dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias úteis para realização dos ajustes.

No Plano de Transição deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, data de início da transição, o período de tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

O Plano de Transição deverá prever o fornecimento de todas as informações contidas no CMDB (Configuration Management Database) da solução de gestão de atendimento utilizada pela CONTRATADA para a CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá fornecer as informações nos formatos definidos no presente Termo de Referência.

Após o fornecimento das informações e o devido ateste da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apagar o CMDB original utilizado pela solução de gestão de atendimento e qualquer cópia de segurança porventura existente.

As informações existentes no CMDB da solução de gestão de atendimento utilizada são de propriedade da CONTRATANTE.

A CONTRATADA não poderá, em hipótese alguma, utilizar ou manter estas informações após o fim do contrato.

Caso, em qualquer tempo, a CONTRATADA utilize as informações que custodia de outra forma que não as necessárias ao atendimento dos serviços descritos no presente TR estará sujeita a sanções cíveis e penais conforme a legislação vigente.

Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade da CONTRATANTE, utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pela CONTRATADA ao término do contrato.

Todos os perfis de acesso aos produtos cadastrados a favor dos funcionários da CONTRATADA para fins de execução do objeto, deverão ao término da relação contratual serem revogados pela administração, cabendo ao Gestor do Contrato tomar as medidas necessárias junto à área competente.

Ao Gestor e aos Fiscal(is) de Contrato, deverá ser entregue pela CONTRATADA toda a documentação técnica produzida para a efetiva transferência de tecnologia.

Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento final com o objetivo de identificar todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como para: a apresentação do relatório da situação de cada uma das Ordens de Serviço relacionadas aos sistemas sustentados, para a prova da realização da transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas e disponibilização de toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, a serem disponibilizadas à CONTRATANTE ou empresa por ela designada, em até 08 (oito) dias anteriores a finalização do contrato

O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de CONTRATO, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas sanções administrativas aplicáveis.

Durante o tempo requerido para executar a “Transferência ao Final do Contrato”, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço adicional que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem ônus para a CONTRATANTE.

Por esforço adicional entende-se o treinamento nas tarefas, pesquisas e transferência de conhecimento, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e/ou empresa por ele designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado à tarefa de transição.

Todos os produtos/resultados gerados no período de execução contratual são de propriedade da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA disponibilizar, minimamente, entre outros que podem ser solicitados:

Registros dos chamados e seus históricos;

Base de conhecimento cadastrada: FAQ's, procedimentos, scripts, etc; Gravações dos chamados (voz e tela).

DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS

Com o objetivo de melhor atender aos níveis crescentes de demanda por informações gerenciais de forma rápida, segura e confiável e disponibilizar a cada uma das unidades gestoras dos produtos um mecanismo de consulta a dados estatísticos acerca dos processos de atendimento, o CONTRATANTE exigirá da CONTRATADA a disponibilização de solução analítica OLAP (On-Line Analytical Processing) acessível através de interface Web, contendo de forma centralizada e atualizada os dados utilizados pela CONTRATADA na prestação dos serviços, tais como de telefonia e de relacionamento, entre outros.

A solução analítica deverá contemplar painéis gerenciais (Dashboards) e relatórios dinâmicos, com flexibilização de escolha e detalhamento, para os principais indicadores definidos e necessários às equipes de gestão do CONTRATANTE.

Minimamente, as informações das métricas previstas no INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR, devem fazer parte do escopo.

Os painéis serão disponibilizados à alta gerência do CONTRATANTE, portanto, deverão apresentar de maneira consolidada e de fácil percepção os principais indicadores necessários à tomada de decisões.

A CONTRATADA deverá prever o fornecimento de capacitação para os usuários da solução analítica.

A CONTRATADA deverá prever o fornecimento de acesso diário aos dados utilizados pela CONTRATADA na prestação dos serviços, por meio de acesso direto às bases de dados dos sistemas utilizados ou de rotinas de exportação de dados em formato aberto (CSV), para fins de realização de análises e auditorias por parte da equipe interna da CONTRATANTE.

CONTRATADA deverá prever o fornecimento de acesso diário aos dados utilizados pela CONTRATADA na prestação dos serviços, por meio de acesso direto às bases de dados dos sistemas utilizados ou por meio de rotinas de exportação de dados em formato aberto (CSV), para fins de realização de análises e auditorias por parte da equipe interna da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá prover informações de modelagem e descrição dos metadados relativos aos dados fornecidos.

A CONTRATADA terá 30 (trinta) dias para implementar a solução analítica e prover o acesso aos dados, contados a partir da data final de estabilização dos serviços, ou seja, após o 90º dia de operação dos serviços.

A CONTRATADA deverá prever o fornecimento do hardware, software e consultoria necessários à elaboração e implantação da solução analítica e para prover o acesso aos dados.

Todos os custos relacionados à construção e disponibilização da solução analítica e ao provimento do acesso aos dados deverão estar contemplados na proposta comercial.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

A CONTRATADA deverá assegurar o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da CONTRATANTE, e adotar todas as providências necessárias para garantir sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços previstos neste TR, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito.

A CONTRATADA deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria, em especial os em face do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades.

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

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

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

Visando resguardar o sigilo das informações a que vierem a ter acesso a CONTRATADA e seus funcionários alocados para a prestação dos serviços, será obrigatória a assinatura de termo de responsabilidade quanto à confidencialidade das informações, como condição ao início efetivo na prestação dos serviços.

A CONTRATADA e toda a equipe envolvida na prestação dos serviços deverão obedecer às regras de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE.

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:

O funcionário não poderá acessar o ambiente de operação após a comunicação de sua dispensa, não sendo permitido o cumprimento de aviso prévio no ambiente da Central de Atendimento;

A CONTRATADA deverá comunicar tempestivamente à CONTRATANTE os dados dos funcionários demitidos/dispensados; Os acessos a ambientes e sistemas deverão ser imediatamente revogados; e O funcionário deverá ter seu crachá recolhido e inutilizado.

A CONTRATANTE deve possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas da CONTRATADA, relacionados com a prestação de serviço à CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos e incêndios.

A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Contingência dos serviços, envolvendo componentes críticos (tais como: URA, DAC, Central Telefônica, links, instalações físicas, servidores, entre outros) e de infraestrutura (tais como: acidentes, greves, interrupção no fornecimento de energia, falha em serviço de telefonia, deslizamentos/desmoronamentos, incêndio, problemas com água/esgoto, entre outras situações), de forma a garantir a continuidade dos atendimentos.

Não deve ser permitida a 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 CONTRATANTE.

A utilização de sistema de correio eletrônico ou qualquer outra ferramenta de transmissão de dados nos equipamentos deve ser restrita ao âmbito da prestação de serviço, e de acordo com anuência da CONTRATANTE, para os equipamentos que acessam sistemas e aplicativos da CONTRATANTE.

A transmissão de arquivos executáveis, compactados ou não, anexados a mensagens de correio eletrônico não será permitida.

Arquivos anexados em mensagens recebidas somente devem ser abertos se forem imagens ou documentos, nos formatos utilizados internamente, compactados ou não.

Devem ser repassadas à CONTRATANTE as mensagens de correio eletrônico que possam representar ameaça a ativos de informação. Além dos itens de segurança citados acima, a CONTRATADA deverá providenciar também:

Proteção do setup dos microcomputadores com senha. A senha de setup deve ser utilizada exclusivamente pela área de suporte de TI;

Portas USB bloqueadas para equipamentos de memória (pendrive, cartão de memória) e de conectividade (modem 3G) e similares;

Gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento bloqueada em portas USB;

Portas wi-fi e bluetooth desabilitadas;

Cada teleatendente deve possuir login e senha individuais de acesso à sessão de usuário do Sistema Operacional;

Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;

Todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador;

As opções de gravação de arquivo dos navegadores devem estar desabilitadas;

A senha de administrador deve ser restrita aos responsáveis pelo suporte de TI;

Todos os aplicativos utilizados pelos teleatendentes devem ser disponibilizados na área de trabalho (desktop) do computador;

Aplicativos do tipo “bloco de notas – notepad” devem ter a função de gravação de arquivo desabilitada;

Os equipamentos da área de teleatendimento não devem ter acesso a impressoras;

Sistemas de mensagens instantâneas na área de teleatendimento devem ter o acesso bloqueado para usuários de domínios externos à Central de Atendimento;

Todos os equipamentos devem possuir antivírus instalado e atualizado;

O uso de canetas e outros acessórios que possibilitem gravação de imagem, vídeo e de som não é permitido;

Não possibilitar ao teleatendente acessar pastas e arquivos compartilhados na rede;

Arquivos necessários a treinamento, orientação, informações diversas relativas à operação da central devem ser disponibilizados em portal web no ambiente intranet;

O acesso aos demais sites de Internet, com exceção do site da CONTRATANTE e demais sites autorizados pela CONTRATANTE, deverão ser bloqueados nos equipamentos do teleatendimento.

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.

As tentativas de autenticação de colaboradores devem ser registradas, independentemente 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.

Os equipamentos utilizados no âmbito da prestação de serviço devem possuir relógio sincronizado com uma fonte de referência confiável.

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

A CONTRATADA deverá estruturar ambiente segregado, sem intercalação com atendimento de outros clientes, de modo que quaisquer dos recursos de tecnologia da informação utilizados não poderão ser compartilhados por terceiros, o que inclui equipamentos de infraestrutura de rede, servidores, bem como mecanismos de backup e fitas utilizados.

A CONTRATANTE poderá realizar ação de verificação da segurança das informações na Central periodicamente, com o objetivo de verificar o atendimento das exigências citadas.

As estações de trabalho e servidores utilizados no âmbito da prestação do serviço devem possuir sistema antivírus e firewall devidamente habilitados e atualizados.

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

A CONTRATADA deve 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.

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

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.

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

Os privilégios de acesso devem ser revogados quando a execução das atividades for suspensa ou concluída, bem como nos casos de afastamento, substituição de pessoal, em caso de suspeita de conduta indevida por parte do teleatendente ou por solicitação da CONTRATANTE.

Além dos itens de segurança listados acima, a CONTRATANTE poderá solicitar outras medidas que julgar pertinentes, visando aumentar a segurança das informações na Central.

ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA INFRAESTRUTURA

INFRAESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA

A CONTRATADA deverá disponibilizar as condições de infraestrutura física da Central de Atendimento para a efetiva e adequada prestação dos serviços, constituindo estrutura própria com ambiente exclusivamente destinado a execução dos serviços contratados da Central de Atendimento, composta de instalações físicas modernas e mobiliários adequados, hardwares, softwares, equipamentos de rede local e informática, visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços.

As instalações da CONTRATADA podem constituir-se em qualquer localidade da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno – RIDE, instituída pela Lei Complementar nº 94/98, salvo nos serviços de atendimento presencial, que ocorrerá nas dependências da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

A CONTRATANTE não fará nenhuma exigência em relação à marca ou ao modelo dos produtos utilizados pela CONTRATADA, mesmo que tenham sido mencionados em sua proposta comercial, sendo critério desta a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores, ficando os custos envolvidos por conta da CONTRATADA.

INFRAESTRUTURA FÍSICA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

A edificação deverá ser provida de acesso físico, instalações hidráulicas, sistema de refrigeração, controle de acesso, circuito fechado de televisão, sistema de energia e no-breaks, mobiliário e equipamentos de apoio, acústica, segurança do trabalho, projetos de layout e manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais, dentre outros, conforme requisitos a seguir:

Controle de Acesso - deverá ser previsto sistema completo de controle de acesso para administração do fluxo de pessoas nos recintos da Central de Atendimento. O software de controle deverá permitir a emissão de relatórios diversos para administração e subsídio à segurança da Central

de Atendimento, devendo ser expedido relatório mensal com as entradas e saídas para conferência.

Acessibilidade - a CONTRATADA deverá disponibilizar edificação que atenda às normas de acessibilidade vigentes, incluindo aquelas federais, estaduais e municipais.

Instalações Hidráulicas - a CONTRATADA deverá disponibilizar o fornecimento de água potável, com capacidade efetiva de fornecimento nas condições de vazão necessárias à dimensão do empreendimento. Os equipamentos sanitários deverão ser dimensionados, observando-se a composição da população de usuários (masculino x feminino), recomendando-se a utilização de caixas de descarga com reservatório acoplado, observando a Norma Regulamentadora nº 24 do Ministério do Trabalho e Emprego - MTE.

Sistema de Refrigeração - para a refrigeração dos ambientes, deverão ser observadas as recomendações da Portaria/MP/GM n.º 3.523, de 28 de agosto de 1998, Resolução ANVISA n.º 176, de 24 de outubro de 2000, ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, as NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar Condicionado para Conforto e a NBR 10080 – Instalações de Ar Condicionado para Salas de Computadores e a NBR 10085 – Medição de Temperatura em Condicionamento de Ar.

Circuito Fechado de Televisão - o CFTV digital será utilizado na Central de Atendimento para registro e acompanhamento de imagens, em tempo real, com acessos por vários pontos remotos que permitam a visualização completa da Central de Atendimento, exceto em ambientes privados, como banheiros, com possibilidade de acesso remoto via WEB.

A CONTRATANTE deverá possuir acesso integral às imagens do CFTV através de permissão individual para os colaboradores que designar, incluindo as gravações que deverão ser mantidas por 90 (noventa) dias, ao mínimo.

Rede Física e Lógica - a rede física e lógica da CONTRATADA deverá ser suportada por sistema de cabeamento estruturado com protocolo TCP/IP, com utilização de equipamentos ativos de rede (switches) com qualidade de serviço para atendimento de voz sobre IP. Ainda, deve possuir conexão à Internet (Web), permitindo aos administradores, técnicos de suporte e outras pessoas autorizadas, o acesso às informações e relatórios, cuja conexão será controlada por identificação de usuários e senhas, com acesso diferenciado, o qual será especificado no momento de cadastramento dos usuários. A rede de acesso deverá permitir segregação por funções dentro do Atendimento.

Link de comunicação - a CONTRATADA deverá prover a comunicação de dados privativo (requisito de segurança de TI da CONTRATANTE), principal e redundância, entre o ambiente da Central de Atendimento e o ambiente de TI da CONTRATANTE para acesso aos sistemas SONDHA, sistema de gestão de atendimento, monitoramento da operação por meio do acesso às gravações de voz e tela, entre outros. Eventual necessidade de instalação de equipamentos de modo a permitir a interconexão com a rede de dados da CONTRATANTE (*gateway*) e seus custos de operação será responsabilidade da CONTRATADA. Todos os custos de implantação e utilização do link correrão por conta da CONTRATADA. Para referência da proponente, o contrato vigente utiliza link primário de 30Mb/s e redundância de 10 Mb/s, protocolo MPLS com criptografia entre os *gateways*.

A CONTRATADA deverá prover sistema ininterrupto de energia com as seguintes características mínimas:

Disponibilização contínua de energia elétrica, com instalações modernas, incluindo No-Break e Grupo Motor-Gerador para suportar o funcionamento da plataforma de comunicação e todos os equipamentos das posições de atendimento, considerados os requisitos ambientais e normas locais em relação a ruído e fumaça, que assegure disponibilização contínua de energia.

Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho em conformidade com NBR 5413 – Iluminância de interiores.

Instalações elétricas conforme NBR-5410 – Instalações Elétricas de Baixa Tensão;

Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas (SPDA) atendendo à NBR 5419 – Proteção de estruturas contra descargas atmosféricas.

Mobiliário e Equipamentos de Apoio - todo o mobiliário necessário será fornecido pela CONTRATADA e deverá atender aos requisitos previstos na Portaria nº 09 do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007, que aprova o Apêndice II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing.

Os serviços de Teleatendimento Receptivo e Ativo e Gestão da Central de Atendimento serão executados nas dependências da CONTRATADA e devem atender as seguintes características:

Sala de teleatendimento receptivo e telemarketing ativo projetada com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado, em conformidade com a NR-17/MTE;

Posições de Atendimento (PA) do tipo Box com regulagem de altura e equipadas com microcomputador e telefone, ou softphone, tipo hands-free;

Mesas isoladas e estrategicamente colocadas para os supervisores em função de seu grupo de atendentes, para facilitar as intervenções e orientações diretas;

Cadeiras ergonômicas, conforme NR-17/MTE;

Sala de descanso laboral intrajornada e pausas adequadamente mobiliada (poltronas, sofás, televisores e outros) para os atendentes e supervisores;

Sala de treinamento adequada para a realização contínua de cursos de capacitação de atendentes e supervisores, contendo microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia adequados para o funcionamento dos treinamentos;

Sala de apoio psicológico individual e/ou coletivo para atendimento continuado dos atendentes, ou quando houver demanda, em ambiente reservado e separado das demais salas;

Espaço de refeitório para os funcionários da CONTRATADA alocados na operação dos serviços, em conformidade com NR-24/MTE.

Sala de reunião mobiliada e equipada para reuniões administrativas, operacionais e eventual utilização da CONTRATANTE em ações de campanhas, eventos e outros, com capacidade para 20 (vinte) lugares, dispondo de projetor ou televisor com 65 polegadas ou superior;

Sala de apoio à CONTRATANTE mobiliada e equipada para suporte à fiscalização operacional do contrato, com capacidade para 2 (duas) estações de trabalho, mesa de reunião para 4 (quatro) lugares e projetor ou televisor com 50 polegadas ou superior;

Ambientes e mobiliários independentes e apropriados a cada categoria de serviços e seus profissionais alocados;

Todos os ambientes deverão estar identificados conforme NBR 9050:2004;

Os ambientes de atendimento deverão ser segmentados pela divisão física e isolamento acústico conforme o tipo de serviço: generalista, generalista mulher, especialista, especialista mulher e especializado; podendo ser compartilhado o mesmo ambiente para os tipos generalista mulher e especialista mulher.

Todos os ambientes de atendimento segmentado deverão possuir segundo controle de acesso através de dispositivos tecnológicos que garantam a presença apenas dos profissionais e supervisores nas salas específicas;

Armário individual com chave para os profissionais de atendimento e supervisão, para guarda de pertences e objetos particulares, com o objetivo de impedir que objetos sejam levados para o ambiente de trabalho, assegurando sua organização e segurança; e

Demais equipamentos de apoio necessários à operacionalização e administração.

Acústica - para segurança e conforto acústico, deverão ser seguidos os preceitos da NR 15 – Atividades e Operações Insalubres, NR 17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing, NBR 10152 – Nível de Ruído para Conforto Acústico e NB 101 – Tratamento Acústico em Recintos Fechados.

Segurança Contra Incêndios - as condições de segurança do trabalho deverão atender integralmente à NR 23 – Proteção Contra Incêndios, além dos normativos do Corpo de Bombeiros.

A CONTRATADA deverá prover todos e quaisquer serviços de manutenção dos sistemas civis, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, de rede lógica,

equipamentos (informáticos ou não), nobreak, ar condicionado, de incêndio, elevadores, carpintaria, marcenaria, serralheria e chaveiro.

Também será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de serviços gerais de apoio, tais como de limpeza e conservação, vigilância, copa, técnico de equipamentos de ar condicionado, água, luz, telefone e elevadores.

INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E DE TELECOMUNICAÇÃO

As especificações tecnológicas se resumem aos elementos negociais e técnicos essenciais ao perfeito funcionamento da Central de Atendimento com os sistemas e estruturas da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para equalização das propostas, garantia mínima dos serviços, não constituindo-se em contratação de tecnologia da informação pois seu objeto principal envolve o atendimento de usuários através de execução indireta, **sendo permitido à CONTRATADA disponibilizar o máximo de serviços automatizados viáveis, mantidas as condições de acolhimento, inter-relação humana, proteção de direitos humanos e privacidade das vítimas, aprovados pela CONTRATANTE.**

A CONTRATADA deverá prover na Central de Atendimento completa infraestrutura de telecomunicação, incluindo linhas de comunicação para realização dos atendimentos ativos e receptivos, composta de plataforma de comunicação de solução tecnológica e de recursos de integração que utilizem tecnologia de ponta, conforme os requisitos e exigências elencadas neste Termo de Referência.

Os custos da infraestrutura de comunicações e das ligações receptivas e ativas realizadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive link de dados, troncos de telefonia de acesso local, conexão à internet e outros.

O custo de interconexão e integração com a solução de telefonia utilizada pela CONTRATANTE, no atendimento presencial, será por conta da CONTRATADA.

Será de responsabilidade da CONTRATADA, a manutenção e atualização tecnológica dos equipamentos e infraestrutura de telecomunicação utilizados na Central de Atendimento, devendo os eventuais custos com a manutenção e atualização estarem previstos na planilha de custos e formação de preços da utilização dos serviços.

Deverá atender às exigências contidas na Lei Geral de Telecomunicações – LGT (Lei n.º 9.472 de 16/07/1997), regulamentos da Anatel, normas ABNT e recomendações da ITU-T aplicáveis (série Y).

O sistema deverá utilizar o protocolo IP para o transporte de mídia e utilizar codecs de compressão de voz baseada em GSM, ULAW, ALAW, G729, G722, com gravação em formato GSM de baixa perda ou outro formato superior.

Deverá possuir capacidade de realizar chamadas de vídeo on line entre usuário e atendente, mediante prévio cadastro e autorização do usuário, com uso de duplo fator de autenticação.

A CONTRATADA deverá dispor de componente de interconexão para chamadas de vídeo, sendo responsável pela documentação e interface de conexão do sistema da CONTRATANTE para realização das chamadas de vídeo, cabendo o desenvolvimento da aplicação de interconexão à CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá dispor de componente de interconexão com aplicações comerciais de chamadas de vídeo, de ampla distribuição em lojas de aplicativos e licença gratuita, integrado aos controles anti-trote da plataforma de comunicação telefônica.

A arquitetura da plataforma de comunicação para a Central de Atendimento, deverá possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e possuir as seguintes características:

Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;

Capacidade de migração para um hardware de plataforma de melhor desempenho;

Escalabilidade dos componentes da Central de Atendimento nos seguintes aspectos:

Capacidade de processamento;

Armazenamento de dados;

Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;

Acréscimo do número de relatórios contemplados;

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

Capacidade de integração com os sistemas de atendimento utilizados pela CONTRATANTE;

Capacidade de administração remota, por intermédio de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle de aplicações;

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

Possibilitar recursos para integração com sistemas existentes ou outros sistemas de terceiros;

Possibilitar a comunicação via VoIP (Voice over Internet Protocol), visando a comunicação entre localidades geográficas da CONTRATANTE, através de protocolo SIP (Session Internet Protocol);

O hardware e o software da plataforma de comunicação deverão ser projetados de forma integrada para atender todas chamadas sem perdas ou desconexões.

O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) a ser disponibilizado pela CONTRATADA deverá possuir, inicialmente, as seguintes funcionalidades:

Módulo de integração com a URA (Unidade de Resposta Audível);

Módulo de integração com o Sistema de Gestão de Atendimento;

Possuir comunicação de voz e dados via protocolo IP (Internet Protocol);

Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;

Capacidade para que todos os parâmetros do atendente, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física da PA;

Possibilitar que o operador digite códigos de motivo no aparelho para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho;

Atender as chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos;

Ao mesmo tempo em que processa as chamadas, o DAC deve fornecer ao supervisor informações em tempo real sobre o tráfego na rede;

Possibilitar colocar usuários preferenciais em filas específicas;

Capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;

Capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um Atendente;

Capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;

Capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;

Permitir ao atendente visualizar o desempenho tanto individual (nome do atendente, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo

em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) no display do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento;

Permitir ao Supervisor visualizar na tela do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento, informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) e dos atendentes (quantidades de atendentes livres, em atendimento, em pausa e em pós-atendimento);

Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta;

Possuir interface de música ou mensagem para chamadas em espera;

Permitir transferência entre atendentes por conexão ou por conferência;

A gravação das mensagens para chamada em espera correrá, única e exclusivamente, às expensas da CONTRATADA, cujos custos devem estar contemplados na proposta.

Todas as gravações das fraseologias do DAC devem ser feitas em estúdio por locutor ou através de sistemas inteligentes de texto para voz, devendo, antes de colocadas em produção, serem submetidas à homologação da CONTRATANTE;

Vocalização de mensagens de status do serviço (ex.: todos os atendentes ocupados, sistema temporariamente indisponível, etc.); e

Possuir sistema de acesso remoto para o gerenciamento e/ou a manutenção, devendo estar previsto todo o hardware necessário para os acessos remotos, tais como modem e cabos.

A CONTRATADA deverá fornecer todos os componentes necessários à ativação do DAC, tais como fiação, protetores de linha, baterias, materiais de fixação e outros considerados necessários. A ativação de cada ponto de atendimento no DAC será de responsabilidade da CONTRATADA.

Os relatórios, além da periodicidade definida na Ordem de Serviço, poderão ser solicitados a qualquer tempo pela CONTRATANTE, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação.

Relatórios básicos: 1) Quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas no DAC, em intervalo horário; 2) Quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas, em intervalo horário; 3) Quantidade, diária e mensal, de ligações abandonadas, até 30 segundos e posterior a 30 segundos, em intervalo horário; 4) Quantidade, diária e mensal, de ligações desviadas por transbordo, em intervalo horário; 5) Quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas em até **k** segundos, em que **k** é um número parametrizável; 6) Tempo médio de duração, diário e mensal, das ligações, em segundos, em intervalo horário; 7) Tempo médio, diário e mensal, por atendimento separado por serviço e campanha, em segundos, em intervalo horário; 8) Quantidade, diária e mensal, de ligações em fila de espera, em intervalo horário; 9) Tempo médio, diário e mensal, de espera em fila, em segundos, em intervalo horário; 10) Quantidade, diária e mensal, de atendimentos mantidos em fila de espera por serviço e campanha, por um tempo superior a **k** segundos, em que **k** é um número parametrizável; 11) Comparativos, diário e mensal, em intervalo horário, dos níveis de serviço estabelecidos neste TR com os efetivamente realizados.

Todos os relatórios deverão estar disponíveis à CONTRATANTE para consulta via Internet e em tempo real, com possibilidade de exportação para tabela eletrônica em formato XLS e CSV.

A ferramenta deve ser flexível de forma a permitir a escolha das informações que comporão cada relatório ou consulta conforme período desejado.

Cada relatório numérico deve ser apresentado junto a um gráfico para fácil visualização. Caso alguma informação esteja diretamente vinculada a uma meta estabelecida, deve-se demonstrar a comparação do realizado e a meta.

Os relatórios de fechamento mensal devem ser entregues em formato digital e impressos, para validação e conferência de qualidade/níveis de serviço, até o terceiro dia útil do mês seguinte.

A Plataforma de Comunicação da CONTRATADA deverá possuir capacidade de múltiplos canais (meios) e estar preparada para prover capacidade de atendimento assistido e automatizado (robotizado), de acordo com a demanda estimada pela CONTRATANTE, e acordo com o disposto neste Termo de Referência.

O software de Gerenciamento de Chamadas da CONTRATADA deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o equipamento DAC utilizado, e possuir as seguintes funcionalidades mínimas:

Deverá gerenciar todos os postos de atendimento, supervisão e grupos especialidades, gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, de maneira local ou remotamente;

Permitir, através de interface gráfica, o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento do sistema de gerenciamento de chamadas;

Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e não manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados;

Deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos Atendentes e Supervisores, grupo/especialidade, eventos, chamadas e navegação;

Deverão ser disponibilizados os relatórios históricos de Atendentes e Supervisores, sumários dos Atendentes e Supervisores, grupo/especialidade, eventos, chamadas e relatórios de navegação;

Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da CONTRATANTE e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA via WEB ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha para a CONTRATANTE;

O sistema de consulta e acompanhamento deverá ter a mesma origem da plataforma de comunicação – Sistema de Gerenciamento de Chamadas. Essa base de dados não poderá ser manipulável, visando garantir a integridade dos dados.

Interface para envio de mensagens instantâneas individuais ou para grupo de atendentes, supervisores, coordenadores e gerentes;

Permitir aos supervisores e gerente(s) a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta. Essa função deverá permitir que os níveis superiores escutem os inferiores irrestritamente. Para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre atendentes;

Permitir modos de escutas diferenciados, ou seja: restrita, onde o agente escutado não tome conhecimento da escuta; participativa, que permite a intervenção do supervisor na ligação sem que o usuário tome conhecimento; e a conferência, com a participação de pelo menos três agentes na mesma ligação (ex.: usuário, atendente e supervisor).

Permitir aos supervisores e gerente(s) realizar monitoria de qualidade dos atendimentos realizados através da eleição aleatória de chamadas dos atendentes e realizar a mensuração da qualidade no próprio sistema.

O sistema de gerenciamento de chamadas deverá ainda gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, tais como:

Relatórios Consolidados;

Registro de horários por operador : Chegada e saída;

Bloqueios de repouso;

Bloqueios de toalete;

Bloqueios de serviços;

Bloqueios para telefonema;
Tempo pós-atendimento;
Tempo médio de ligação, tempo ativo, maior tempo;
Quantidade de atendimento por atendentes cadastrados;
Histórico de cada ligação por atendente, registrando início e fim de cada ligação (sendo solicitado quando houver necessidade, assim como possibilidade de constatar se um atendente derrubou a ligação telefônica propositadamente);
Quantidade diária de ligações atendidas, por atendente e/ou por grupo de atendentes;
Quantidade diária de ligações repassadas ao atendente e, porventura, não atendidas, bem como o detalhamento dos motivos do não atendimento;
Quantidade de chamadas que foram recebidas da URA por período de atendimento;
Quantidade de ligações não atendidas pelos atendentes (perdas) e os motivos;
Percentual de eficiência em relação às ligações que foram recebidas da URA e as que foram atendidas;
Relatório de grupo de atendentes;
Relatório de pesquisa de satisfação;
Quantidade de atendimentos realizados por cidade, estado, região geográfica e por categoria de atendimento; e
Tópicos ou assuntos mais consultados nas bases de dados.

Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da CONTRATANTE, e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA, via Web ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha para a CONTRATANTE.

Os relatórios devem ser disponibilizados à CONTRATANTE nos intervalos e no prazo orientado na Ordem de Serviço.

Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e deve ser impossível manipular seus dados, de forma a garantir a integridade da informação.

O atendimento eletrônico corresponde às consultas automatizadas realizadas pela URA, bastando que o cidadão impute as informações solicitadas pelo sistema, selecionando-as e discando-as a partir de teclado telefônico.

As consultas automatizadas têm como finalidade o acesso a serviços da CONTRATANTE, que poderão estar residentes nas estruturas físicas ou em outra plataforma. Tais consultas deverão ser desenvolvidas e implementadas na URA pela CONTRATADA para funcionamento no início da operação da Central de Atendimento, a ser disponibilizado pela CONTRATADA 24 horas por dia, 7 dias por semana, utilizando-se de Árvore de Atendimento definida para cada área de negócio.

Os serviços automatizados poderão ser sugeridos pela CONTRATADA ou propostos pela CONTRANTE devendo originar Documento de Desenho do Serviço e Plano de Implantação específico a ser aprovado pela CONTRATANTE.

Toda a troca de informações necessárias ao desenvolvimento das ferramentas será gerenciada e supervisionada pela CONTRATANTE, cabendo-lhe a homologação.

A seguir apresentam-se as características mínimas para a Unidade de Resposta Audível - URA:

Deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
Suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência);

A programação da URA (árvore de voz, fraseologia, etc.) deverá ser modificada sempre que se considerar necessária a alteração pela CONTRATANTE;

Capacidade, de acordo com a demanda futura, de ser integrada com os sistemas de atendimento, permitindo a inserção de mensagens pela equipe de operação da CONTRATANTE;

Capacidade, de acordo com a demanda futura, de “reconhecimento de voz natural” por meio de implementação de software específico;

Reconhecimento de ligações roteadas do DAC para URA, tanto analógicas como digitais;

Possibilitar que os usuários da CONTRATANTE não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de cut through);

Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;

Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações;

Funcionalidade de atendimento eletrônico integrado com bases de dados ou aplicações externas da CONTRATANTE, sem a necessidade de atendimento humano.

Permitir a integração com bases de dados incluindo a possibilidade de o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos alterar as especificações dos serviços disponíveis na URA;

Possibilitar ao usuário do serviço que disque um determinado número de cifras (senhas, códigos, CPF, CNPJ, entre outros) para realização de consultas em banco de dados padrão SQL ou consultas em mainframe via gateway de acesso;

Permitir acesso remoto às tarefas de operação, configuração e supervisão a partir de qualquer máquina que esteja na rede da plataforma;

Dirigir a ligação do (a) usuário (a) chamador (a) diretamente para a hierarquia de menus e submenus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado;

Permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.

Árvore de Atendimento será construída pela CONTRATADA com o apoio da CONTRATANTE e deverá ser utilizada na Central de Atendimento.

As gravações fraseológicas correrão às expensas da CONTRATADA, cujos custos deverão estar contemplados na proposta.

Caso a CONTRATANTE solicite a posteriori a inserção de novas opções na Árvore de Atendimento, tal solicitação não se configurará novo serviço implementado para efeito de cobrança financeira.

Todas as gravações fraseológicas da Árvore de Atendimento a serem implementadas na URA deverão ser feitas em estúdio, podendo provisoriamente serem gravadas digitalmente para posterior substituição, desde que solicitado pela CONTRATANTE, devendo ser submetidas à apreciação e homologação da CONTRATANTE antes de entrarem em produção.

A URA deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de interagir via TCP/ IP, Socket e com banco de dados relacional por meio de consultas SQL.

Deverão estar disponíveis, no mínimo, os drives para banco de dados ORACLE, MS SQL SERVER, INFORMIX, MYSQL e POSTGRESQL;

A solução da URA deverá fornecer relatórios estatísticos baseados na utilização de cada serviço disponível, por períodos, além de relatórios sobre ocorrências de falhas em cada recurso do sistema.

Deverá ser possível efetuar o acesso on-line e a impressão desses relatórios por meio da Rede LAN, bem como a importação para planilhas eletrônicas de mercado (pelo menos nos

formatos XLS e ODF), que permitam extrair dados de períodos compreendidos entre 01 (um) dia e 02 (dois) anos.

Os relatórios poderão ser solicitados a qualquer tempo pela CONTRATANTE, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação.

Caso algum relatório ou consulta necessite ser incluído, alterado ou excluído, dependerá de negociação entre CONTRATADA e CONTRATANTE estabelecerem a ação e o tempo para execução.

Relatórios básicos da URA são: 1) Recursos ativos e inativos; 2) Quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas na URA, em intervalo horário; 3) Quantidade, diária e mensal, de ligações finalizadas na URA, detalhadas por tipo de serviço utilizado, em intervalo horário; 4) Quantidade, diária e mensal, de ligações não finalizadas na URA, com as especificações detalhadas dos motivos, em intervalo horário; 5) Quantidade, por hora, dia e mês, por canal de URA, de ligações com transações realizadas na URA e transferidas para o atendente, em intervalo horário; 6) Quantidade, por hora, dia e mês, de ligações com transações realizadas na URA, para cada tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore); 7) Quantidade, diária e mensal, de ligações transferidas pelo atendente para a URA, em intervalo horário (por atendente); 8) Quantidade, diária e mensal, de desconexões por timeout (com a indicação do respectivo ponto); 9) Quantidade, diária e mensal, de chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono); 10) Quantidade, diária e mensal, de chamadas abandonadas em até k segundos e após k segundos, em que k é um número parametrizável; 11) Relatório, diário e mensal, de falhas na conexão com a Rede local; 12) Relatório, diário e mensal, de falhas na conexão com o Servidor de Sistema; 13) Relatório, diário e mensal, de comunicação de inoperabilidade do Sistema do usuário; 14) Relatório, diário e mensal, de ponto de interrupção na fraseologia e na conexão do usuário; 15) Relatório, diário e mensal, de navegação; 16) Relatório, diário e mensal, por Automatic Number Identification (ANI). 17) Relatório, diário e mensal, por dados de URA; 18) Relatório, diário e mensal, de ligações terminadas pelo usuário; 19) Relatório, diário e mensal, de ligações desistentes e bloqueadas; 20) Relatório de tempo médio, diário e mensal, de retenção por tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore); 21) Relatório, diário e mensal, do número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem e ligações atendidas com sucesso; e 22) Disponibilidade dos troncos de telefonia conectados.

O Sistema de Gravação de Voz deverá ter as seguintes características:

Ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;

Capacidade de gravação de voz de todas as posições de atendimento e supervisores;

Permitir gravação seletiva utilizando seleção baseada em canal, data/hora, usuário/ramal e número do chamador;

Capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir de qualquer estação de operação, supervisão, monitoramento desde que informadas as chaves de pesquisa, tais como número chamador, identificação do usuário, identificação do operador/supervisor/monitor/outros, períodos, número do ramal ou tronco;

Manter arquivo das gravações armazenadas de modo on-line por período mínimo de noventa dias, contados a partir da data de gravação de cada atendimento;

Manter arquivo das gravações armazenadas de modo off-line (sob demanda ou arquivo morto) durante todo o período de execução contratual;

Permitir que todos os acessos ao gravador, pelos empregados da CONTRATADA, sejam limitados de acordo com suas atribuições, vinculado aos níveis de gerenciamento e com mecanismos de segurança contra acessos indevidos;

Funcionar de forma ininterrupta de acordo com o funcionamento da Central de Atendimento;

O gravador deverá iniciar o funcionamento do sistema sem a necessidade de intervenção técnica, comandos específicos ou senhas de acesso, no caso de reinicialização por falta de alimentação elétrica;

Os recursos de gravação não poderão impedir ou interferir em nenhuma outra facilidade de comunicação existente no PABX;

A reprodução ou exportação dos arquivos gravados deverá ser em formatos abertos compatíveis com softwares reprodutores de licenciamento livre; e

Possibilitar armazenamento das gravações temporariamente em disco rígido no servidor de gravação e definitivamente em unidades de armazenamento que mantenham a integridade e perenidade dos dados, incluindo seu armazenamento com duplicidade em localidade indicada pela CONTRATANTE e outra a critério da CONTRATADA.

O Sistema de Gravação de Tela da CONTRATADA deverá possuir as seguintes características:

Ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC, permitindo à CONTRATANTE realizar auditoria e avaliação da qualidade dos atendimentos;

Capacidade de gravação de tela, sob demanda por parte da CONTRATANTE, no momento do atendimento de uma chamada pelo atendente. As imagens de tela deverão ser capturadas em intervalos de tempo predefinidos, sendo encaminhadas para armazenamento nos servidores da plataforma;

Permitir as gravações de tela sob demanda concatenadas com a gravação de voz da chamada e a consulta e reprodução das gravações de tela e voz, simultaneamente, na monitoria de qualidade; e

Capacidade de habilitação e configuração da gravação de tela de 100% de atendimento das chamadas do atendente ou do grupo de atendimento/especialidade.

Permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações de voz e tela via acesso WEB, possibilitando, assim, o acompanhamento do status das gravações fora do ambiente de trabalho;

Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação de voz e tela deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows ou Linux;

Por meio de controle de permissão de acesso, a CONTRATADA deverá realizar manutenção remota, a partir de qualquer estação de trabalho, conectada via redes LANs e WANs;

A consulta aos arquivos das gravações de voz e tela armazenadas no banco de dados deverá possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data e hora inicial, data e hora final, teletendente, grupo DAC, PA, ramal, descrição, origem ou destino das gravações;

Deverá ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução em kit multimídia;

As gravações de voz e tela deverão ser efetuadas full-time e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias on-line e por prazo de toda vigência contratual na forma off-line (backup) em duplicidade, uma sob custódia da CONTRATADA e ou da CONTRATANTE.

O Sistema de Bilhetagem da CONTRATADA deverá possuir as seguintes características:

Permitir a geração de dados para sistemas de monitoramento de custos, gerando relatórios em português do Brasil;

Ser totalmente compatível com integração total com o DAC;

Disponer de programa de identificação das chamadas efetuadas por meio dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo, no mínimo, número do assinante chamado em ligação local, DDD e DDI, número do ramal que originou a chamada, número de ligações por unidade da federação, data de início e fim da chamada, hora de início e fim da chamada e duração da chamada;

Efetuar a remessa dos registros, em tempo real, de todas as chamadas;

Gravar o registro em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos registros deverão ser preservados com total integridade; e

Permitir agendamento da emissão e impressão automática de relatórios, emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, e envio de relatórios via correio eletrônico.

A plataforma de comunicação multiserviços IP da CONTRATADA deverá prover capacidade de CTI, de acordo com a demanda da CONTRATANTE, compondo um ambiente automatizado e beneficiando-se dos aplicativos e produtos resultantes da convergência entre voz e dados e deverá possuir as seguintes características:

O aplicativo CTI deverá possibilitar aos atendentes e supervisores, no momento do atendimento, consulta de informações sobre o usuário por meio da integração com o sistema de gestão de atendimento;

Permitir a realização de consultas ao sistema de gestão de atendimento da CONTRATADA ou aos sistemas corporativos da CONTRATANTE para tomada de decisão da URA baseada nas informações coletadas;

Possibilitar a identificação do usuário a partir do número chamador para consultas ao sistema de gestão de atendimento da CONTRATADA ou aos sistemas corporativos da CONTRATANTE para tomada de decisão da URA baseada nas informações coletadas.

SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC, NAS MODALIDADES LOCAL, LONGA DISTÂNCIA NACIONAL - LDN

O fornecimento da infraestrutura de comunicação inclui o Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC e na modalidade Discagem Direta Gratuita DDG utilizando os TRIDÍGITOS 100 e 180, ambos nas modalidades Local e Longa Distância Nacional - LDN, Fixo e Móvel, para utilização na Central de Teletendimento do da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos - Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180.

A CONTRATADA deverá prever e fornecer todos os demais itens de infraestrutura de comunicação, necessárias para o pleno funcionamento do serviço contratado, entre eles: troncos de Entrada, Saída e Interligações Digitais (E1) uni/bidirecionais, chamadas diretamente nos ramos (Discagem Direta a Ramal – DDR), e outros.

A solução a ser fornecida deverá ser dimensionada para evitar chamadas perdidas por indisponibilidade ou congestionamento e proporcionar qualidade no serviço telefônico.

Os serviços na modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG), com redirecionamento das ligações dos tridígitos 100 e 180, deverá possibilitar o recebimento de ligações telefônicas locais e LDN, originadas de terminais telefônicos fixos e móveis, sendo destinados à Central de Teletendimento do serviço de utilidade pública.

A prestadora de serviços de telecomunicações da CONTRATADA será responsável por concentrar o encaminhamento das chamadas com destino ao tridígito para o tronco local da Central de Atendimento, independente da operadora de origem da chamada.

O perfil de tráfego indicado no APÊNDICE "ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA CENTRAL DISQUE 100 E LIGUE 180 NO PERÍODO DE SETEMBRO/18 A MARÇO/2019" não se constitui em qualquer compromisso de efetivo consumo durante a vigência contratual, servindo apenas como base para constituição do processo de contratação.

SERVIÇO SHORT MESSAGE SERVICE - SMS

O fornecimento da infraestrutura de comunicação inclui o serviço SMS, para utilização na Central de Atendimento.

O custo de implantação e operação desse serviço, bem como o custeio do envio de mensagens SMS será responsabilidade CONTRATADA.

Os serviços serão executados conforme discriminado abaixo:

Disponibilização de números short code idênticos em todas as operadoras, de uso exclusivo e único pela CONTRATANTE.

O serviço de envio de mensagens SMS deverá permitir a utilização de números de origem dos tipos longo, de até 11 dígitos (long code), e curtos, de até seis dígitos (short code), para identificação das campanhas, incluindo suporte técnico pelo período de vigência do contrato.

Capacitação técnica aos servidores indicados pela CONTRATANTE, abrangendo questões sobre as funcionalidades dos serviços e integração com sistemas informáticos.

A CONTRATADA deverá proporcionar meios para que as mensagens curtas de texto (SMS) originadas da CONTRATANTE sejam encaminhadas aos números de acesso definidos.

A solução deverá ser dimensionada para suportar o envio/recebimento de mensagens para/de as operadoras que atuarem em território nacional durante a vigência do contrato.

Na eventualidade de novas empresas receberem outorga ou autorização da ANATEL para operar Serviço Móvel Pessoal em território nacional durante a vigência do contrato, a CONTRATADA obriga-se a iniciar as negociações para o provimento do serviço de SMS com a nova operadora em no máximo 30 (trinta) dias, mantendo a CONTRATANTE informada de todo o andamento.

A solução para envio e recebimento de SMS será hospedada em servidores de responsabilidade da CONTRATADA.

A solução deve ser capaz de atender ao envio/recepção da volumetria estimada mensal e de suportar picos de transmissão/recepção proporcionalmente ao quantitativo de dias e horários indicados.

A CONTRATADA deve dimensionar a solução de modo a aceitar o recebimento de mensagens simultâneas de linhas celulares distintas. Entenda-se a capacidade de recebimento simultâneo como capacidade do sistema de receber a solicitação, tratar e enviar esta quantidade de mensagens à plataforma da operadora.

A solução deverá permitir o envio de mensagens de 140 (cento e quarenta) caracteres e deverá efetuar no mínimo 3 (três) tentativas de entrega das mensagens.

A CONTRATADA deverá disponibilizar números short code idênticos em todas as operadoras, de uso exclusivo e único da CONTRATANTE.

Todos os manuais descritivos do sistema (Manual Operacional, Manual de Instalação, Manual do Usuário, Manual de Atualização de Versões, entre outros) deverão ser apresentados com instruções em português – Brasil, assim como disponibilizados em meio eletrônico para acesso através da Internet/Intranet.

O serviço deverá contemplar as seguintes funcionalidades:

enviar/receber mensagens para/de os dispositivos móveis definidos pela CONTRATANTE; enviar/receber mensagens para/de os dispositivos móveis de todas as operadoras em operação no país; enviar/receber mensagens para/de os dispositivos móveis que sofreram portabilidade;

enviar/receber mensagens para/de os dispositivos móveis que tiveram seus números alterados para 9 (nove) dígitos; enviar mensagens agendadas, individuais ou por lotes, possibilitando a especificação de data e horário de envio à operadora; confirmação de recebimento no caso de envio de mensagens SMS; permitir o cancelamento das mensagens agendadas; criar e manter grupos de envios;

refletir uma alteração do destinatário (nome/celular), simultaneamente, em todos os grupos aos quais pertence; cadastrar modelos de mensagens (biblioteca de mensagens pré-formatadas); agendar envio de mensagem ou enviar logo após sua edição; enviar mensagem para um único destinatário (PIN), para vários destinatários, para um grupo ou para vários grupos, de forma imediata ou agendada; controlar a entrega das mensagens até as operadoras e, sendo possível, até os

dispositivos de telefonia móvel; gerar automaticamente um número de identificação (ID) para cada mensagem enviada ou recebida pela CONTRATANTE; armazenar as mensagens enviadas para reaproveitamento futuro do texto, inclusive, reaproveitando os destinatários (individuais e grupos) que foram utilizados anteriormente; criar e gerenciar listas de contatos, bem como organizar os destinatários em grupos; criar e gerenciar listas de destinatários para bloqueio automático de envio das mensagens; manter opção de restringir envio de mensagens às operadoras em horários e dias da semana; permitir mensagens com caracteres alfanuméricos, caracteres acentuados, pontuação e caracteres especiais (\$, @, %, etc);

consulta e relatório do status (salva para envio, enviada, recebida pela operadora, número inválido, número em lista de bloqueio, etc) de cada mensagem enviada ou recebida;

registrar, rastrear e gerar relatórios de todas as transmissões efetuadas com informações sobre: destinatário, horário de transmissão da mensagem da CONTRATANTE à CONTRATADA, horário de recebimento da mensagem pela operadora de telefonia móvel e de envio ao cliente; gerar relatórios de desempenho para todo o tráfego de mensagens; gerar relatórios e gráficos consolidados por período (mês, dia e ano), operadoras de telefonia móvel, grupos de destinatários, estado das mensagens, etc; interface web para visualização e exportação dos relatórios em formato TXT/CSV e XLS; interface web para personalização dos relatórios.

O serviço deverá ser disponibilizado pela internet através das seguintes interfaces:

por meio do portal web, que deverá permitir o envio de mensagens em lote e o monitoramento e administração das transmissões efetuadas, mediante login e senha fornecidos pela CONTRATADA para as pessoas indicadas pela CONTRATANTE;

por meio da interface web service XML/SOAP via web, que deverá permitir integração com as aplicações da CONTRATANTE;

por meio de requisições HTTP/HTTPS, com passagem de parâmetros diretamente na barra de endereços do navegador web, e com a possibilidade da CONTRATANTE desenvolver uma página que contenha as requisições de envio a vários usuários, semelhante a um processamento em lote (batch); transferência segura de arquivos – FTPS;

Broker SMS (Serviço Provedor de SMS).

SMS Mail Server (SMTPS) - envio de mensagem por e-mail a telefone celular.

As interfaces deverão ser interligadas de modo que todas as atualizações/alterações efetuadas sejam refletidas automaticamente na interface web. Em especial devem ser integradas a inserção e atualização de números na lista de linhas celulares e a criação e atualização de grupos de linhas para envio de mensagens. Não reenviar uma mesma mensagem se ela tiver sido entregue com sucesso ao seu destinatário. Este processo será verificado por meio de consulta aos logs do sistema.

É desejável que a mensagem não entregue com sucesso seja reenviada automaticamente ao mesmo destinatário após 5 (cinco) minutos do recebimento da solicitação, sem custo adicional para a CONTRATANTE. Este processo será verificado por meio de consulta aos logs do sistema. O sistema integrador deverá identificar a operadora a partir do número de destinatário informado.

O sistema integrador deverá fazer a bilhetagem e controle para cobrança das mensagens a partir de relatórios gerados dentro do próprio sistema, informando também a quantidade de mensagens utilizadas.

Além das interfaces obrigatórias, a solução deverá permitir funcionalidades disponíveis no protocolo SMPP – Short Message Peer to Peer:

transmitir mensagens de uma ESME- External Short Message Entity para um único ou múltiplos destinos via SMSC- Short Message Service Center;

que uma ESME possa receber mensagens de um terminal móvel via o SMSC;

enviar mensagens com confirmação de recebimento;

consultar o histórico das mensagens, de seus conteúdos, de seus destinatários, da data e hora da inserção, do ID da mensagem, utilizando quaisquer um desses campos como filtro da pesquisa;

consultar por número de celular apresentando status com o conteúdo da mensagem, data/hora da inserção, operadora e se foi entregue na operadora e, se possível, no aparelho de telefonia móvel;

consultar mensagens enviadas pela identificação única do usuário;

consultar o status de entrega de uma determinada mensagem;

consultar mensagens enviadas por hora, por dia ou por mês, contendo as seguintes informações: centro de custo, se foi entregue ou não na operadora, se foi entregue ou não no dispositivo móvel (se possível), operadora (identificada e não identificada), contendo totalizadores das quantidades de mensagens; cancelar ou repor mensagens;

agendar a entrega de mensagens, selecionando a data e a hora de entrega; selecionar o modo de transmissão da mensagem, i.e. datagrama ou store and forward;

definir prioridade de entrega para as mensagens; definir o tipo de codificação dos dados da mensagem;

definir um período de validade para a mensagem; associar um tipo de serviço para cada mensagem

A interface de monitoramento deverá permitir identificar, em tempo real, problemas no funcionamento da plataforma e nas conexões com as operadoras de telefonia móvel.

Disponibilizar portal internet seguro, com acesso restrito a usuários autorizados pela CONTRATANTE, que permita:

acesso por meio de navegador (browser) internet; upload de arquivos para transmissão de mensagens em formato e layout previamente combinados; criar ilimitadas contas de usuários; criar sub-contas para uma conta master;

permitir níveis de usuários diferenciados, mediante atribuição de senhas e perfis de acesso, com permissões de utilização, recursos e acessos a funcionalidades distintas;

limitar o envio de mensagens para cada conta de usuário ou perfil;

visualizar e exportar relatórios de utilização de cada conta.

À critério da CONTRATANTE, a recepção de mensagens enviadas por dispositivos móveis deverão ser direcionadas para um servidor da CONTRATANTE.

A CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE relatório de Ocorrências constando os números de celulares para os quais foram entregues e não foram entregues as mensagens.

A comunicação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE dar-se-á por meio de canal seguro de comunicação.

Todas as mensagens recebidas pelo receptor devem ter seu conteúdo igual à mensagem que a originou.

A solicitação de envio e recepção de mensagens será executada pela CONTRATANTE.

O volume de SMS estimado de mensagens é o constante deste termo de referência, considerando o volume de mensagens enviadas e recebidas no mês, não havendo número mínimo estabelecido de utilização, mas o volume efetivamente utilizado no mês. Os relatos

órios e gráficos deverão permitir consolidação por dia, mês e período, a serem definidos pela CONTRATANTE:

mensagens enviadas por conta de usuário; mensagens enviadas por operadora; mensagens não entregues; número de linhas de celulares que receberam as mensagens / data e horário de envio; log de acesso ao sistema;

estatísticas de mensagens separadas por palavras pré-definidas; mensagens

agendadas; status de cada evento; créditos, débitos e saldos das mensagens; exportação dos relatórios de mensagens enviadas para arquivos TXT/CSV e XLS; exportação do relatório de códigos de retorno de envio SMS, por operadora, com a padronização dos códigos de retorno. Os relatórios de informação de entrega das mensagens devem conter, no mínimo:

identificador da mensagem; telefone do destinatário;

data e hora de transmissão da CONTRATANTE à CONTRATADA; data e hora de transmissão da CONTRATADA para a operadora de telefonia móvel; data e hora de recebimento pelo cliente;

status da mensagem, identificando: entrega com sucesso, prazo de entrega expirado, falha na entrega, mensagem rejeitada ou outros motivos de insucesso não identificados.

A conexão com as operadoras deve atender aos seguintes requisitos:

homologação com todas as operadoras nacionais de celulares que atendam o território brasileiro;

tráfego de mensagens realizadas nas operadoras por Short Code único - LA (Large Account);

tipo de conexão - terminação direta com as operadoras (MT-MO);

acesso ao banco de portabilidade;

verificação de número válido e malformado.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A solução para pesquisa de satisfação a ser disponibilizada pela CONTRATADA tem como objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Atendimento e deve ter as seguintes características:

Permitir a escolha do percentual de atendentes que efetuarão a pesquisa, por meio de sorteio randômico automático da posição de atendimento. Dessa forma, poderá ser escolhida a quantidade de pesquisas que cada Atendente fará durante seu turno de trabalho;

Permitir a criação de um questionário de pesquisa;

Possibilitar a criação de uma pesquisa por meio de campanha ativa;

Disponibilizar tela de instruções ao atendente sobre como abordar o usuário para participar da pesquisa ao final do atendimento;

Possuir interação com a URA, permitindo a transferência para o atendimento eletrônico, no momento do aceite do usuário ao participar da pesquisa;

Permitir que as notas digitadas pelo usuário sejam inseridas em um banco de dados para compor relatórios contendo os resultados das pesquisas.

A CONTRATADA deverá elaborar programa a ser aprovado pela CONTRATANTE de cada atendimento para realização periódica de pesquisa de satisfação, o qual contemplará o método de seleção de amostragem a ser utilizado, bem como todo processo de aplicação e compilação de resultados.

A alteração da periodicidade da realização da pesquisa ficará a critério da CONTRATANTE.

PLATAFORMA DE ATENDIMENTO MULTICANAL

A CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes componentes necessários para que o cidadão possa interagir com a CONTRATANTE, por meio de atendimento virtual e/ou atendimento assistido:

A CONTRATADA deverá implantar um sistema que permita gerenciar todas as interações com o cidadão, independente do canal (canais digitais ou telefônico) utilizado para o atendimento automatizado ou assistido.

Este sistema deverá coletar a identificação do cidadão, sempre que ele se dispuser a cedê-la, e registrar todas as interações. Todos os atendimentos deverão ser identificados por um número único de protocolo, e independentemente do canal utilizado, que sejam associados a uma mesma identificação de cidadão, serão vinculados entre si e consignarão um novo atendimento, ressaltado os casos de reabertura de chamado.

Os atendimentos que não possam ser concluídos no primeiro nível, serão registrados no CRM e no sistema SONDA e direcionados aos Órgãos/unidades responsáveis pela sua solução pelo CRM e/ou SONDA, conforme o caso.

A CONTRATADA deverá implantar uma solução que viabilize o processo de coleta, organização, análise, compartilhamento e monitoramento de informações e suporte às decisões táticas e estratégicas da CONTRATANTE relacionadas ao atendimento e relacionamento com o cidadão. Além desta obrigação, a CONTRATANTE também contará com sua própria solução de inteligência de negócios, razão pela qual a CONTRATADA deverá liberar o acesso a todos os dados da solução em questão.

DISPONIBILIZAÇÃO DA PLATAFORMA

A Plataforma de Atendimento Multicanal consiste na ferramenta por meio da qual será realizada a gestão de atendimentos e relacionamento com os usuários em geral, em formato multicanal, incluindo a gestão de interações proativas (pesquisas e telemonitoria) de programas da CONTRATANTE, de interações receptivas de solicitações e demandas e o seu acompanhamento, bem como a avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados. Ou seja, é a ferramenta que será utilizada para a automação dos serviços de relacionamento da CONTRATANTE.

Para tanto, a solução tecnológica deverá atender a um conjunto de requisitos funcionais e técnicos. Os requisitos funcionais dizem respeito às funcionalidades que devem estar disponíveis para quem utiliza a ferramenta. Os requisitos técnicos, por sua vez, estão relacionados à infraestrutura e à tecnologia empregadas na solução.

Os requisitos funcionais devem ser atendidos nativamente ou por meio de plugins próprios ou comerciais - ou tipo de componente análogo - com manutenção, suporte técnico e treinamento profissionais, integrados à Solução Tecnológica por meio de API de extensibilidade.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A CONTRATADA deverá possuir procedimentos para segurança da informação, de forma a garantir a integridade, privacidade e confidencialidade dos seus dados, dos dados dos (as) cidadãos (ãs) e do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. A segurança da informação deverá incluir procedimentos para controle do acesso à informação, procedimentos para proteção de dados e voz e procedimentos para realização de troca de dados;

A CONTRATADA deverá criar e prover solução de segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes no gerenciamento do PABX / DAC, no software de atendimento e na URA (vide definição item 8.4., configurados em regime de alta disponibilidade;

A CONTRATADA deverá contar com sistemas de segurança, tais como:

Firewall baseado em hardware;

Controle de acesso por senha / police (sistema de segurança).

A CONTRATADA deverá prover segurança, por meio da utilização de identificação individual (ID) de todos os profissionais alocados na prestação dos serviços, definindo usuário e senha pessoal. A senha deverá ser alterada, no máximo, a cada 30 (trinta) dias. O login de todos os profissionais aos sistemas deve, obrigatoriamente, ocorrer com a identificação do usuário e senha;

Em caso de três tentativas incorretas de acesso, a conta deve ser automaticamente bloqueada, bem como não deverá ser permitida duplicidade de login;

Os profissionais com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha Termo de Confidencialidade. Para os colaboradores casuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em

Acordo de Confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação;

O termo ou acordo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverá conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações e senhas. Deve também ser expressa, claramente, a penalidade e o processo disciplinar formal caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho;

Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados em caso de suspeita de conduta indevida por parte do profissional;

Para os casos de desligamento do profissional ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, serão adotados os seguintes procedimentos:

Comunicação prévia ao Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos dos dados do profissional e da situação em questão;

Os acessos do profissional desligado a ambientes e sistemas serão imediatamente cancelados pela CONTRATADA, que informará o assunto ao Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos;

Objetos utilizados no ambiente de trabalho pelo profissional desligado, que são de propriedade do Ministério da Mulher da Família e dos Direitos Humanos, deverão ser devolvidos para a CONTRATADA, que os realocará ou os devolverá ao MMFDH, conforme o caso.

Os empregados da CONTRATADA que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, devem ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos até o devido retorno;

Na estrutura de rede da CONTRATADA, utilizada para a prestação dos serviços contratados, não poderão ocorrer desenvolvimento ou testes de quaisquer aplicativos;

A CONTRATADA deverá realizar mensalmente a manutenção de “backups” (cópias de segurança) de todas as informações registradas, referentes aos registros (logs) dos atendimentos realizados. Ao final do Contrato, as mídias referentes aos dois últimos backups realizados serão entregues ao Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos;

A rede utilizada pelos funcionários deve permitir acesso restrito à internet, limitada a sites previamente definidos pelo Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, com a participação da área de segurança. As estações utilizadas para acessar recursos do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos deverão permitir apenas a sua utilização por pessoas autorizadas a esse fim;

Nas Estações de Trabalho ou Posições de Atendimento – PA’s, utilizadas pelos (as) teleatendentes, não poderá haver drive de disco flexível, mídia ótica ou dispositivo USB habilitado, que permita o acesso à gravação e à leitura, salvo para usuários de manutenção autorizados;

A CONTRATADA deverá utilizar sistema interno de segurança (circuito integrado de TV) que permita a gravação de todas as imagens, mesmo sob baixa ou nenhuma luminosidade (natural ou artificial), para o monitoramento de todos os pontos dos ambientes físicos que serão utilizados para a prestação dos serviços contratados. As imagens, em tempo real, poderão ser, mediante solicitação do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, distribuídas na Intranet, com acesso liberado mediante usuário e senha personalizada;

A CONTRATADA deve, ainda, fornecer meios on-line para auditoria dos acessos efetuados a partir das estações que estão na rede de serviços, bem como gerar registros detalhados, por usuário, contendo, no mínimo: nome completo, função ou cargo, ID, horário ou período de permanência, data e motivo, identificando os acessos a todos os ambientes utilizados para a prestação dos serviços contratados e repassá-los aos representantes do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente.

A CONTRATADA deverá encaminhar, periodicamente, ao Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos banco de dados (Backup), atualizado, com todo conjunto de informações registradas no sistema informatizado utilizado pela Central do Disque Direitos.

CONDIÇÕES DE CONTINGÊNCIA

Para que os serviços descritos neste Termo de Referência não sofram solução de descontinuidade é exigido que a CONTRATADA providencie e disponibilize planos de contingência para as seguintes situações:

Para o caso de movimento grevista direto (próprios colaboradores) e indireto (transportes ou terceiros) a CONTRATADA deverá apresentar Plano de Contingência, junto ao Plano de Implantação, que evite solução de descontinuidade dos serviços prestados, garantindo o funcionamento mínimo de 80% (oitenta por cento) do serviço de utilidade pública;

A CONTRATADA deverá apresentar no plano de contingência, medida adequada que assegure o traslado de seus empregados, no caso de paralisação do serviço de transporte coletivo, sem comprometimento das escalas de turnos de revezamento.

A CONTRATADA poderá dispor de local de operação alternativo de contingenciamento, sem ônus adicionais, com capacidade para prestação de, no mínimo, 60% (sessenta por cento) da demanda de serviços, mantendo os mesmos padrões, originalmente contratados, de qualidade no atendimento e de estrutura física;

Deverá ser mantida cópia de segurança interna e externa, de todas as informações registradas em função dos atendimentos realizados.

As cópias de segurança (back-up) externa devem ser armazenadas em ambiente distinto do Centro de Processamento de Dados – CPD que irá gerar o back-up.

Durante o período de contingência deverá ser garantida continuidade à alimentação das informações no mesmo banco de dados, utilizando ferramenta desenvolvida com as mesmas funcionalidades do sistema de atendimento, porém, com acesso ao mesmo banco em modo off line.

ANEXO III - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS

CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS

Quantitativos de Atendimentos Estimados Mensal por Tipo e Modalidade de Atendimento e correspondência em Unidades de Serviço de Atendimento (USA)

SERVIÇO		UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO (USA)	
TIPO DE ATENDIMENTO	MODALIDADE	FATOR DE PRODUTIVIDADE	
TELEFONE	ASSISTIDO	1,00000	
	AUTOMATIZADO	0,25000	
SMS	ASSISTIDO	1,10000	
	AUTOMATIZADO	0,20000	
APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO	ASSISTIDO	1,10000	
	AUTOMATIZADO	0,20000	
REDES SOCIAIS	ASSISTIDO	1,10000	
	AUTOMATIZADO	0,20000	
PRESENCIAL	ASSISTIDO	2,50000	

Quadro sintético do esforço envolvido para a execução de 01 Atendimento discriminado por Tipo e Modalidade

Item	Descrição	Tipo de Atendimento	Modalidade	Correspondência de Atendimento Unitária
2	Todos Atendimentos	Telefone	Automatizado	60 s (TMA)
3			Assistido	5 SMS interações
4		SMS	Automatizado	5 SMS interações
5			Assistido	10 interações
6		Aplicação / Internet / Aplicativo	Automatizado	10 interações

7		Redes Sociais	Assistido	1 publicação
8			Automatizado	1 publicação
9	Atendimento Generalista	Telefone ou Videochamada	Assistido	200 s (TMA)
10	Atendimento Especialista	Telefone ou Videochamada	Assistido	250 s (TMA)
11		Telefone ou Videochamada	Assistido	300 s (TMA)
12	Atendimento Especializado	Telefone ou Videochamada ou Mensagens	Assistido	5 tentativas
13		Aplicação / Internet / Aplicativo	Automatizado	3 tentativas
14		Presencial	Assistido	900 s (TMA)

O FATOR DE PRODUTIVIDADE se refere às características típicas de 1 (um) atendimento concluído com sucesso de acordo com a modalidade e tipo ajustadas à proporção de custos dos insumos básicos, por exemplo, um atendimento telefônico assistido com duração igual ao tempo médio de atendimento ou um atendimento por mensagem instantânea automatizado com número médio de interações.

O quantitativo de UNIDADE DE SERVIÇO de cada atendimento concluído com sucesso será obtido automaticamente com base na razão entre o tempo efetivo do atendimento, ou interações, por tipo e modalidade e o tempo médio de atendimento do CATÁLOGO DE SERVIÇOS correspondente, e em seguida multiplicado pelo FATOR DE PRODUTIVIDADE respectivo.

O tempo médio de atendimento, ou interações, será obtido automaticamente a partir da média móvel dos tempos de todos os atendimentos com sucesso dos últimos dois meses e do mês referente do ano anterior para correção de sazonalidade, por exemplo, para a Ordem de Serviço do mês de Dezembro de 2019 serão utilizados os dados de todos os atendimentos dos meses de Setembro e Outubro de 2019 e os dados do mês de Dezembro de 2018.

Os valores referência de tempo médio de atendimento, ou interações, será detalhado por serviço de atendimento: generalista, especialista e especializado.

Os valores de tempo médio de atendimento se referem ao período de março de 2019 a setembro de 2018 para o atendimento em execução no contrato atual vigente. Esse valor será revisto de forma periódica, refletindo a inclusão/exclusão de atendimentos automatizados ativos e receptivos no contrato, respeitada a aplicação das demais regras estabelecidas na revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

Quantitativo médio de interações foi estimado na modalidade assistida para fins de dimensionamento da proposta e início da execução contratual. Esse valor será revisto de forma periódica, refletindo a inclusão/exclusão de atendimentos ativos e receptivos assistidos no contrato, sendo o quantitativo médio de interações da modalidade assistida obtido do resultado do quantitativo total de interações dividido pelo quantitativo total de diálogos realizados nesta modalidade, respeitada a aplicação das demais regras estabelecidas na revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

Quantitativo médio de interações foi estimado na modalidade automatizada para fins de dimensionamento da proposta e início da execução contratual. Esse valor será revisto de forma periódica, refletindo a inclusão/exclusão de atendimentos ativos e receptivos automatizados no contrato, sendo o quantitativo médio de interações da modalidade automatizada obtido do resultado do quantitativo total de interações dividido pelo quantitativo total de diálogos realizados nesta modalidade, respeitada a aplicação das demais regras estabelecidas na revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

Todos os valores de referência para correspondência unitária de atendimento (1 atendimento) serão aferido com base na média móvel dos últimos 2 (dois) meses e o mês referente do ano anterior (ajuste de sazonalidade) dos quantitativos de atendimentos ativos e receptivos e seus respectivos tempos médios de atendimento (TMA) no SERVIÇOS, TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE correspondente. Esse valor será revisto de forma periódica, refletindo a inclusão/exclusão de atendimentos assistidos ativos e receptivos no contrato, sendo o TMA obtido do resultado do tempo total utilizado pelos atendentes desse nível no registro / tratamento / conclusão dessas demandas dividido pelo quantitativo total de demandas tratadas neste nível, respeitada a aplicação das demais regras estabelecidas na revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

ANEXO IV - CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO.

DESCRIÇÃO DAS HABILIDADES E RESPONSABILIDADES POR PERFIL

ATENDENTE / OPERADOR GENERALISTA

Perfil Profissional	Habilidade e Atitudes	Responsabilidades
<ul style="list-style-type: none"> Escolaridade mínima: nível médio completo, preferencialmente cursando o ensino superior; Conhecimentos básicos de microinformática, sistemas operacionais, correio eletrônico e internet; Possuir treinamento específico em técnicas de telemarketing ativo e receptivo; Possuir experiência mínima de 6 (seis) meses em atendimento telefônico receptivo ou ativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Atender os cidadãos, com eficiência, educação e presteza; Equilíbrio emocional (tolerância à crítica, à frustração, saber lidar com o estresse e com a pressão do tempo); Espírito de cooperação e de equipe; Proatividade; Dinamismo; Discernimento e bom senso; Flexibilidade, adaptabilidade para lidar com situações novas; Ética profissional; Capacidade de memorização; Fluência verbal (capacidade de comunicar-se efetivamente, com clareza na linguagem); Rapidez de raciocínio (tempo de resposta rápido) e de tomada de decisão; Saber ouvir atentamente; Capacidade de aplicar habilidades e conhecimentos técnicos; Capacidade de organizar as atividades de trabalho, dados e informações; Boa dicção, timbre de voz adequado, entonação e audição; Clareza e objetividade na linguagem; Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar atendimento ativo e/ou receptivo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas a scripts, roteiros de trabalho e a bancos de dados disponibilizados pela CONTRATANTE; Recepcionar e tratar demandas provenientes de outros níveis, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados; Desenvolvimento de novos scripts para gestão da base de conhecimento (operador de 2º nível); Organizar documentos encaminhados pelo cidadão para posterior registro de dados e/ou informações em sistemas informatizados disponibilizados pela CONTRATANTE; Realizar o processamento de informações e pesquisas por entrevista dirigida no atendimento telefônico; Encaminhar os problemas e dificuldades de atendimento, para que sejam solucionados pelo Supervisor ou nível superior visando o afunilamento do processo de solução; Registrar dados e/ou informações em sistemas informatizados disponibilizados pela CONTRATANTE; Realizar o tratamento completo das demandas acolhidas, conforme material didático disponibilizado pela CONTRATANTE; Produzir documentos oficiais para tramitação das demandas acolhidas, conforme orientação da CONTRATANTE; Realizar o acompanhamento das demandas tratadas, por meio documental e/ou telefônico, conforme orientação da CONTRATANTE. Responder pelo cumprimento e qualidade do atendimento;

	<p>desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidade comportamental para realizar a procedimentos rotineiros; • Capacidade de avaliação e síntese • Disciplina e assiduidade. 	<p>qualidade do atendimento;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adaptar-se às normas e regulamentos de atendimento disponibilizados pela CONTRATANTE. • Dominar a língua portuguesa; • Dominar as ferramentas dos sistemas utilizados pela CONTRATANTE; e • Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.
--	---	---

ATENDENTE / OPERADOR ESPECIALISTA

Perfil Profissional	Habilidades e Atitudes	Responsabilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Escolaridade mínima: nível superior completo, preferencialmente em Ciências Humanas; • Conhecimentos básicos de microinformática, sistemas operacionais, correio eletrônico e internet; • Possuir treinamento específico em técnicas de telemarketing ativo e receptivo. • Possuir experiência mínima de 6 (seis) meses em atendimento telefônico receptivo ou ativo; • APENAS PARA OS ATENDES BIÚNGUES: Fluência intermediária ou superior nos idiomas Inglês ou Espanhol ou fluência como intérprete / tradutor de LIBRAS, para atendimento de pessoas com deficiência auditiva. • APENAS PARA OS ATENDES BIÚNGUES (INGLÊS/ESPAÑOL): Possuir experiência mínima de 6 (seis) meses em atendimento receptivo ou ativo em qualquer idioma diverso do Português; • APENAS PARA OS ATENDES BIÚNGUES (LIBRAS): Possuir experiência mínima de 6 (seis) meses em atendimento telefônico receptivo ou ativo em idioma LIBRAS, apenas para os atendentes direcionados a este atendimento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atender os cidadãos, com eficiência, educação e presteza; • Equilíbrio emocional (tolerância à crítica, à frustração, saber lidar com o estresse e com a pressão do tempo); • Espírito de cooperação e de equipe; • Proatividade; • Dinamismo; • Discernimento e bom senso; • Flexibilidade, adaptabilidade para lidar com situações novas; • Ética profissional; • Capacidade de memorização; • Fluência verbal (capacidade de comunicar-se efetivamente, com clareza na linguagem); • Rapidez de raciocínio (tempo de resposta rápido) e de tomada de decisão; • Saber ouvir atentamente; • Capacidade de aplicar habilidades e conhecimentos técnicos; • Capacidade de organizar as atividades de trabalho, dados e informações; • Boa dicção, timbre de voz adequado, entonação e audição; • Clareza e objetividade na linguagem; • Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; • Capacidade comportamental para realizar a procedimentos rotineiros; • Capacidade de avaliação e síntese • Disciplina e assiduidade. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar atendimento ativo e/ou receptivo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas a scripts, roteiros de trabalho e a bancos de dados disponibilizados pela CONTRATANTE; • Recepcionar e tratar demandas provenientes de outros níveis, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados; • Realizar atendimentos especializados para os casos em que o cidadão se encontre em estado de crise ou em situações que exijam um tratamento diferenciado; • Realizar atendimentos de ligações com origem internacional ou de estrangeiros no país em idioma diverso do Português. • Realizar atendimento por meio de canais em formato acessível para pessoas com deficiência. • Realizar atendimento em idioma estrangeiro (Inglês ou Espanhol) ou de pessoas com deficiência como intérprete/tradutor de LIBRAS. • Desenvolvimento de novos scripts para gestão da base de conhecimento; • Organizar documentos encaminhados pelo cidadão para posterior registro de dados e/ou informações em sistemas informatizados disponibilizados pela CONTRATANTE; • Realizar o processamento de informações e pesquisas por entrevista dirigida no atendimento telefônico; • Encaminhar os problemas e dificuldades de atendimento, para que sejam solucionados pelo Supervisor ou nível superior visando o afunilamento do processo de solução; • Registrar dados e/ou informações em sistemas informatizados disponibilizados pela CONTRATANTE; • Realizar o tratamento completo das demandas acolhidas, conforme material didático disponibilizado pela CONTRATANTE; • Produzir documentos oficiais para tramitação das demandas acolhidas, conforme orientação da CONTRATANTE; • Realizar o acompanhamento das demandas tratadas, por meio documental e/ou telefônico, conforme orientação da CONTRATANTE. • Responder pelo cumprimento e qualidade do atendimento; • Adaptar-se às normas e regulamentos de atendimento disponibilizados pela CONTRATANTE. • Dominar a língua portuguesa; • Dominar as ferramentas dos sistemas utilizados pela CONTRATANTE; e • Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

ATENDENTE / OPERADOR ESPECIALIZADO

Perfil Profissional	Habilidades e Atitudes	Responsabilidades
	<ul style="list-style-type: none"> • Atender os cidadãos, com eficiência, 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar atendimento ativo e/ou receptivo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas a scripts, roteiros de trabalho e a bancos de dados disponibilizados pela CONTRATANTE; • Realizar o monitoramento e o teleatendimento receptivo e ativo, para assegurar retornos de denúncias

<ul style="list-style-type: none"> Escolaridade mínima: nível superior completo, preferencialmente em Ciências Humanas; Conhecimentos básicos de microinformática, sistemas operacionais, correio eletrônico e internet; Possuir treinamento específico em técnicas de telemarketing ativo e receptivo. Possuir experiência mínima de 6 (seis) meses em atendimento telefônico receptivo ou ativo; 	<ul style="list-style-type: none"> educação e presteza; Equilíbrio emocional (tolerância à crítica, à frustração, saber lidar com o estresse e com a pressão do tempo); Espírito de cooperação e de equipe; Proatividade; Dinamismo; Discernimento e bom senso; Flexibilidade, adaptabilidade para lidar com situações novas; Ética profissional; Capacidade de memorização; Fluência verbal (capacidade de comunicar-se efetivamente, com clareza na linguagem); Rapidez de raciocínio (tempo de resposta rápido) e de tomada de decisão; Saber ouvir atentamente; Capacidade de aplicar habilidades e conhecimentos técnicos; Capacidade de organizar as atividades de trabalho, dados e informações; Boa dicção, timbre de voz adequado, entonação e audição; Clareza e objetividade na linguagem; Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; Capacidade comportamental para realizar a procedimentos rotineiros; Capacidade de avaliação e síntese Disciplina e assiduidade. 	<ul style="list-style-type: none"> registradas na central de atendimento; Prestar esclarecimentos e orientações aos parceiros institucionais e cidadãos, expressando-se com clareza, objetividade e cordialidade, respeitando os preceitos da Política dos Direitos Humanos do Brasil; Realizar atendimentos especializados para encaminhamento, acompanhamento e monitoramento das manifestações frente aos órgãos parceiros. Realizar atendimentos em ligações com origem internacional. Realizar atendimento por meio de canais em formato acessível para pessoas com deficiência. Realizar atendimento em idioma estrangeiro (Inglês ou Espanhol) ou de pessoas com deficiência como intérprete/tradutor de LIBRAS. Desenvolvimento de novos scripts para gestão da base de conhecimento; Organizar documentos encaminhados pelo cidadão para posterior registro de dados e/ou informações em sistemas informatizados disponibilizados pela CONTRATANTE; Realizar o processamento de informações e pesquisas por entrevista dirigida no atendimento telefônico; Encaminhar os problemas e dificuldades de atendimento, para que sejam solucionados pelo Supervisor ou nível superior visando o afunilamento do processo de solução; Registrar dados e/ou informações em sistemas informatizados disponibilizados pela CONTRATANTE; Realizar o tratamento completo das demandas acolhidas, conforme material didático disponibilizado pela CONTRATANTE; Produzir documentos oficiais para tramitação das demandas acolhidas, conforme orientação da CONTRATANTE; Realizar o acompanhamento das demandas tratadas, por meio documental e/ou telefônico, conforme orientação da CONTRATANTE. Responder pelo cumprimento e qualidade do atendimento; Adaptar-se às normas e regulamentos de atendimento disponibilizados pela CONTRATANTE. Dominar a língua portuguesa; Dominar as ferramentas dos sistemas utilizados pela CONTRATANTE; e Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.
--	---	---

A CONTRATADA deverá manter Gerente de Operações, não podendo acumular função de Preposto, para atividades pertinentes à execução direta dos serviços, com perfil e características:

Perfil Profissional	Habilidades e Atitudes	Responsabilidades
<ul style="list-style-type: none"> Escolaridade mínima: nível superior completo Possuir certificado de especialização Lato Sensu em Gestão ou Administração ou similar Experiência profissional comprovada de 2 (dois) anos em gerência de operações de teleatendimento; Experiência profissional comprovada em Gerenciamento de Projetos; 	<ul style="list-style-type: none"> Atender os cidadãos, com eficiência, educação e presteza; Equilíbrio emocional (tolerância à crítica, à frustração, saber lidar com o estresse e com a pressão do tempo); Espírito de cooperação e de equipe; Proatividade; Dinamismo; Discernimento e bom senso; Flexibilidade, adaptabilidade para lidar com situações novas; Ética profissional; Capacidade de memorização; Fluência verbal (capacidade de comunicar-se efetivamente, com clareza na linguagem); Rapidez de raciocínio (tempo de resposta rápido) e de tomada de decisão; Saber ouvir atentamente; Capacidade de aplicar habilidades e conhecimentos técnicos; 	<ul style="list-style-type: none"> Gerenciar toda a operação do sistema do MMFDH, coordenação, avaliação, orientação e planejamento definidos pela área temática do MMFDH responsável pela execução do respectivo Módulo, acompanhando os resultados, visando atender à demanda e ao grau de satisfação dos cidadãos, promovendo a otimização e a maximização da efetividade dos serviços prestados; Executar planos de trabalho definidos pela área temática do MMFDH e pela Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, de forma a consolidar a sequência lógica das atividades e as estratégias de atuação previstas nos respectivos planos; Garantir a continuidade dos processos de educação e capacitação ministrados pela equipe do Núcleo Organizacional e de Desenvolvimento de Pessoas juntamente com a supervisão; Gerenciar o dimensionamento dos recursos humanos, materiais e financeiros a serem alocados na prestação dos serviços contratados; Gerenciar o resultado obtido, no que tange aos aspectos qualitativo e quantitativo, verificando o perfeito funcionamento das equipes envolvidas na execução dos serviços contratados; Gerenciar os resultados atingidos, comparando-os com as metas estabelecidas pela Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos

<ul style="list-style-type: none"> Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e/ou Linux; Conhecimentos básicos em Word, Excel e Outlook. 	<ul style="list-style-type: none"> Capacidade de organizar as atividades de trabalho, dados e informações; Boa dicção, timbre de voz adequado, entonação e audição; Clareza e objetividade na linguagem; Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; Capacidade comportamental para realizar a procedimentos rotineiros; Capacidade de avaliação e síntese Disciplina e assiduidade. 	<p>Nacional dos Direitos Humanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Participar de reuniões convocadas pela Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos. Gerenciar a elaboração, avaliação, proposição de cursos, treinamentos, reciclagens, manuais administrativos e técnicos, visando ao aprimoramento dos métodos e dos procedimentos utilizados pelas equipes envolvidas nas atividades; Realizar a interlocução entre a Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, e as áreas de coordenação temáticas do MMFDH e CONTRATADA no que tange aos aspectos operacionais de toda a operação.
---	---	--

A CONTRATADA deverá manter os profissionais a seguir descritos, não podendo acumular função de Preposto, para atividades de apoio à execução direta dos serviços, com perfil e características:

Profissional	Perfil Profissional	Habilidades e Atitudes	Responsabilidades
Supervisor de Atendimento	<ul style="list-style-type: none"> Escolaridade mínima: nível superior completo Experiência profissional comprovada de 1 (um) ano em supervisão e monitoria de operações de teleatendimento; Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e/ou Linux; Conhecimentos básicos em Word, Excel e Outlook. 	<ul style="list-style-type: none"> Atender os cidadãos, com eficiência, educação e presteza; Equilíbrio emocional (tolerância à crítica, à frustração, saber lidar com o estresse e com a pressão do tempo); Espírito de cooperação e de equipe; Proatividade; Dinamismo; Discernimento e bom senso; Flexibilidade, adaptabilidade para lidar com situações novas; Ética profissional; Capacidade de memorização; Fluência verbal (capacidade de comunicar-se efetivamente, com clareza na linguagem); Rapidez de raciocínio (tempo de resposta rápido) e de tomada de decisão; Saber ouvir atentamente; Capacidade de aplicar habilidades e conhecimentos técnicos; Capacidade de organizar as atividades de trabalho, dados e informações; Boa dicção, timbre de voz adequado, entonação e audição; Clareza e objetividade na linguagem; Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; Capacidade comportamental para realizar a 	<ul style="list-style-type: none"> Acompanhar o desempenho das atendentes e da qualidade do atendimento, em parceria com a equipe de monitoria; Monitorar o atendimento realizado pelas atendentes generalistas e especialistas em tempo real, avaliando a qualidade; Gerenciar a escala de trabalho; Esclarecer as dúvidas das atendentes; Identificar as necessidades de treinamento; Apoiar todas as atividades referentes à capacitação da equipe, de acordo com os critérios e parâmetros definidos pela CONTRATANTE; Fornecer feedback e informações sobre procedimentos e processos de trabalho às tele atendentes; Gerenciar o clima organizacional da equipe; Propor melhorias nos processos de atendimento; Atuar como atendente em situações de contingência; Outras funções referentes à supervisão da operação. Acompanhar os indicadores da qualidade do atendimento; Monitorar e avaliar as ligações constantes e trotes; Elaborar relatórios com as informações sobre os monitoramentos efetuados, tanto da qualidade do atendimento quanto dos trotes; Planejar e estabelecer metodologias de verificação e controle dos serviços, utilizando também as ferramentas de Inteligência de voz, segundo os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE; Propor melhorias nos processos e protocolos de atendimento;

		<ul style="list-style-type: none"> procedimentos rotineiros; Capacidade de avaliação e síntese Disciplina e assiduidade. 	
Coordenador de Operação	<ul style="list-style-type: none"> Escolaridade mínima: nível superior completo Experiência profissional comprovada de 1 (um) ano em coordenação ou gerência de operações de teleatendimento; Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e/ou Linux; Conhecimentos básicos em Word, Excel e Outlook. Conhecimento de técnicas de gerenciamento de contact center Conhecimento técnico de métricas de contact center 	<ul style="list-style-type: none"> Espírito de cooperação e de equipe; Proatividade; Dinamismo; Discernimento e bom senso; Flexibilidade, adaptabilidade para lidar com situações novas; Ética profissional; Capacidade de memorização; Fluência verbal (capacidade de comunicar-se efetivamente, com clareza na linguagem); Rapidez de raciocínio (tempo de resposta rápido) e de tomada de decisão; Saber ouvir atentamente; Capacidade de aplicar habilidades e conhecimentos técnicos; Capacidade de organizar as atividades de trabalho, dados e informações; Boa dicção, timbre de voz adequado, entonação e audição; Clareza e objetividade na linguagem; Capacidade comportamental para realizar a procedimentos rotineiros; Capacidade de avaliação e síntese Disciplina e assiduidade. 	<ul style="list-style-type: none"> Propor e Implementar os procedimentos e processos de trabalho de acordo com o planejamento definido pela CONTRATANTE; Acompanhar e analisar os indicadores de performance do atendimento ; Elaborar relatórios sobre a produtividade do atendimento; Acompanhar o dimensionamento dos recursos materiais e humanos para a manutenção da operação; Gerenciar as questões relacionadas aos recursos humanos, como o controle de absenteísmo, escalas de férias, rotatividade da equipe, processos de promoção profissional internos à operação, entre outras; Interagir com a operação visando manter a padronização dos procedimentos, garantindo a comunicação tempestiva para a disseminação da informação; Acompanhar o encaminhamento adequado das ocorrências do teleatendimento; Prezar pela padronização dos procedimentos nas atividades de retaguarda; Acompanhar o funcionamento do atendimento eletrônico; Representar as demandas do atendimento junto as demais áreas da operação; Promover a interação entre a supervisão e a monitoria quanto ao monitoramento da qualidade do atendimento; Propor melhorias nos processos e protocolos de atendimento eletrônico e humano; Implementar as melhorias apontadas pela CONTRATANTE quanto ao atendimento eletrônico e humano; Participar de reuniões com as/os representantes da CONTRATANTE
Coordenador de Treinamento	<ul style="list-style-type: none"> Escolaridade mínima: nível superior completo Experiência profissional comprovada de 1 (um) ano em coordenação ou gerência de treinamento e capacitação; Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e/ou Linux; Conhecimentos básicos em Word, Excel e Outlook. 	<ul style="list-style-type: none"> Espírito de cooperação e de equipe; Proatividade; Dinamismo; Discernimento e bom senso; Flexibilidade, adaptabilidade para lidar com situações novas; Ética profissional; Capacidade de memorização; Fluência verbal (capacidade de comunicar-se efetivamente, com clareza na linguagem); Rapidez de raciocínio (tempo de resposta rápido) e de tomada de decisão; Saber ouvir atentamente; Capacidade de aplicar habilidades e conhecimentos técnicos; Capacidade de organizar as atividades de trabalho, dados e informações; Boa dicção, timbre de voz adequado, entonação e audição; Clareza e objetividade na linguagem; Capacidade comportamental para realizar a 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar programas de treinamento, visando o planejamento estratégico de capacitação continuada, de acordo com as necessidades e critérios da CONTRATANTE; Conduzir processos de formação e treinamento solicitados pela CONTRATANTE; Verificar junto às demais áreas a necessidade de capacitação em suas equipes; Integrar aos programas de capacitação conteúdos e alternativas que possam complementar as atividades desenvolvidas pelas psicólogas, em comum acordo com estas e com a CONTRATANTE; Organizar o material didático das capacitações da equipe; Elaborar textos para apoio às atividades de capacitação e disseminação de conteúdo, segundo as solicitações da CONTRATANTE; Executar as atividades referentes à manutenção e atualização dos conteúdos e as informações do atendimento, por meio das ferramentas utilizadas na operação; Levar ao conhecimento da CONTRATANTE as necessidades de capacitação e atualização de conteúdo e informação; Participar de reuniões com as/os representantes da CONTRATANTE.

		procedimentos rotineiros; <ul style="list-style-type: none"> Capacidade de avaliação e síntese Disciplina e assiduidade. 	
Psicólogo (a)	<ul style="list-style-type: none"> Escolaridade mínima: nível superior completo Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e/ou Linux; Conhecimentos básicos em Word, Excel e Outlook. Possuir registro profissional da região ativado (CRP01); Experiência profissional de, no mínimo, 02 (dois) anos; Experiência em atendimento individual e em grupo ou em psicologia organizacional; Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional; Domínio de técnicas e dinâmicas variadas para trabalhar em grupo ou individualmente; 	<ul style="list-style-type: none"> Atender os cidadãos, com eficiência, educação e presteza; Equilíbrio emocional (tolerância à crítica, à frustração, saber lidar com o estresse e com a pressão do tempo); Espírito de cooperação e de equipe; Proatividade; Dinamismo; Discernimento e bom senso; Flexibilidade, adaptabilidade para lidar com situações novas; Ética profissional; Capacidade de memorização; Fluência verbal (capacidade de comunicar-se efetivamente, com clareza na linguagem); Rapidez de raciocínio (tempo de resposta rápido) e de tomada de decisão; Saber ouvir atentamente; Capacidade de aplicar habilidades e conhecimentos técnicos; Capacidade de organizar as atividades de trabalho, dados e informações; Boa dicção, timbre de voz adequado, entonação e audição; Clareza e objetividade na linguagem; Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; Capacidade comportamental para realizar a procedimentos rotineiros; Capacidade de avaliação e síntese Disciplina e assiduidade. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar atendimento psicológico integrando o grupo profissional; Realizar atendimento individual em casos específicos e necessários sempre que uma integrante da equipe esteja em alguma situação de crise, causada pelo atendimento; Realizar atendimento individual a todas as atendentes e pessoal de apoio, como suporte terapêutico, independente de crise, sob demanda do profissional; Realizar apoio às atividades de seleção e treinamento (formação e capacitação), visando identificar perfis adequados aos postos de trabalho; Elaborar e apresentar à CONTRATANTE, relatórios acerca das atividades realizadas e resultados alcançados nos atendimentos em grupo e nos processos de seleção e treinamento; Sinalizar à coordenação de operação sobre a existência de casos de grave crise psicológica na equipe, a fim de subsidiar medidas para a diminuição do estresse no atendimento - ressaltando-se as limitações éticas quanto ao sigilo profissional; Elaborar propostas de medidas para a melhoria do clima organizacional, bem como a diminuição de eventuais aumentos da taxa de absenteísmo e rotatividade; Propor estratégias de motivação, bem como formas de intervenção.

As características para os demais perfis profissionais envolvidos indiretamente na execução de serviços são de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser informado à CONTRATANTE os perfis utilizados e características para avaliação e aprovação prévia, sendo incluídos no Plano de Implantação.

ANEXO V - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS
INDICADORES DE AVALIAÇÃO DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS

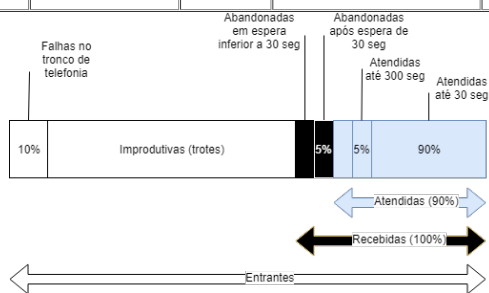
Serão avaliados em apuração mensal os seguintes indicadores, que devem obter performance melhor ou igual aos parâmetros principais definidos, para os serviços de atendimento GENERALISTA e ESPECIALISTA.

Tipo de Atendimento : Modalidade	Descrição	Indicador	Parâmetro Mínimo	Faixa de Variação de Performance
				Menor que 90% : glosa de 1% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 85% : glosa de

Telefônico : Todas	Capacidade de atendimento das chamadas recebidas na Central PABX	Nível de Serviço de Telefonia	Igual ou superior a 90% das chamadas entrantes, direcionadas para o(s) tronco(s) local(is) de telefonia pública	Menor que 90% : glosa de 2% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 75% : glosa de 5% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado.
Telefônico e Videochamada : Todas	Capacidade de atendimento das chamadas recebidas na URA	Nível de Serviço Atendidas (NSA)	Igual ou superior a 90% das chamadas recebidas, após filtro de trote, devem ser atendidas, independente da modalidade ou da opção escolhida na URA.	Menor que 90% : glosa de 1% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 85% : glosa de 2% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 75% : glosa de 5% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado.
Telefônico e Videochamada : Assistido	Capacidade de atendimento das chamadas assistidas no prazo de qualidade	Nível de Serviço Espera (NSE)	Igual ou superior a 90% das chamadas atendidas em até 30 segundos, após transferência da URA para atendimento assistido, independente da opção na URA	Menor que 90% : glosa de 1% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 85% : glosa de 2% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 75% : glosa de 5% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado.
Mensagens : Todas	Capacidade de atendimento das solicitações recebidas por canais de mensagem de interação imediata	Nível de Serviço Mensagens (NSM)	Igual ou superior a 90% das solicitações recebidas, após filtro de trote, devem ser atendidas, independente da modalidade ou da opção de interação automática	Menor que 90% : glosa de 1% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 85% : glosa de 2% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 75% : glosa de 5% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado.
Mensagens : Assistido	Capacidade de atendimento das solicitações de canais de mensagem de interação imediata no prazo de qualidade	Nível de Serviço Mensagens Qualidade (NSI)	Igual ou superior a 90% das solicitações atendidas em até 30 segundos, após transferência para atendimento assistido, independente da opção de interação automática	Menor que 90% : glosa de 1% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 85% : glosa de 2% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 75% : glosa de 5% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado.
Monitor : Todas	Capacidade de atendimento das manifestações de canais de mensagem de interação não imediata	Nível de Serviço Outros Canais (NSO)	Igual ou superior a 90% das manifestações recebidas, após filtro de trote, devem ser acolhidas, independente da modalidade ou opção de interação automática	Menor que 90% : glosa de 1% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 85% : glosa de 2% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 75% : glosa de 5% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado.
				Menor que 90% : glosa de 1% sobre o

Monitor : Assistido	Capacidade de atendimento das manifestações de canais de mensagem de interação não imediata no prazo de qualidade	Nível de Serviço Outros Canais Qualidade (NSQ)	Igual ou superior a 90% das manifestações acolhidas para atendimento assistido devem ser manipuladas em até 5 minutos, independente da modalidade ou opção de interação automática	valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 85% : glosa de 2% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 75% : glosa de 5% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado.
Telefônico, Videochamada e Mensagens : Assistido	Tempo de Espera para atendimento das chamadas e solicitações de canais de mensagem de interação imediata	Tempo de Espera Imediato (TEI)	Igual ou superior a 95% das chamadas ou solicitações devem ser atendidas em tempo igual ou inferior a 300 segundos após transferência para atendimento assistido.	Menor que 95% : glosa de 1% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 90% : glosa de 2% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 75% : glosa de 5% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado.
Monitor : Assistido	Tempo de Espera para atendimento das chamadas e solicitações de canais de mensagem de interação não imediata	Tempo de Espera não Imediato (TEM)	Igual ou superior a 95% das manifestações atendidas em tempo igual ou inferior a 20 minutos após transferência para atendimento assistido.	Menor que 95% : glosa de 1% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 90% : glosa de 2% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 75% : glosa de 5% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado.
Telefônico, Videochamada e Mensagens : Assistido	Chamadas ou solicitações abandonadas fora do prazo de qualidade	Taxa de Abandono Líquido (TAL)	Inferior a 5% das chamadas ou solicitações recebidas podem ser abandonadas em espera superior a 30 segundos, após filtro de trote, independente da modalidade ou opção na URA.	Maior que 5% : glosa de 1% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Maior que 10% : glosa de 2% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Maior que 20% : glosa de 5% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado.
Telefônico, Videochamada e Mensagens : Assistido	Chamadas ou solicitações abandonadas	Taxa de Abandono Bruto (TAB)	Inferior a 10% das chamadas ou solicitações recebidas podem ser abandonadas, qualquer que seja o tempo de espera, após filtro de trote, independente da modalidade ou opção na URA.	Maior que 10% : glosa de 1% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Maior que 15% : glosa de 2% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Maior que 25% : glosa de 5% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado.
Telefônico, Videochamada e Mensagens : Todas	Chamadas ou solicitações atendidas com conclusão no primeiro atendimento	Resolução no Primeiro Contato (RPC)	Igual ou superior a 80% dos atendimentos devem ser concluídos no primeiro contato	Menor que 80% : glosa de 1% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 75% : glosa de 2% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 50% : glosa de 5% sobre o valor faturado para o serviço

				no mês faturado.
Telefônico, Videochamada e Mensagens : Assistido	Tempo de atendimento de chamadas ou solicitações atendidas transferidas entre nível generalista e especialista	Taxa de Transferência de Atendimento (TTA)	Igual ou superior a 90% das transferências entre níveis com tempo de espera igual ou inferior a 30 segundos.	Menor que 90% : glosa de 1% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 85% : glosa de 2% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 75% : glosa de 5% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado.
Telefônico, Videochamada e Mensagens: Todas	Capacidade de atendimento das chamadas prioritárias de parceiros institucionais na URA	Nível de Serviço Prioritário (NSP)	Igual ou superior a 95% das chamadas recebidas, após filtro de trote, devem ser atendidas nos casos de opção oculta prioritária na URA.	Menor que 95% : glosa de 1% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 90% : glosa de 2% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 80% : glosa de 5% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado.



Serão avaliados em apuração mensal os seguintes indicadores, que devem obter performance melhor ou igual aos parâmetros principais definidos, para os serviços de atendimento ESPECIALIZADO.

Tipo de Atendimento : Modalidade	Descrição	Indicador	Parâmetro Mínimo	Faixa de Variação de Performance
Telefônico, Videochamada e Mensagens : Todas	Capacidade de atendimento das chamadas recebidas na URA	Nível de Serviço Atendidas (NSB)	Igual ou superior a 95% das chamadas recebidas, após filtro de trote, devem ser atendidas nos casos de opção oculta de retorno na URA.	Menor que 95% : glosa de 1% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 90% : glosa de 2% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 80% : glosa de 5% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado.
Telefônico, Videochamada e Mensagens: Assistido	Capacidade de atendimento das chamadas assistidas no prazo de qualidade	Nível de Serviço Espera (NST)	Igual ou superior a 90% das chamadas atendidas em até 30 segundos, após transferência da URA para atendimento assistido, nos casos de opção oculta na URA.	Menor que 90% : glosa de 1% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 85% : glosa de 2% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 75% : glosa de 5% sobre o valor faturado para o serviço no

				mês faturado.
Telefônico, Videochamada e Mensagens : Assistido	Tempo de Espera para atendimento das chamadas e solicitações de canais de mensagem de interação imediata	Tempo de Espera Imediato (TEI)	Igual ou superior a 95% das chamadas ou solicitações devem ser atendidas em tempo igual ou inferior a 60 segundos após transferência para atendimento assistido	Menor que 95% : glosa de 1% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 90% : glosa de 2% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 75% : glosa de 5% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado.
Telefônico, Videochamada e Mensagens : Assistido	Chamadas ou solicitações abandonadas fora do prazo de qualidade	Taxa de Abandono Líquido (TAL)	Inferior a 5% das chamadas ou solicitações recebidas podem ser abandonadas em espera superior a 30 segundos, após filtro de trote, nos casos de opção oculta na URA.	Maior que 5% : glosa de 1% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Maior que 10% : glosa de 2% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Maior que 20% : glosa de 5% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado.
Telefônico, Videochamada e Mensagens : Assistido	Chamadas ou solicitações abandonadas	Taxa de Abandono Bruto (TAB)	Inferior a 10% das chamadas ou solicitações recebidas podem ser abandonadas, qualquer que seja o tempo de espera, após filtro de trote, nos casos de opção oculta na URA.	Maior que 10% : glosa de 1% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Maior que 15% : glosa de 2% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Maior que 25% : glosa de 5% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado.
Telefônico, Videochamada e Mensagens : Assistido	Chamadas ativas atendidas resultante em registro com sucesso	Taxa de Conversão de Retorno (TCR)	Igual ou superior a 90% das chamadas ativas dentro da média de tentativas para registro com sucesso	Menor que 90% : glosa de 1% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 85% : glosa de 2% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado; Menor que 75% : glosa de 5% sobre o valor faturado para o serviço no mês faturado.

Serão avaliados em apuração mensal os seguintes indicadores, que devem obter performance melhor ou igual aos parâmetros princi

Serão realizadas apurações detalhadas por horário, em intervalos de 1 (uma) hora, nos períodos diários e acumulado mensal.

Serão realizadas apurações detalhadas por dia, individualmente, em período mensal.

Serão admitidos até 4 (quatro) indicadores (específico) de apuração horária diária ou de apuração horária mensal pior que os parâmetros definidos para o indicador principal, desde que atendidos os mesmos indicadores diário E mensal (genérico).

Serão admitidos 3 (três) indicadores (específico) de apuração diária mensal pior que os parâmetros definidos no indicador principal, desde que atendidos os mesmos indicadores mensal (genérico).

ANEXO VI - TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE
TERMO DE CIÊNCIA DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO (RESPONSÁVEL LEGAL DA CONTRATADA)

Nome			
CPF		RG	
Cargo			
Empresa			

Pelo presente instrumento, eu, PREPOSTO DESIGNADO pela empresa CONTRATADA na forma do Contrato Administrativo nº _____, DECLARO, para fins de cumprimento de obrigações contratuais e sob pena das sanções administrativas, civis e penais, que tenho pleno conhecimento de minha responsabilidade no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre os assuntos tratados, as atividades desenvolvidas e as ações realizadas no âmbito do Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos, bem como sobre todas as informações que, por força de minha função ou eventualmente, venham a ser do meu conhecimento, comprometendo-me a guardar o sigilo necessário a que sou obrigado nos termos da legislação vigente.

DECLARO, ainda, nos termos da Política de Segurança da Informação e Comunicações do Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos, estar ciente e CONCORDO com as condições abaixo especificadas, responsabilizando-me por:

1. tratar o(s) ativo(s) de informação como patrimônio do Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos;
2. utilizar as informações em qualquer suporte sob minha custódia, exclusivamente, no interesse do serviço do Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos;
3. não utilizar ou divulgar em parte ou na totalidade, as informações de propriedade ou custodiadas, sob qualquer forma de armazenamento, pelo Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos sem autorização prévia do gestor ou responsável pela informação;
4. contribuir para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações;
5. utilizar credenciais ou contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e normas específicas do Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos;
6. responder, perante o Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos, pelo uso indevido das minhas credenciais ou contas de acesso e dos ativos de informação.

Cidade/UF, ____ de _____ de ____.

Nome do Funcionário
Cargo e CPF nº

TERMO DE CIÊNCIA DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO (FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA)

Nome			
CPF		RG	
Cargo			
Empresa			

Por este instrumento, o funcionário acima qualificado declara ter ciência e conhecer o TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO e as normas de segurança vigentes no Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos.

Também declara que não farão uso em benefício próprio de nenhum dos recursos disponíveis no Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos, tais como: telefones, impressoras, e-mail, acesso à internet, entre outros.

DECLARA, ainda, nos termos da Política de Segurança da Informação e Comunicações do Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos, estar ciente e CONCORDA com as condições abaixo especificadas, responsabilizando-me por:

1. tratar o(s) ativo(s) de informação como patrimônio do Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos;
2. utilizar as informações em qualquer suporte sob minha custódia, exclusivamente, no interesse do serviço do Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos;
3. não utilizar ou divulgar em parte ou na totalidade, as informações de propriedade ou custodiadas, sob qualquer forma de armazenamento, pelo Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos sem autorização prévia do gestor ou responsável pela informação;
4. contribuir para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações;
5. utilizar credenciais ou contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e normas específicas do Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos;
6. responder, perante o Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos, pelo uso indevido das minhas credenciais ou contas de acesso e dos ativos de informação.

Cidade/UF, ____ de _____ de ____.

Nome do funcionário da empresa
Função e CPF nº

--

TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

O MINISTÉRIO DA MULHER, FAMÍLIA E DIREITOS HUMANOS, com sede em Brasília-DF, inscrito no CNPJ sob o nº _____/_____, doravante denominado CONTRATANTE e a Empresa _____, estabelecida à _____, CEP: _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, representada neste ato pelo Sr _____, (cargo) _____, (nacionalidade) _____

_____, (estado civil) _____, (profissão) _____, portador da Cédula de Identidade nº _____, e do CPF nº _____, residente e domiciliado em _____, e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente TERMO, e, CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato Nº ____/____, celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é a prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização da central de atendimento dos serviços de utilidade pública Disque Direitos Humanos – Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, mediante condições estabelecidas pelo MINISTÉRIO DA MULHER, FAMÍLIA E DIREITOS HUMANOS;

CONSIDERANDO que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que a CONTRATADA tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos de que a CONTRATADA tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES;

O MINISTÉRIO DA MULHER, FAMÍLIA E DIREITOS HUMANOS estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DA MULHER, FAMÍLIA E DIREITOS HUMANOS, principalmente aquelas classificadas como CONFIDENCIAIS, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Parágrafo Primeiro: As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pelo MINISTÉRIO DA MULHER, FAMÍLIA E DIREITOS HUMANOS.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pelo MINISTÉRIO DA MULHER, FAMÍLIA E DIREITOS HUMANOS, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo MINISTÉRIO DA MULHER, FAMÍLIA E DIREITOS HUMANOS.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DA MULHER, FAMÍLIA E DIREITOS HUMANOS.

Parágrafo Quarto: O MINISTÉRIO DA MULHER, FAMÍLIA E DIREITOS HUMANOS, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela CONTRATADA.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

Parágrafo Único: As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

1. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;
2. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
3. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso do MINISTÉRIO DA MULHER, FAMÍLIA E DIREITOS HUMANOS.

1. O consentimento mencionado no Parágrafo segundo, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DA MULHER, FAMÍLIA E DIREITOS HUMANOS.

Parágrafo Quarto: A CONTRATADA deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DA MULHER, FAMÍLIA E DIREITOS HUMANOS, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo MINISTÉRIO DA MULHER, FAMÍLIA E DIREITOS HUMANOS.

Parágrafo Quinto: Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO.

Parágrafo Sexto: O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

1. Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à CONTRATADA, são única e exclusiva propriedade intelectual do MINISTÉRIO DA MULHER, FAMÍLIA E DIREITOS HUMANOS.

Parágrafo Sétimo: A CONTRATADA firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

Parágrafo Oitavo: A CONTRATADA obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Parágrafo Único: Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

1. A CONTRATADA deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecida, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pelo MINISTÉRIO DA MULHER, FAMÍLIA E DIREITOS HUMANOS para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.

2. A CONTRATADA deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais do MINISTÉRIO DA MULHER, FAMÍLIA E DIREITOS HUMANOS, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-

se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

Parágrafo Único: O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

Parágrafo Único: A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na RESCISÃO DO CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo MINISTÉRIO DA MULHER, FAMÍLIA E DIREITOS HUMANOS, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro: Este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

Parágrafo Segundo: O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES, principalmente as CONFIDENCIAIS, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente.

Parágrafo Terceiro: Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DA MULHER, FAMÍLIA E DIREITOS HUMANOS.

Parágrafo Quarto: O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES.

Parágrafo Quinto: A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

Parágrafo Único: Fica eleito o foro da Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, em Brasília-DF, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, a CONTRATADA assina o presente TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

Cidade/UF, ____ de _____ de ____.

Nome do Diretor ou representante legal da empresa

Cargo CPF nº

ANEXO VII - ORDEM DE SERVIÇO
MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS					
OUVIDORIA NACIONAL DE DIREITOS HUMANOS					
ORDEM DE SERVIÇO					
prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização da central de atendimento dos serviços de utilidade pública Disque Direitos Humanos – Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180.					
1 – IDENTIFICAÇÃO					
Ordem de Serviço nº:		Data de Emissão:		Contrato:	
CONTRATADA:				Vigência do Contrato:	
2 – ESPECIFICAÇÃO SERVIÇOS E VOLUMES					
ITEM	SERVIÇO	UNIDADE	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
01	Atendimento Generalista	USA			0,00
02	Atendimento Especialista	USA			
03	Atendimento Especialista - Inglês/Espanhol	USA			
04	Atendimento Especialista - Libras	USA			
05	Atendimento Especializado	USA			
06	Atendimento Especializado - Presencial	USA			
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO		VALOR TOTAL A PAGAR			
		VALOR GLOBAL ESTIMADO			
		SALDO ANTERIOR			
		SALDO CONTRATUAL			
3 – RESULTADOS OU PRODUTOS SOLICITADOS E REALIZADOS					
4 – A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS REALIZADOS E AS JUSTIFICATIVAS DO AVALIADOR					
5 – A IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS PELA SOLICITAÇÃO, PELA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E PELO ATESTE DOS SERVIÇOS REALIZADOS, OS QUAIS NÃO PODEM TER NENHUM VÍNCULO COM A EMPRESA CONTRATADA.					
6 – INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES					
4 – DATAS E PRAZOS					
Data de Entrega		Hora de entrega			
5 - FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO					

ANEXO VIII - PROPOSTA DE PREÇOS
MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS
(ANEXO VII-C IN 05/17 MPDG)

IDENTIFICAÇÃO	
RAZÃO SOCIAL	
ENDEREÇO	
CNPJ	
TELEFONE / E-MAIL	

GRUPO/ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	CATSER	ESTIMATIVA MENSAL	ESTIMATIVA TOTAL (30 MESES)	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MÁXIMO (30 MESES)
1	Atendimento multicanal (telefônico, SMS, aplicação internet, redes sociais) nas modalidades assistida e automatizada						R\$
1.1	Atendimento generalista multicanal (telefônico, SMS, aplicação internet, redes sociais) nas modalidades assistida e automatizada	USA	22950	347.530	10.425.900	R\$	R\$
1.2	Atendimento especialista multicanal (telefônico, SMS, aplicação internet, redes sociais) nas modalidades assistida e automatizada	USA	22950	86.885	2.606.550	R\$	R\$
1.3	Atendimento especializado multicanal (telefônico, SMS, aplicação internet, redes sociais) nas modalidades assistida e automatizada	USA	22950	25.405	762.150	R\$	R\$

CUSTOS DECORRENTES DA EXECUÇÃO CONTRATUAL
INDICAÇÃO DE SINDICATOS, ACORDOS, CONVENÇÕES OU DISSÍDIOS COLETIVOS DE TRABALHO
PRODUTIVIDADE ADOTADA

QUANTITATIVO DE PESSOAL ESTIMADO		
FUNÇÃO	QUANTIDADE	DESCRIÇÃO

RELAÇÃO DOS MATERIAIS E EQUIPAMENTOS		
MATERIAL	QUANTIDADE	ESPECIFICAÇÃO

OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES

ANEXO IX - HISTÓRICO DE ATENDIMENTOS
VOLUMETRIA ATENDIMENTO RECEPTIVO

DISQUE 100														
Data	Entrantes (A)	Desistentes/Blo queadas (B)	Recebidat (C)	Atendidas (D)	Abandonadas (E)	TMA (F)	TME (G)	TTC (hh:mm:ss) (H)	Atendidas até 20s (I)	Atendidas após 20s (J)	Abandonadas até 20s (K)	Abandonadas após 20s (L)	Estimativa USA (M) [C x M / TMA]	
MÉDIA	10.583	527	10.052	7.888	2.164	161	46	330:44:38	6.395	1.493	603	1.561	10.072	
30/04/2019	ter	9.800	464	9.336	7.952	1.384	174	23	224:09:18	6.456	1.496	537	847	10.087
29/04/2019	seg	9.715	232	9.483	8.926	557	196	8	223:09:18	8.294	632	219	338	11.554
28/04/2019	dom	7.545	7.435	7.096	3.399	109	6	222:09:18	6.914	182	119	220	5.021	11.554
27/04/2019	sáb	8.893	249	8.644	8.006	638	115	10	221:09:18	7.376	630	422	413	6.183
26/04/2019	sex	10.055	338	9.717	8.667	1.050	188	28	220:09:18	7.494	1.173	360	690	11.333
25/04/2019	qui	9.808	380	9.428	7.348	2.080	223	64	219:09:18	5.897	1.451	502	1.578	13.053
24/04/2019	qua	9.690	570	9.120	5.673	3.447	287	150	218:09:18	4.305	1.368	766	2.681	16.239
23/04/2019	ter	9.169	354	8.815	7.325	1.490	218	44	217:09:18	6.221	1.104	397	1.093	11.934
22/04/2019	seg	10.628	415	10.213	9.168	1.045	209	17	216:09:18	8.341	827	334	711	13.271
21/04/2019	dom	7.860	242	7.618	6.852	766	136	20	215:09:18	6.313	539	249	517	6.405
20/04/2019	sáb	8.449	471	7.978	6.588	1.390	151	34	214:09:18	5.469	1.119	492	898	7.485
19/04/2019	sex	8.117	69	8.048	7.867	181	118	2	213:09:18	7.796	71	76	105	5.906
18/04/2019	qui	9.769	193	9.576	9.013	563	158	7	212:09:18	8.780	233	178	385	9.410
17/04/2019	qua	10.898	1.157	9.741	7.463	2.278	192	58	211:09:18	5.720	1.743	674	1.604	11.621
16/04/2019	ter	10.582	631	9.951	7.626	2.325	208	71	210:09:18	6.032	1.594	667	1.658	12.858
15/04/2019	seg	10.644	312	10.332	9.264	1.068	212	24	209:09:18	8.095	1.169	338	730	13.576
14/04/2019	dom	8.322	300	8.022	6.902	1.120	141	35	208:09:18	6.338	564	355	765	7.032
13/04/2019	sáb	9.128	319	8.809	7.526	1.283	133	21	207:09:18	6.534	992	414	869	7.258
12/04/2019	sex	10.730	497	10.233	8.466	1.767	187	33	206:09:18	7.272	1.194	558	1.209	11.839
11/04/2019	qui	10.556	682	9.874	8.145	1.729	190	39	205:09:18	6.813	1.332	536	1.193	11.655
10/04/2019	qua	10.297	618	9.679	7.109	2.570	208	62	204:09:18	5.387	1.722	708	1.862	12.467
09/04/2019	ter	10.255	499	9.756	7.229	2.527	181	55	203:09:18	5.821	1.408	678	1.849	10.954
08/04/2019	seg	8.571	318	10.413	9.829	584	187	10	202:09:18	9.250	215	215	369	12.057
07/04/2019	dom	8.571	369	8.202	6.781	1.421	157	40	201:09:18	5.698	1.083	400	999	8.012
06/04/2019	sáb	9.189	399	8.790	7.229	1.561	154	32	200:09:18	5.899	1.330	495	1.066	8.386
05/04/2019	sex	10.622	522	10.100	8.373	1.727	171	34	199:09:18	7.328	1.045	479	1.248	10.740
04/04/2019	qui	10.075	456	9.619	7.629	1.990	188	41	198:09:18	6.185	1.444	552	1.438	11.200
03/04/2019	qua	10.276	472	9.804	7.548	2.256	186	51	197:09:18	6.312	1.236	565	1.691	11.316
02/04/2019	ter	9.928	520	9.408	7.188	2.220	188	63	196:09:18	5.782	1.406	566	1.654	10.953
01/04/2019	seg	9.907	345	9.562	8.131	1.431	211	33	195:09:18	7.422	709	368	1.063	12.545
31/03/2019	dom	7.972	259	7.713	6.498	1.215	125	34	225:09:18	5.783	715	322	893	5.968
30/03/2019	sáb	9.123	333	8.790	7.185	1.605	121	49	242:27:18	5.971	1.214	382	1.223	6.624
29/03/2019	sex	9.943	413	9.530	7.629	1.901	200	47	424:15:37	6.070	1.559	505	1.396	11.836
28/03/2019	qui	9.684	560	9.124	6.536	2.588	214	77	389:10:21	4.788	1.748	629	1.959	12.132
27/03/2019	qua	9.911	728	9.183	6.650	2.533	193	72	356:11:37	4.879	1.771	587	1.946	10.984
26/03/2019	ter	9.673	673	9.000	5.867	3.133	213	107	347:52:35	4.400	1.467	621	2.512	11.917
25/03/2019	seg	10.331	486	9.845	8.472	1.373	203	28	477:00:16	7.731	741	343	1.030	12.379
24/03/2019	dom	7.829	283	7.546	5.829	1.717	149	76	240:30:30	4.886	943	393	1.324	6.953
23/03/2019	sáb	8.562	421	8.141	6.032	2.109	154	74	257:21:23	4.768	1.264	524	1.585	7.757
22/03/2019	sex	9.432	353	9.079	7.149	1.930	208	44	412:23:31	6.083	1.066	489	1.441	11.696
21/03/2019	qui	9.716	533	9.183	7.121	2.062	204	61	404:09:18	6.029	1.092	498	1.564	11.639
20/03/2019	qua	9.912	500	9.412	6.164	3.248	218	104	373:28:25	4.417	1.747	639	2.609	12.733
19/03/2019	ter	10.032	482	9.550	6.239	3.311	202	98	349:56:31	4.417	1.822	584	2.627	11.962
18/03/2019	seg	10.303	616	9.687	7.427	2.260	214	54	441:29:27	6.225	1.202	620	1.740	12.860
17/03/2019	dom	8.033	280	7.753	6.500	1.253	132	36	237:50:16	5.648	852	327	926	6.335
16/03/2019	sáb	8.929	390	8.539	6.478	2.061	144	66	259:38:16	4.995	1.483	526	1.535	7.643
15/03/2019	sex	10.284	522	9.762	7.170	2.592	184	69	367:09:49	5.613	1.557	571	2.021	11.164
14/03/2019	qui	10.069	489	9.580	6.810	2.770	194	73	366:43:43	5.136	1.674	599	2.171	11.521
13/03/2019	qua	10.758	481	10.277	7.208	3.069	184	93	368:12:44	5.794	1.414	600	2.469	11.724
12/03/2019	ter	9.305	568	8.737	6.327	2.410	208	65	365:14:05	4.953	1.374	559	1.851	11.263
11/03/2019	seg	7.451	297	7.154	5.695	1.459	245	55	388:19:27	4.962	733	319	1.140	10.894
10/03/2019	dom	6.375	223	6.152	5.180	972	131	29	188:21:01	4.707	473	263	709	4.996
09/03/2019	sáb	7.393	304	7.089	5.666	1.423	137	41	216:13:49	4.724	942	398	1.025	6.042
08/03/2019	sex	8.513	434	8.079	5.502	2.577	187	96	285:05:18	4.369	1.133	483	2.094	9.349
07/03/2019	qui	9.038	366	8.672	5.966	2.706	181	83	300:36:26	4.838	1.128	564	2.142	9.758
06/03/2019	qua	7.444	244	7.200	5.992	1.208	189	29	314:05:33	5.427	565	297	911	8.428
05/03/2019	ter	6.969	102	6.867	6.399	468	146	12	259:25:14	6.127	272	133	335	6.217
04/03/2019	seg	7.135	107	7.028	6.716	312	165	8	308:13:45	6.508	208	88	224	7.203
03/03/2019	dom	6.804	204	6.600	5.608	992	117	35	182:04:23	5.051	557	263	729	4.785
02/03/2019	sáb	6.985	274	6.711	5.429	1.282	128	45	192:55:00	4.636	793	314	968	5.326
01/03/2019	sex	7.559	309	7.350	6.232	1.128	188	33	325:03:27	5.707	515	263	865	8.575
28/02/2019	qui	8.102	256	7.846	5.938	1.908	206	39	340:18:13	5.078	860	382	1.526	10.049
27/02/2019	qua	10.642	595	10.047	6.878	3.169	146	92	278:04:45	5.941	937	594	2.575	9.071
26/02/2019	ter	10.071	516	9.555	6.551	3.004	156	89	282:58:22	5.707	844	603	2.401	9.217
25/02/2019	seg	10.667	453	10.214	7.944	2.270	175	59	385:55:59	7.047	897	452	1.818	11.081
24/02/2019	dom	8.438	338	8.100	6.463	1.637	153	48	274:24:31	5.589	874	391	1.246	7.680
23/02/2019	sáb	9.365	409	8.956	7.172	1.784	147	48	292:43:53	6.002	1.170	467	1.317	8.163
22/02/2019	sex	10.377	387	9.990	7.447	2.543	157	69	324:05:07	6.404	1.043	516	2.027	9.709
21/02/2019	qui	10.165	512	9.653	6.617	3.036	175	99	320:47:40	5.536	1.081	552	2.484	10.451
20/02/2019	qua	10.093	511	9.582	5.520	4.062	204	146	312:20:18	4.149	1.371	696	3.366	12.108
19/02/2019	ter	7.547	240	7.307	5.336	1.971	180	79	267:23:23	4.247	1.089	426	1.545	8.177
18/02/2019	seg	8.317	344	7.973	5.478	2.495	181	94	275:41:48	4.274	1.204	480	2.015	8.961
17/02/2019	dom	8.672	283	8.389	6.883	1.506	125	40	238:24:09	5.834	1.049	453	1.053	6.489
16/02/2019	sáb	8.907	336	8.571	6.787	1.784	134	57	253:07:52	5.331	1.456	453	1.331	7.139
15/02/2019	sex	9.980	401	9.579	7.406	2.173	155	43	319:18:57	6.291	1.115	529	1.644	9.223
14/02/2019	qui	9.772	361	9.411	7.178	2.233	155	45	308:52:59	6.277	901	477	1.756	9.044
13/02/2019	qua	9.724	427	9.297	6.236	3.061	140	79	242:42:34	5.029	1.207	531	2.530	8.081
12/02/2019	ter	10.041	427	9.614	6.255	3.359	162	87	280:53:52	4.669	1.586	661	2.698	9.642
11/02/2019	seg	10.728	450	10.278	7.336	2.942	154	66	313:52:02	6.081	1.255	588	2.354	9.820
10/02/2019														

31/12/2018	seg	10.949	344	10.605	9.001	1.604	101	44	252.07.41	7.649	1.352	444	1.160	6.634
30/12/2018	dom	9.557	446	9.111	7.295	1.816	135	37	273.35.04	5.754	1.541	599	1.217	7.631
29/12/2018	sáb	10.136	587	9.549	7.338	2.211	139	41	283.52.29	4.922	2.416	805	1.406	8.250
28/12/2018	sex	11.884	865	11.019	8.183	2.836	150	54	340.05.44	5.812	2.371	840	1.996	10.227
27/12/2018	qui	11.627	890	10.737	8.011	2.726	160	41	355.40.59	5.848	2.163	835	1.891	10.646
26/12/2018	qua	11.402	386	11.016	9.658	1.358	154	17	412.50.02	8.728	930	445	913	10.516
25/12/2018	ter	12.115	789	8.835	7.311	1.524	113	31	238.39.44	6.570	1.101	505	1.19	6.171
24/12/2018	seg	10.790	204	10.582	10.182	404	103	11	291.37.38	9.820	362	136	268	6.771
23/12/2018	dom	9.589	392	9.197	7.900	1.297	105	31	231.26.27	6.390	1.510	442	855	6.017
22/12/2018	sáb	11.004	672	10.332	8.081	2.251	112	47	252.21.47	5.711	2.370	737	1.514	7.206
21/12/2018	sex	12.331	846	11.485	9.617	1.868	150	27	401.29.40	7.589	2.028	661	1.207	10.708
20/12/2018	qui	12.579	574	12.005	9.826	2.179	150	27	409.43.18	8.218	1.608	689	1.490	11.179
19/12/2018	qua	10.119	451	9.668	7.942	1.726	163	30	359.37.29	6.688	1.254	531	1.195	9.777
18/12/2018	ter	13.313	940	12.373	9.281	3.092	156	44	400.57.46	6.991	2.290	952	2.140	11.938
17/12/2018	seg	12.632	685	11.947	9.514	2.433	175	36	461.17.32	7.419	2.095	757	1.676	12.936
16/12/2018	dom	10.296	622	9.674	7.163	2.511	139	50	276.06.32	5.199	1.964	746	1.765	8.328
15/12/2018	sáb	11.664	734	10.930	7.365	3.565	140	64	287.09.36	4.763	2.602	992	2.573	9.517
14/12/2018	sex	13.080	521	12.559	10.481	2.078	137	28	397.31.24	8.964	1.517	636	1.442	10.638
13/12/2018	qui	13.604	682	12.922	10.207	2.715	142	36	403.25.46	8.218	1.989	821	1.894	11.406
12/12/2018	qua	13.094	753	12.341	9.087	3.254	155	52	391.36.10	6.482	2.605	971	2.283	11.877
11/12/2018	ter	13.035	702	12.333	9.173	3.160	155	46	395.40.47	7.408	1.765	808	2.352	11.880
10/12/2018	seg	12.541	496	12.045	10.442	1.603	177	18	514.17.22	9.530	912	484	1.119	13.248
09/12/2018	dom	9.844	320	9.524	8.477	1.047	101	20	237.51.24	7.648	829	332	715	5.968
08/12/2018	sáb	11.634	580	11.054	9.850	1.204	105	22	287.19.54	8.678	1.172	426	778	7.201
07/12/2018	sex	12.488	818	11.670	8.587	3.083	165	47	392.33.53	6.775	1.812	854	2.229	11.914
06/12/2018	qui	12.881	768	12.113	9.710	2.403	135	33	364.17.00	8.274	1.436	707	1.696	10.148
05/12/2018	qua	12.115	789	11.326	7.631	3.695	166	72	32.49.27	5.529	2.102	957	2.738	11.685
04/12/2018	ter	12.888	964	11.924	8.334	3.590	161	60	37.25.79	5.996	2.338	934	2.656	11.917
03/12/2018	seg	12.411	649	11.762	9.304	2.458	175	39	452.10.19	7.676	1.628	703	1.755	12.766
02/12/2018	dom	9.493	550	8.943	6.591	2.352	140	42	255.28.48	5.162	1.429	718	1.634	7.741
01/12/2018	sáb	10.636	806	9.830	7.175	2.655	133	48	264.51.25	4.823	2.352	904	1.751	8.103
30/11/2018	sex	13.099	942	12.157	8.657	3.500	144	60	345.31.18	5.915	2.742	1.007	2.493	10.836
29/11/2018	qui	12.547	600	11.947	8.823	3.124	165	47	405.33.31	6.626	2.197	942	2.182	12.264
28/11/2018	qua	12.616	779	11.837	8.771	3.066	168	44	409.41.55	6.538	2.233	936	2.130	12.348
27/11/2018	ter	12.626	1.037	11.589	8.022	3.567	181	56	403.37.18	5.506	2.516	990	2.577	13.022
26/11/2018	seg	12.007	433	11.574	10.132	1.442	200	19	562.43.18	9.012	1.120	461	981	14.355
25/11/2018	dom	10.162	458	9.704	8.087	1.617	119	34	266.33.33	6.484	1.603	525	1.092	7.143
24/11/2018	sáb	11.364	608	10.756	8.250	2.506	124	51	284.34.33	6.188	2.062	731	1.775	8.286
23/11/2018	sex	12.204	481	11.723	9.599	2.124	163	27	433.55.14	8.372	1.227	650	1.474	11.835
22/11/2018	qui	12.769	676	12.093	9.346	2.747	154	39	399.54.00	7.378	1.968	815	1.932	11.556
21/11/2018	qua	12.794	1.117	11.677	8.313	3.364	166	53	382.59.18	5.657	2.656	982	2.382	12.014
20/11/2018	ter	10.926	564	10.362	8.285	2.077	154	35	355.15.39	6.428	1.857	688	1.389	9.923
19/11/2018	seg	12.026	223	11.803	11.027	776	162	9	496.23.53	10.472	555	280	496	11.866
18/11/2018	dom	9.777	295	9.482	8.396	1.086	117	18	273.55.58	7.518	878	355	731	6.909
17/11/2018	sáb	10.966	547	10.419	8.683	1.736	122	28	295.18.11	7.075	1.608	561	1.175	7.913
16/11/2018	sex	12.511	665	11.558	8.855	1.703	151	31	412.27.19	7.720	2.135	613	1.090	10.803
15/11/2018	qui	10.254	312	9.942	9.408	934	142	19	345.05.07	8.083	928	807	627	8.740
14/11/2018	qua	12.687	591	12.096	9.605	2.491	162	42	43.25.38	7.274	2.331	734	1.757	12.190
13/11/2018	ter	12.822	696	12.126	8.995	3.131	174	51	435.56.20	6.199	2.796	902	2.229	13.124
12/11/2018	seg	12.567	577	11.990	10.704	1.286	167	18	496.48.32	9.507	1.197	433	853	12.428
11/11/2018	dom	9.907	452	9.455	7.757	1.698	111	52	238.24.20	6.155	1.602	475	1.223	6.490
10/11/2018	sáb	10.489	474	10.015	8.203	1.812	113	43	257.28.12	6.403	1.800	518	1.294	7.020
09/11/2018	sex	11.577	545	11.032	9.449	1.583	158	22	415.09.28	8.232	1.217	499	1.084	10.825
08/11/2018	qui	11.496	403	11.093	9.459	1.634	163	23	427.19.10	8.264	1.195	539	1.095	11.191
07/11/2018	qua	11.761	811	11.050	7.976	2.974	176	47	389.20.17	5.752	2.224	895	2.079	11.937
06/11/2018	ter	12.746	1.152	11.594	9.082	2.512	163	41	410.11.22	7.089	1.993	780	1.732	11.694
05/11/2018	seg	13.051	477	12.574	11.260	1.314	182	14	570.04.22	10.030	1.230	483	831	14.217
04/11/2018	dom	10.313	402	9.911	8.306	1.605	115	32	265.30.28	6.878	1.428	480	1.125	7.075
03/11/2018	sáb	11.131	469	10.662	9.039	1.623	119	29	299.43.31	7.126	1.913	524	1.099	7.895
02/11/2018	sex	10.648	324	10.324	9.348	976	122	18	316.52.19	8.176	1.172	346	630	7.815
01/11/2018	qui	12.212	692	11.520	8.469	3.051	162	54	379.57.40	5.642	2.827	863	2.188	11.542
31/10/2018	qua	13.097	864	11.383	7.969	3.414	151	59	333.27.19	5.307	2.662	951	2.463	10.637
30/10/2018	ter	13.097	938	12.159	9.605	2.554	145	34	387.12.13	7.377	2.228	836	1.718	10.946
29/10/2018	seg	13.359	462	12.897	11.843	1.054	150	16	493.10.56	10.754	1.089	401	653	11.994
28/10/2018	dom	14.738	1.275	13.463	8.857	4.606	101	92	249.01.14	4.719	4.138	1.490	3.116	8.453
27/10/2018	sáb	12.511	826	11.685	8.144	3.541	124	91	280.30.07	5.189	2.955	1.009	2.532	8.988
26/10/2018	sex	12.421	599	11.822	9.486	2.336	156	27	411.59.55	6.931	2.555	727	1.609	11.467
25/10/2018	qui	12.032	805	11.227	8.866	2.361	186	38	458.04.55	6.754	2.112	727	1.634	12.954
24/10/2018	qua	12.150	746	11.404	8.337	3.067	161	49	373.04.41	5.421	2.916	948	2.119	11.397
23/10/2018	ter	12.139	848	11.291	8.038	3.253	176	60	392.38.43	4.919	3.119	909	2.344	12.317
22/10/2018	seg	12.423	788	11.635	9.685	1.950	184	29	496.10.26	8.216	1.469	628	1.322	13.312
21/10/2018	dom	9.465	631	8.834	6.495	2.339	140	51	251.57.57	4.972	1.523	707	1.632	7.653
20/10/2018	sáb	10.812	599	10.213	7.802	2.411	133	56	288.48.32	5.722	2.080	688	1.723	8.443
19/10/2018	sex	11.679	638	11.041	7.968	3.073	169	68	375.05.30	5.665	2.303	784	2.289	11.607
18/10/2018	qui	13.145	953	12.192	9.060	3.132	176	49	442.40.07	6.959	2.101	872	2.260	13.303
17/10/2018	qua	12.233	779	11.454	8.101	3.353	180	57	406.03.43	6.208	1.893	838	2.515	12.822
16/10/2018	ter	11.713	539	11.174	8.403	2.771	180	44	420.09.54	6.799	1.604	786	1.985	12.477
15/10/2018	seg	12.870	437	12.433	11.246	1.187	171	15	534.09.10	10.186	1.060	419	768	13.188
14/10/2018	dom	9.947	332	9.615	8.480	1.135	116	22	273.12.27	7.456	1.024	360	775	6.918
13/10/2018	sáb	11.094	472	10.622	8.660	1.962	120	46	288.43.09	6.818	1.842	612	1.350	7.908
12/10/2018	sex	10.348	371	9.977	8.732	1.245	129	26	313.11.13	7.690	1.042			

LIGUE 180														
Data	Entrantes (A)	Desistentes/Bi- oqueadas (B)	Recebeidas (C)	Atendidas (D)	Abandonadas (E)	TMA (F)	TME (G)	TTC (h:mm:ss) (H)	Atendidas até 20s (I)	Atendidas após 20s (J)	Abandonadas até 20s (K)	Abandonadas após 20s (L)	Estimativa USA (M) [C x M / TMA]	
MÉDIA	4.643	84	4.558	4.291	276	220	6	262:41:28	4.154	137	101	175	4.289	
30/04/2019	ter	3.874	30	3.844	3.821	23	193	1	204:32:44	3.804	17	8	15	3.340
29/04/2019	seg	3.971	18	3.953	3.941	12	237	1	259:40:52	3.924	17	4	8	4.240
28/04/2019	dom	3.893	23	3.870	3.844	26	193	1	206:11:03	3.813	31	7	8	3.366
27/04/2019	sáb	3.782	31	3.751	3.724	27	182	1	188:39:49	3.698	26	12	15	3.080
26/04/2019	sex	4.026	27	3.999	3.999	0	197	0	218:35:38	3.994	5	0	0	3.569
25/04/2019	qui	3.901	30	3.871	3.863	8	204	0	219:04:43	3.855	8	6	2	3.577
24/04/2019	qua	3.987	18	3.969	3.967	2	216	0	237:42:29	3.966	1	2	0	3.881
23/04/2019	ter	4.027	27	4.000	3.993	7	213	0	236:11:16	3.982	11	4	3	3.856
22/04/2019	seg	4.005	40	3.965	3.897	68	256	2	276:38:41	3.838	59	30	53	4.517
21/04/2019	dom	3.864	44	3.820	3.730	90	200	3	207:05:02	3.656	74	37	38	3.381
20/04/2019	sáb	3.715	33	3.682	3.638	44	197	2	199:13:47	3.587	51	18	26	3.253
19/04/2019	sex	3.730	18	3.712	3.712	0	189	0	194:55:28	3.712	0	0	0	3.183
18/04/2019	qui	3.945	36	3.909	3.865	44	192	1	205:36:43	3.845	20	24	20	3.357
17/04/2019	qua	4.238	24	4.214	4.213	1	187	0	218:40:42	4.212	1	0	1	3.570
16/04/2019	ter	4.087	29	4.058	4.021	37	208	2	232:21:10	3.982	39	12	25	3.794
15/04/2019	seg	4.073	26	4.047	4.036	11	231	1	258:44:20	4.021	15	2	9	4.224
14/04/2019	dom	3.820	22	3.798	3.785	13	200	1	210:32:36	3.766	19	8	5	3.458
13/04/2019	sáb	3.934	32	3.902	3.883	19	188	1	203:05:44	3.869	19	8	11	3.316
12/04/2019	sex	3.899	28	3.871	3.852	19	204	1	217:59:20	3.833	19	12	7	3.559
11/04/2019	qui	3.836	21	3.815	3.791	24	221	1	233:01:06	3.770	21	9	15	3.804
10/04/2019	qua	3.794	21	3.773	3.762	11	216	0	225:53:23	3.755	7	2	9	3.688
09/04/2019	ter	3.884	29	3.855	3.807	48	231	1	244:42:28	3.772	35	22	26	3.995
08/04/2019	seg	4.036	37	3.999	3.900	59	268	4	290:51:19	3.831	69	34	65	4.749
07/04/2019	dom	3.824	43	3.781	3.734	47	221	2	228:58:08	3.687	47	16	31	3.738
06/04/2019	sáb	3.848	74	3.774	3.533	241	230	5	225:48:31	3.417	116	115	126	3.687
05/04/2019	sex	4.042	39	4.003	3.918	85	208	2	226:42:05	3.879	39	21	64	3.701
04/04/2019	qui	3.947	52	3.895	3.669	226	249	6	253:19:10	3.592	77	79	147	4.136
03/04/2019	qua	4.096	20	4.076	4.054	22	225	1	253:46:31	4.032	22	10	12	4.143
02/04/2019	ter	4.282	70	4.212	4.008	204	242	4	269:51:05	3.910	98	77	127	4.406
01/04/2019	seg	4.244	70	4.174	4.046	128	250	3	281:03:20	3.971	75	51	77	4.589
31/03/2019	dom	3812	89	3723	3487	325	215	8	208:15:05	3349	138	111	214	3.400
30/03/2019	sáb	3935	77	3858	3725	210	222	6	229:41:12	3615	110	69	141	3.750
29/03/2019	sex	4052	44	4008	3994	58	226	2	250:10:47	3958	36	23	35	4.085
28/03/2019	qui	4073	55	4018	3981	92	245	2	270:41:56	3926	55	33	59	4.420
27/03/2019	qua	3865	26	3839	3833	32	232	2	246:46:18	3816	17	16	16	4.029
26/03/2019	ter	3931	78	3853	3719	212	225	4	232:06:53	3623	96	82	130	3.790
25/03/2019	seg	4249	86	4163	4011	238	265	5	295:08:17	3884	127	87	151	4.819
24/03/2019	dom	3990	72	3918	3836	154	203	4	216:46:26	3730	106	60	79	3.539
23/03/2019	sáb	4008	70	3938	3868	140	206	3	221:16:06	3760	108	63	77	3.613
22/03/2019	sex	4005	41	3964	3876	129	230	3	247:47:25	3810	66	50	79	4.046
21/03/2019	qui	3790	30	3760	3737	53	256	1	265:32:51	3700	37	26	27	4.336
20/03/2019	qua	4141	14	4127	4131	10	220	1	251:56:53	4113	18	3	7	4.114
19/03/2019	ter	4655	32	4623	4603	52	226	1	288:34:00	4574	29	17	35	4.711
18/03/2019	seg	4605	37	4568	4491	114	231	3	288:25:57	4407	84	38	76	4.709
17/03/2019	dom	3940	61	3879	3780	160	227	5	238:32:49	3685	95	62	98	3.895
16/03/2019	sáb	4249	77	4172	4025	224	243	7	271:42:39	3877	148	89	135	4.436
15/03/2019	sex	4577	60	4517	4455	122	265	3	328:13:16	4396	59	46	76	5.359
14/03/2019	qui	4249	71	4178	4031	218	271	6	303:43:29	3908	123	71	147	4.959
13/03/2019	qua	4714	58	4656	4644	70	250	2	322:46:07	4585	59	31	39	5.270
12/03/2019	ter	4590	76	4514	4352	238	262	6	317:09:25	4197	155	88	150	5.178
11/03/2019	seg	4972	116	4856	4638	334	278	6	358:20:40	4468	170	127	207	5.851
10/03/2019	dom	4703	107	4596	4262	441	245	10	290:13:32	4018	244	170	271	4.739
09/03/2019	sáb	4997	175	4822	4244	753	277	16	326:36:05	3852	392	259	494	5.332
08/03/2019	sex	5570	172	5398	5083	487	281	7	396:04:47	4823	260	188	299	6.467
07/03/2019	qui	4635	38	4597	4599	36	239	1	305:09:46	4567	32	19	17	4.982
06/03/2019	qua	4604	30	4574	4598	6	226	0	289:15:51	4586	12	4	2	4.723
05/03/2019	ter	4268	23	4245	4256	12	212	1	250:49:41	4244	12	3	9	4.095
04/03/2019	seg	4365	31	4334	4352	13	249	0	301:02:19	4334	18	6	6	4.915
03/03/2019	dom	4110	30	4080	4044	66	200	1	224:55:27	4006	38	34	32	3.672
02/03/2019	sáb	4178	47	4131	4061	117	205	2	230:48:18	4009	52	44	73	3.768
01/03/2019	sex	4147	17	4130	4145	2	253	0	291:36:48	4142	3	2	0	4.761
28/02/2019	qui	4628	36	4592	4584	8	215	0	273:45:36	4571	13	7	1	4.470
27/02/2019	qua	4594	37	4587	4578	19	223	0	301:44:00	4863	15	9	10	4.926
26/02/2019	ter	4415	27	4388	4357	31	242	1	292:29:47	4334	23	9	22	4.776
25/02/2019	seg	4705	49	4656	4559	97	255	3	323:23:58	4501	58	40	57	5.280
24/02/2019	dom	4350	51	4299	4191	108	233	3	271:30:42	4115	76	49	59	4.433
23/02/2019	sáb	4374	66	4308	4085	223	229	6	259:37:19	3974	111	87	136	4.239
22/02/2019	sex	4548	31	4517	4472	45	234	1	291:04:41	4439	33	10	35	4.752
21/02/2019	qui	4215	40	4175	4111	64	221	2	252:36:43	4075	36	24	40	4.124
20/02/2019	qua	4358	24	4334	4331	3	237	0	285:17:18	4323	8	2	1	4.658
19/02/2019	ter	4444	52	4392	4246	146	239	6	281:19:39	4123	123	46	100	4.593
18/02/2019	seg	4474	31	4443	4437	6	241	0	297:22:35	4424	13	4	2	4.855
17/02/2019	dom	4084	26	4058	3994	64	202	3	224:12:22	3939	55	20	44	3.661
16/02/2019	sáb	4381	70	4311	4116	195	214	5	244:22:52	3958	158	91	104	3.990
15/02/2019	sex	4865	28	4837	4828	9	218	0	292:22:36	4812	16	7	2	4.774
14/02/2019	qui	4827	29	4798	4788	10	213	0	283:12:52	4780	8	8	8	4.624
13/02/2019	qua	4800	21	4779	4756	23	205	1	270:39:02	4742	14	6	12	4.419
12/02/2019	ter	4982	34	4948	4923	25	200	1	273:37:20	4900	23	13	12	4.467
11/02/2019	seg	5240	30	5210	5193	17	235	1	338:46:00	5170	23	4	13	5.531
10/02/2019	dom	4773	80	4693	4515	178	206	4	258:06:32	4356	159	88	90	4.214
09/02/2019	sáb	4710	46	4664	4439	225	196	5	241:22:41	4311	128	9		

31/12/2018	seg	4.883	44	4.839	4.798	41	179	1	238:14:57	4.784	14	11	30	3.890
30/12/2018	dom	5.552	121	5.431	5.330	101	179	2	265:40:09	5.222	108	44	57	4.338
29/12/2018	sáb	5.471	101	5.370	5.243	127	190	3	276:36:04	5.125	118	50	77	4.516
28/12/2018	sex	6.075	86	5.989	5.947	42	188	1	310:15:46	5.887	60	24	18	5.066
27/12/2018	qui	5.952	107	5.845	5.775	70	191	1	306:08:16	5.735	40	30	40	4.998
26/12/2018	qua	6.353	107	6.246	6.094	152	204	3	345:12:55	5.999	95	58	94	5.636
25/12/2018	ter	6.136	113	6.023	5.859	164	169	3	275:27:08	5.752	107	79	85	4.497
24/12/2018	seg	5.308	169	5.238	5.221	17	221	1	251:15:08	5.201	20	7	10	4.102
23/12/2018	dom	5.475	276	5.199	4.330	869	212	18	254:51:17	4.867	463	310	559	4.161
22/12/2018	sáb	5.752	298	5.454	4.552	902	206	15	259:50:50	4.108	444	366	536	4.243
21/12/2018	sex	6.324	168	6.156	5.945	211	186	4	306:35:04	5.770	175	102	109	5.006
20/12/2018	qui	6.496	208	6.288	6.037	251	196	3	328:40:15	5.894	143	112	139	5.366
19/12/2018	qua	6.065	145	5.920	5.828	92	203	2	328:44:59	5.740	88	53	39	5.367
18/12/2018	ter	6.274	291	5.983	5.355	628	214	10	318:03:24	5.046	309	241	387	5.193
17/12/2018	seg	6.227	258	5.969	5.140	829	257	14	366:14:01	4.708	432	317	512	5.979
16/12/2018	dom	5.853	347	5.506	4.529	977	216	18	271:39:47	4.011	518	397	580	4.435
15/12/2018	sáb	5.362	312	5.050	3.964	1.086	253	20	278:56:43	3.490	474	383	703	4.554
14/12/2018	sex	5.905	265	5.640	4.947	693	204	11	279:44:12	4.645	302	275	418	4.567
13/12/2018	qui	5.905	215	5.690	5.252	438	217	6	316:18:03	5.060	192	200	238	5.164
12/12/2018	qua	5.340	222	5.118	4.410	708	223	14	273:44:21	4.106	304	247	461	4.469
11/12/2018	ter	5.498	250	5.248	4.456	792	230	14	285:07:53	4.009	447	322	470	4.655
10/12/2018	seg	6.134	307	5.827	5.057	770	250	13	350:53:48	4.627	430	303	467	5.729
09/12/2018	dom	5.683	383	5.300	3.727	1.573	225	36	233:21:11	3.173	554	494	1.079	3.810
08/12/2018	sáb	5.810	402	5.408	3.827	1.581	231	31	245:16:03	3.188	639	571	1.010	4.004
07/12/2018	sex	5.669	247	5.422	4.910	512	225	8	306:36:35	4.624	286	225	287	5.006
06/12/2018	qui	5.312	138	5.174	4.530	644	248	14	311:53:57	4.252	278	235	409	5.092
05/12/2018	qua	5.650	102	5.548	5.080	468	234	10	329:51:43	4.832	248	175	293	5.386
04/12/2018	ter	5.988	169	5.819	4.958	861	221	17	304:21:56	4.586	372	278	583	4.969
03/12/2018	dom	6.148	164	5.984	5.213	771	246	16	355:50:36	4.823	390	288	483	5.810
02/12/2018	sex	5.737	164	5.573	4.591	982	219	23	279:30:55	4.044	547	362	620	4.564
01/12/2018	sáb	5.758	207	5.551	4.546	1.005	223	22	281:24:47	3.939	607	361	644	4.595
30/11/2018	sex	5.832	59	5.773	5.632	141	204	2	318:47:09	5.573	59	60	81	5.205
29/11/2018	qui	6.101	100	6.001	5.542	459	208	8	320:54:27	5.254	288	185	274	5.239
28/11/2018	qua	6.388	94	6.294	5.924	370	220	7	361:41:39	5.726	198	125	245	5.905
27/11/2018	ter	5.888	132	5.756	5.268	488	248	9	362:18:25	5.047	221	197	291	5.915
26/11/2018	seg	6.358	153	6.205	5.642	563	276	11	433:12:37	5.280	362	176	387	7.073
25/11/2018	dom	5.563	138	5.425	4.697	728	191	17	249:46:13	4.437	260	237	491	4.078
24/11/2018	sáb	4.036	67	3.969	3.706	263	221	8	227:17:11	3.584	122	99	164	3.711
23/11/2018	sex	3.980	27	3.953	3.902	51	190	2	206:04:50	3.888	14	20	31	3.365
22/11/2018	qui	4.213	32	4.181	4.057	124	232	3	260:57:54	4.015	42	38	86	4.261
21/11/2018	qua	4.089	23	4.066	3.981	85	200	2	221:36:26	3.940	41	29	56	3.618
20/11/2018	ter	3.899	27	3.872	3.755	117	218	2	227:39:42	3.720	35	51	66	3.717
19/11/2018	seg	4.150	13	4.137	4.084	53	250	2	283:57:49	4.062	22	16	37	4.636
18/11/2018	dom	3.899	50	3.849	3.674	175	211	5	215:22:55	3.583	91	61	114	3.517
17/11/2018	sáb	3.972	37	3.935	3.753	182	221	6	230:17:46	3.643	110	55	127	3.760
16/11/2018	sex	4.067	17	4.050	3.981	69	207	1	228:40:34	3.967	14	23	46	3.734
15/11/2018	qui	4.228	32	4.197	4.118	79	218	2	249:17:33	4.062	56	28	53	4.076
14/11/2018	qua	4.295	43	4.252	4.107	145	197	3	224:54:05	4.063	44	36	89	3.672
13/11/2018	ter	4.218	58	4.160	3.854	306	214	9	228:52:02	3.747	107	106	200	3.737
12/11/2018	seg	4.165	59	4.106	3.921	185	225	5	245:01:24	3.829	92	71	114	4.000
11/11/2018	dom	3.890	51	3.839	3.505	334	207	9	201:47:17	3.405	100	121	213	3.295
10/11/2018	sáb	3.731	48	3.683	3.434	249	192	6	182:46:11	3.358	76	91	158	2.984
09/11/2018	sex	3.858	35	3.823	3.700	123	212	3	218:17:31	3.651	49	49	74	3.564
08/11/2018	qui	4.385	62	4.323	4.106	217	233	6	265:12:39	4.011	95	80	137	4.330
07/11/2018	qua	6.076	149	5.927	5.219	708	256	14	371:10:14	4.896	323	247	461	6.060
06/11/2018	ter	4.183	72	4.111	3.846	265	228	7	243:58:34	3.719	127	97	168	3.983
05/11/2018	seg	4.110	36	4.074	3.918	156	235	4	256:15:10	3.865	53	43	113	4.184
04/11/2018	dom	3.607	63	3.544	3.324	220	188	8	173:38:21	3.214	110	88	132	2.835
03/11/2018	sáb	4.012	71	3.941	3.620	321	205	9	206:05:50	3.441	179	107	214	3.365
02/11/2018	sex	3.823	22	3.801	3.697	104	197	3	202:03:34	3.635	62	44	60	3.299
01/11/2018	qui	4.054	60	3.994	3.589	405	222	11	221:02:51	3.471	118	122	283	3.609
31/10/2018	qua	4.239	44	4.195	4.054	141	195	4	219:22:21	3.991	63	54	87	3.582
30/10/2018	ter	4.222	74	4.148	3.779	369	198	12	208:11:28	3.633	146	111	258	3.399
29/10/2018	seg	4.235	48	4.187	3.932	255	218	8	238:17:11	3.830	102	86	169	3.890
28/10/2018	dom	3.745	72	3.673	3.281	392	185	12	168:14:19	3.140	141	142	250	2.747
27/10/2018	sáb	4.063	75	3.988	3.499	489	205	14	199:38:32	3.329	170	156	333	3.260
26/10/2018	sex	4.043	40	4.003	3.821	182	198	7	195:44:11	3.742	79	67	115	3.196
25/10/2018	qui	4.331	83	4.248	3.916	332	193	7	210:05:20	3.767	149	124	208	3.430
24/10/2018	qua	4.340	26	4.314	4.217	97	183	3	214:53:31	4.172	45	43	54	3.509
23/10/2018	ter	4.399	61	4.338	3.957	381	193	10	211:44:24	3.845	112	125	256	3.457
22/10/2018	seg	4.202	52	4.150	3.859	291	235	8	252:03:48	3.745	114	88	203	4.115
21/10/2018	dom	4.080	88	3.992	3.630	362	200	10	201:16:09	3.462	168	138	224	3.286
20/10/2018	sáb	4.258	74	4.184	3.709	475	198	11	203:49:43	3.540	169	169	306	3.328
19/10/2018	sex	4.413	45	4.368	4.188	180	192	4	223:41:18	4.145	43	58	122	3.652
18/10/2018	qui	4.688	87	4.601	4.106	495	215	11	245:23:24	3.967	139	159	336	4.006
17/10/2018	qua	5.026	68	4.958	4.670	288	211	6	273:55:57	4.514	156	112	176	4.472
16/10/2018	ter	5.050	92	4.958	4.424	534	221	13	271:29:25	4.211	213	190	344	4.433
15/10/2018	seg	4.780	59	4.721	4.424	297	223	7	274:31:51	4.275	149	119	178	4.482
14/10/2018	dom	4.301	85	4.216	3.771	445	202	13	211:32:50	3.606	165	140	305	3.454
13/10/2018	sáb	4.275	73	4.202	3.814	388	212	10	224:48:34	3.668	146	107	281	3.670
12/10/2018	sex	4.102	20	4.082	4.022	60	182	1	203:52:07	3.990	32	24	36	3.329
11/10/2018	qui	4.418	54	4.364	3.974	390	218	10	240:59:24	3.889	85	131	259	3.935
10/10/2018	qua	4.662	52	4.610	4.352	258	195	6	235:25:06	4.272	80	87	171	3.844
09/10/2018	ter	4.477	48	4.429	4.209	220	204	4	238:57:17	4.130	79	80	140	3.901
08/10/2018	seg	4.446	59	4.387	4.104	283	229	7	260:57:22	3.975	129	87	196	4.261
07/10/2018	dom	4.457	76	4.381	4.070	311	178	7	201:38:38	3.902	168	117	194	3.292
06/10/2018	sáb	4.311	83	4.228	3.850	378	196	11						

DISTRIBUIÇÃO MÉDIA POR DIA DO MÊS - DISQUE 100 E LIGUE 180

DISTRIBUIÇÃO MÉDIA POR DIA DO MÊS - DISQUE 100						
Dia	Entrantes	Recebidas	Atendidas até 20s	Abandonadas após 20s	TMA	TME
31	10.842	10.135	6.143	1.761	132	51
30	10.828	10.386	5.886	1.839	147	51
29	11.217	10.752	7.050	1.484	166	38
28	11.018	10.404	6.112	1.792	159	53
27	10.761	10.086	5.927	1.770	159	53
26	10.894	10.379	6.619	1.682	174	50
25	10.591	10.073	6.655	1.464	168	42
24	10.413	9.947	6.360	1.614	166	60
23	10.189	9.706	5.960	1.614	158	52
22	11.060	10.488	6.611	1.727	168	50
21	10.686	10.049	6.385	1.583	163	47
20	10.322	9.818	5.992	1.681	165	57
19	10.061	9.664	6.293	1.462	165	48
18	10.856	10.302	6.732	1.579	169	43
17	10.590	10.008	6.467	1.461	161	40
16	10.351	9.827	5.814	1.669	156	55
15	10.766	10.285	6.598	1.533	165	44
14	10.639	10.206	6.996	1.361	160	37
13	10.780	10.301	6.425	1.683	155	48
12	10.720	10.169	6.307	1.670	172	51
11	10.685	10.129	6.564	1.592	175	45
10	10.184	9.688	6.368	1.389	166	38
9	9.929	9.436	5.896	1.481	154	43
8	10.768	10.298	7.142	1.329	158	39
7	10.390	9.879	6.266	1.584	156	44
6	10.476	9.860	6.470	1.433	155	38
5	10.859	10.283	6.931	1.445	166	37
4	10.721	10.166	6.535	1.559	169	38
3	10.469	9.991	6.823	1.323	157	35
2	9.915	9.421	5.959	1.418	145	41
1	10.334	9.812	5.889	1.656	162	49

DISTRIBUIÇÃO MÉDIA POR DIA DO MÊS - LIGUE 180						
Dia	Entrantes	Recebidas	Atendidas até 20s	Abandonadas após 20s	TMA	TME
31	4.539	4.485	4.325	84	199	3
30	4.725	4.659	4.396	114	203	5
29	4.825	4.762	4.457	126	213	4
28	4.902	4.845	4.606	103	212	4
27	4.691	4.623	4.334	123	213	5
26	4.809	4.739	4.432	131	221	5
25	4.769	4.690	4.332	169	217	6
24	4.507	4.455	4.263	75	210	3
23	4.456	4.359	3.875	229	214	10
22	4.508	4.420	3.957	204	234	7
21	4.488	4.409	4.077	127	223	5
20	4.471	4.394	4.056	159	216	6
19	4.541	4.475	4.227	104	217	4
18	4.652	4.563	4.207	147	223	5
17	4.623	4.539	4.114	179	222	7
16	4.647	4.547	4.081	183	216	7
15	4.641	4.546	4.107	189	232	6
14	4.643	4.545	4.094	200	223	7
13	4.622	4.532	4.156	158	216	6
12	4.530	4.447	4.067	158	221	6
11	4.570	4.483	4.062	176	234	6
10	4.624	4.523	4.044	203	227	7
9	4.592	4.475	3.838	297	226	10
8	4.732	4.606	4.005	266	237	9
7	4.864	4.767	4.349	168	224	5
6	4.452	4.365	3.901	207	224	8
5	4.573	4.501	4.139	172	216	6
4	4.607	4.524	4.038	209	232	8
3	4.768	4.681	4.207	201	220	7
2	4.705	4.621	4.077	228	214	9
1	4.828	4.734	4.100	274	223	10

VOLUMETRIA ATENDIMENTO RECEPTIVO CONSOLIDADO SEMANAL

DISTRIBUIÇÃO MÉDIA POR DIA DA SEMANA - DISQUE 100 E LIGUE 180

DISQUE 100													
	Entrantes	Desistentes/Bl oqueadas	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	TMA	TME	TTC (hh:mm:ss)	Atendidas até 20s	Atendidas após 20s	Abandonadas até 20s	Abandonadas após 20s	Estimativa USA
Domingo	9.069	401	8.668	7.091	1.576	129	41	247:10:04	5.878	1.213	487	1.089	6.906
Segunda	11.151	431	10.720	9.131	1.589	182	30	414:37:22	8.066	1.065	453	1.135	12.015
Terça	10.870	616	10.254	7.539	2.716	173	57	333:42:52	5.807	1.731	722	1.993	10.977
Quarta	11.097	656	10.416	7.472	2.944	177	65	340:04:02	5.685	1.787	752	2.193	11.374
Quinta	11.019	542	10.477	8.194	2.283	172	45	363:33:31	6.710	1.484	620	1.663	11.107
Sexta	10.905	515	10.390	8.352	2.038	162	39	351:46:16	6.887	1.465	577	1.461	10.382
Sábado	10.005	532	9.474	7.449	2.025	134	46	266:06:36	5.737	1.713	612	1.412	7.817

LIGUE 180													
	Entrantes	Desistentes/BI oqueadas	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	TMA	TME	TTC (hh:mm:ss)	Atendidas até 20s	Atendidas após 20s	Abandonadas até 20s	Abandonadas após 20s	Estimativa USA
Domingo	4.450	104	4.346	3.974	382	209	10	230:31:40	3.780	193	138	244	3.764
Segunda	4.785	79	4.706	4.469	244	242	6	299:41:47	4.335	135	89	155	4.893
Terça	4.710	83	4.627	4.352	280	221	6	265:53:55	4.217	136	102	179	4.341
Quarta	4.814	67	4.746	4.554	196	218	5	275:46:31	4.461	93	71	126	4.503
Quinta	4.669	75	4.594	4.372	228	223	5	269:47:14	4.270	102	84	144	4.405
Sexta	4.622	71	4.551	4.386	175	215	4	261:47:40	4.295	91	70	105	4.274
Sábado	4.454	108	4.345	3.940	419	216	10	235:54:35	3.736	204	151	268	3.852

VOLUMETRIA ATENDIMENTO ATIVO ESPECIALIZADO CONSOLIDADO

Data		Chamadas Realizadas	Chamadas Não completadas	Chamadas Completadas	Chamadas Efetivadas após 10 seg.	Índice de Ligações Efetivadas - ILE (%)	Tempo Total de Contato	Tempo Médio de Contato - TMC (seg.)	Tempo Total de Contato após 10 seg.	Tempo Médio de Contato - TMC (seg.) após 10 seg.
MÉDIA		1.543	2	1.541	1.352	89	62:03:02	241	61:43:01	266
01/03/19	sex	1.373	3	1.370	1.202	87,55	51:02:10	134	50:44:53	152
02/03/19	sáb	230	0	230	209	90,87	26:06:22	409	26:04:19	449
03/03/19	dom	213	1	212	204	95,77	21:53:02	372	21:52:34	386
04/03/19	seg	536	1	535	485	90,49	34:45:50	234	34:40:34	257
05/03/19	ter	293	0	293	275	93,86	32:03:42	394	32:02:07	419
06/03/19	qua	1.588	1	1.587	1.484	93,45	49:28:38	112	49:17:38	120
07/03/19	qui	1.867	3	1.864	1.648	88,27	61:10:41	118	60:47:40	133
08/03/19	sex	1.686	1	1.685	1.436	85,17	61:21:29	131	60:54:38	153
09/03/19	sáb	169	0	169	158	93,49	33:32:46	715	33:31:46	764
10/03/19	dom	245	1	244	217	88,57	27:23:09	404	27:20:47	454
11/03/19	seg	1.566	0	1.566	1.345	85,89	59:05:53	136	58:40:56	157
12/03/19	ter	1.430	0	1.430	1.268	88,67	56:08:56	141	55:52:06	159
13/03/19	qua	1.269	0	1.269	1.141	89,91	67:28:08	191	67:13:22	212
14/03/19	qui	1.491	2	1.489	1.266	84,91	53:54:16	130	53:29:09	152
15/03/19	sex	1.534	1	1.533	1.340	87,35	65:51:03	155	65:30:56	176
16/03/19	sáb	234	1	233	218	93,16	20:53:32	323	20:52:22	345
17/03/19	dom	237	0	237	206	86,92	30:28:06	463	30:24:27	531
18/03/19	seg	1.286	2	1.284	1.124	87,40	68:03:46	191	67:46:45	217
19/03/19	ter	1.401	0	1.401	1.234	88,08	60:17:39	155	59:59:06	175
20/03/19	qua	1.302	0	1.302	1.128	86,64	66:06:12	183	65:47:16	210
21/03/19	qui	1.691	4	1.687	1.447	85,57	63:59:28	137	63:32:12	158
22/03/19	sex	2.743	3	2.740	2.373	86,51	90:09:20	118	89:29:54	136
23/03/19	sáb	231	0	231	211	91,34	36:10:32	564	36:08:56	617
24/03/19	dom	230	0	230	205	89,13	31:06:59	487	31:04:18	546
25/03/19	seg	2.095	0	2.095	1.831	87,40	82:11:58	141	81:42:21	161
26/03/19	ter	1.883	4	1.879	1.618	85,93	74:27:11	143	73:58:15	165
27/03/19	qua	1.709	1	1.708	1.413	82,68	70:30:35	149	69:57:43	178
28/03/19	qui	1.893	0	1.893	1.587	83,84	78:36:55	150	78:02:24	177
29/03/19	sex	1.579	2	1.577	1.365	86,45	64:43:45	148	64:20:25	170
30/03/19	sáb	252	0	252	233	92,46	30:20:12	433	30:18:33	468
31/03/19	dom	181	0	181	170	93,92	23:22:22	465	23:21:29	495
01/02/19	sex	3.131	0	3.131	2.765	88,31	90:26:30	104	89:44:27	117
02/02/19	sáb	201	0	201	184	91,54	24:32:29	440	24:30:45	480
03/02/19	dom	226	0	226	212	93,81	36:36:45	583	36:35:33	621
04/02/19	seg	2.900	1	2.899	2.536	87,45	98:36:40	122	97:56:43	139
05/02/19	ter	1.927	3	1.924	1.726	89,57	71:06:19	133	70:44:30	148
06/02/19	qua	2.603	2	2.601	2.272	87,28	68:29:43	95	67:53:13	108
07/02/19	qui	2.328	1	2.327	1.970	84,62	65:33:33	101	64:52:22	119
08/02/19	sex	2.564	0	2.564	2.298	89,63	78:19:11	110	77:51:22	122
09/02/19	sáb	194	0	194	181	93,30	27:33:58	512	27:32:57	548
10/02/19	dom	251	0	251	237	94,42	33:01:46	474	33:00:53	501
11/02/19	seg	2.615	4	2.611	2.261	86,46	77:16:19	107	76:38:30	122
12/02/19	ter	2.337	2	2.335	2.031	86,91	71:49:23	111	71:16:49	126
13/02/19	qua	1.820	1	1.819	1.630	89,56	60:30:53	120	60:09:16	133
14/02/19	qui	2.416	4	2.412	2.108	87,25	71:28:48	107	70:55:49	121
15/02/19	sex	2.619	1	2.618	2.320	88,58	73:37:05	101	73:04:42	113
16/02/19	sáb	342	3	339	307	89,77	30:03:21	319	29:59:57	352
17/02/19	dom	300	0	300	272	90,67	28:20:04	340	28:17:29	374
18/02/19	seg	1.809	1	1.808	1.543	85,30	54:42:11	109	54:12:49	126
19/02/19	ter	1.888	0	1.888	1.585	83,95	56:34:30	108	55:59:34	127
20/02/19	qua	2.554	9	2.545	2.194	85,90	70:47:38	100	70:08:21	115
21/02/19	qui	1.986	3	1.983	1.709	86,05	60:48:52	110	60:17:47	127
22/02/19	sex	2.189	3	2.186	1.888	86,25	71:31:23	118	70:58:48	135
23/02/19	sáb	266	2	264	242	90,98	32:17:34	440	32:15:14	480
24/02/19	dom	255	0	255	235	92,16	40:40:48	574	40:38:52	623
25/02/19	seg	2.315	1	2.314	2.056	88,81	80:36:30	125	80:10:03	140
26/02/19	ter	2.061	2	2.059	1.825	88,55	65:08:05	114	64:42:17	128
27/02/19	qua	1.727	1	1.726	1.502	86,97	57:39:18	120	57:14:57	137
28/02/19	qui	2.384	0	2.384	2.118	88,84	74:53:37	113	74:24:43	126
01/01/19	ter	220	1	219	202	91,82	27:31:52	453	27:29:59	490
02/01/19	qua	1.634	3	1.631	1.480	90,58	57:15:12	126	56:59:31	139
03/01/19	qui	1.293	50	1.243	1.017	78,65	50:44:57	147	50:25:28	178
04/01/19	sex	1.986	3	1.983	1.771	89,17	72:02:20	131	71:40:05	146
05/01/19	sáb	251	0	251	235	93,63	37:44:23	541	37:42:49	578
06/01/19	dom	250	0	250	240	96,00	36:02:17	519	36:01:24	540
07/01/19	seg	2.792	0	2.792	2.437	87,29	88:13:43	114	87:36:25	129
08/01/19	ter	2.115	1	2.114	1.888	89,27	81:03:40	138	80:38:23	154
09/01/19	qua	2.454	4	2.450	2.123	86,51	69:29:43	102	68:53:58	117
10/01/19	qui	2.290	1	2.289	1.996	87,16	78:40:47	124	78:06:48	141
11/01/19	sex	2.381	1	2.380	2.109	88,58	76:11:57	115	75:41:56	129
12/01/19	sáb	247	0	247	240	97,17	41:01:50	598	41:01:18	615
13/01/19	dom	310	1	309	290	93,55	45:20:48	528	45:18:52	563
14/01/19	seg	2.297	3	2.294	2.033	88,51	91:10:01	143	90:41:24	161
15/01/19	ter	1.442	1	1.441	1.265	87,73	59:00:31	147	58:41:19	167
16/01/19	qua	2.092	0	2.092	1.827	87,33	71:23:34	123	70:54:23	140
17/01/19	qui	1.917	1	1.916	1.665	86,85	67:26:07	127	66:57:37	145
18/01/19	sex	2.620	1	2.619	2.271	86,68	91:40:56	126	91:00:38	144
19/01/19	sáb	267	0	267	255	95,51	32:23:58	437	32:22:50	457
20/01/19	dom	255	0	255	240	94,12	35:25:40	500	35:24:22	531
21/01/19	seg	2.840	3	2.837	2.408	84,79	87:41:48	111	86:54:32	130
22/01/19	ter	2.921	0	2.921	2.620	89,70	85:52:58	106	85:18:20	117
23/01/19	qua	3.697	3	3.694	3.219	87,07	107:42:25	105	106:49:55	119
24/01/19	qui	1.992	2	1.990	1.755	88,10	71:45:20	130	71:19:38	146
25/01/19	sex	2.537	1	2.536	2.205	86,91	76:39:11	109	76:01:20	124
26/01/19	sáb	282	1	281	224	79,43	41:18:57	529	41:13:39	663
27/01/19	dom	291	0	291	255	87,63	41:53:59	518	41:50:33	591
28/01/19	seg	3.449	2	3.447	3.005	87,13	104:35:37	109	103:46:45	124
29/01/19	ter	2.780	0	2.780	2.464	88,63	79:26:57	103	78:50:27	115
30/01/19	qua	2.508	0	2.508	2.199	87,68	78:24:17	113	77:50:46	127

31/01/19	qui	3.111	0	3.111	2.728	87,69	93:24:01	108	92:39:34	122
01/12/18	sáb	203	0	203	182	89,66	28:56:40	514	28:54:06	572
02/12/18	dom	200	0	200	186	93,00	31:13:00	562	31:11:26	604
03/12/18	seg	2.767	1	2.766	2.431	87,86	87:10:43	114	86:31:57	130
04/12/18	ter	2.413	3	2.410	2.115	87,65	79:26:17	120	78:54:26	136
05/12/18	qua	2.119	0	2.119	1.871	88,30	74:30:38	128	74:03:43	144
06/12/18	qui	1.654	0	1.654	1.478	89,36	62:11:45	136	61:53:05	152
07/12/18	sex	2.022	0	2.022	1.784	88,23	75:26:36	136	75:00:53	152
08/12/18	sáb	230	1	229	212	92,17	29:47:49	470	29:46:37	506
09/12/18	dom	210	0	210	197	93,81	28:56:08	498	28:55:00	530
10/12/18	seg	2.493	0	2.493	2.200	88,25	88:50:31	130	88:18:48	146
11/12/18	ter	1.667	1	1.666	1.485	89,08	72:23:26	158	72:04:06	176
12/12/18	qua	2.115	1	2.114	1.803	85,25	74:10:08	128	73:37:11	148
13/12/18	qui	2.025	2	2.023	1.747	86,27	68:51:28	124	68:20:05	142
14/12/18	sex	1.897	6	1.891	1.685	88,82	75:53:05	146	75:29:40	162
15/12/18	sáb	220	0	220	213	96,82	45:08:57	740	45:08:15	764
16/12/18	dom	259	0	259	246	94,98	37:46:48	526	37:45:32	554
17/12/18	seg	2.716	0	2.716	2.388	87,92	93:05:51	124	92:28:29	140
18/12/18	ter	2.118	3	2.115	1.867	88,15	71:49:54	124	71:22:28	138
19/12/18	qua	1.955	5	1.950	1.739	88,95	74:04:57	138	73:41:48	154
20/12/18	qui	1.353	0	1.353	1.210	89,43	59:07:47	158	58:53:11	176
21/12/18	sex	1.503	0	1.503	1.371	91,22	73:47:41	178	73:34:07	194
22/12/18	sáb	238	1	237	221	92,86	30:02:52	458	30:01:14	490
23/12/18	dom	272	0	272	261	95,96	33:16:11	442	33:15:16	460
24/12/18	seg	482	2	480	426	88,38	35:58:16	270	35:52:38	304
25/12/18	ter	261	0	261	233	89,27	25:27:43	352	25:25:14	394
26/12/18	qua	2.005	21	1.984	1.780	88,78	72:54:36	134	72:32:18	148
27/12/18	qui	1.986	1	1.985	1.814	91,34	72:21:47	132	72:03:27	144
28/12/18	sex	1.905	0	1.905	1.735	91,08	68:07:41	130	67:49:12	142
29/12/18	sáb	245	0	245	234	95,51	38:31:55	568	38:31:12	594
30/12/18	dom	240	1	239	229	95,42	36:45:41	554	36:45:06	578
31/12/18	seg	447	0	447	415	92,84	35:24:13	286	35:21:17	308
01/11/18	qui	2.299	0	2.299	1.973	85,82	75:32:19	118	74:57:17	137
02/11/18	sex	446	0	446	408	91,48	45:06:32	364	45:03:14	398
03/11/18	sáb	302	0	302	280	92,72	42:17:23	504	42:15:21	543
04/11/18	dom	310	0	310	295	95,16	38:48:00	451	38:46:34	473
05/11/18	seg	2.710	0	2.710	2.365	87,27	97:29:10	130	96:51:11	147
06/11/18	ter	2.015	2	2.013	1.751	86,90	82:07:49	147	81:37:49	168
07/11/18	qua	2.899	14	2.885	2.496	86,10	88:02:29	110	87:19:19	126
08/11/18	qui	2.411	1	2.410	2.134	88,51	85:21:25	128	84:50:20	143
09/11/18	sex	3.065	1	3.064	2.741	89,43	97:52:53	115	97:14:59	128
10/11/18	sáb	280	0	280	245	87,50	33:25:37	430	33:22:43	490
11/11/18	dom	271	0	271	253	93,36	35:47:54	476	35:46:24	509
12/11/18	seg	2.910	1	2.909	2.529	86,91	94:37:13	117	93:55:32	134
13/11/18	ter	2.413	0	2.413	2.151	89,14	89:41:57	134	89:12:57	149
14/11/18	qua	1.882	0	1.882	1.634	86,82	75:22:14	144	74:54:08	165
15/11/18	qui	412	1	411	367	89,08	38:20:50	336	38:17:12	376
16/11/18	sex	2.013	6	2.007	1.847	91,75	67:24:14	121	67:06:46	131
17/11/18	sáb	353	0	353	330	93,48	42:02:06	429	42:00:30	458
18/11/18	dom	246	0	246	228	92,68	30:35:25	448	30:33:50	483
19/11/18	seg	2.447	0	2.447	2.151	87,90	89:50:50	132	89:18:42	149
20/11/18	ter	1.641	0	1.641	1.438	87,63	62:45:21	138	62:22:57	156
21/11/18	qua	2.542	0	2.542	2.177	85,64	86:10:23	122	85:30:28	141
22/11/18	qui	1.751	1	1.750	1.515	86,52	71:46:00	148	71:20:09	170
23/11/18	sex	1.690	0	1.690	1.475	87,28	68:00:21	145	67:36:54	165
24/11/18	sáb	273	1	272	251	91,94	30:43:09	407	30:41:16	440
25/11/18	dom	263	1	262	249	94,68	30:06:39	414	30:05:42	435
26/11/18	seg	2.463	0	2.463	2.128	86,40	97:53:57	143	97:18:04	165
27/11/18	ter	1.851	4	1.847	1.514	81,79	58:53:29	115	58:17:39	139
28/11/18	qua	2.290	2	2.288	2.006	87,60	78:28:51	123	77:57:50	140
29/11/18	qui	2.709	0	2.709	2.431	89,74	83:05:51	110	82:34:50	122
30/11/18	sex	2.225	2	2.223	1.989	89,39	66:22:36	107	65:57:04	119
01/10/18	seg	2.228	1	2.227	1.938	86,98	106:39:18	172	106:08:42	197
02/10/18	ter	1.379	52	1.327	1.167	84,63	64:25:01	175	64:07:15	198
03/10/18	qua	1.623	68	1.555	1.337	82,38	68:51:23	159	68:28:25	184
04/10/18	qui	1.672	1	1.671	1.478	88,40	72:10:56	156	71:49:59	175
05/10/18	sex	1.678	1	1.677	1.498	89,27	77:29:59	166	77:10:55	185
06/10/18	sáb	216	0	216	202	93,52	37:43:04	629	37:41:53	672
07/10/18	dom	180	2	178	164	91,11	24:47:53	502	24:46:05	544
08/10/18	seg	2.736	0	2.736	2.354	86,04	102:50:33	135	102:11:05	156
09/10/18	ter	2.507	5	2.502	2.101	83,81	81:40:07	118	80:53:47	139
10/10/18	qua	2.189	2	2.187	1.901	86,84	82:28:09	136	81:56:51	155
11/10/18	qui	2.322	5	2.317	2.062	88,80	89:47:34	140	89:19:07	156
12/10/18	sex	482	0	482	421	87,34	45:59:28	344	45:53:43	392
13/10/18	sáb	247	1	246	224	90,69	35:58:23	526	35:56:48	578
14/10/18	dom	261	0	261	243	93,10	35:33:57	491	35:32:26	527
15/10/18	seg	2.766	2	2.764	2.457	88,83	93:06:32	121	92:32:24	136
16/10/18	ter	2.575	0	2.575	2.235	86,80	89:15:57	125	88:39:25	143
17/10/18	qua	2.867	0	2.867	2.435	84,93	91:40:48	115	90:53:29	134
18/10/18	qui	2.709	6	2.703	2.294	84,68	104:26:32	139	103:42:03	163
19/10/18	sex	2.134	2	2.132	1.767	82,80	75:22:13	127	74:43:49	152
20/10/18	sáb	359	0	359	325	90,53	42:56:54	431	42:53:17	475
21/10/18	dom	224	4	220	204	91,07	30:39:03	502	32:23:24	572
22/10/18	seg	2.971	3	2.968	2.583	86,94	91:54:16	111	91:11:41	127
23/10/18	ter	1.945	2	1.943	1.656	85,14	64:53:54	120	64:22:43	140
24/10/18	qua	2.201	1	2.200	1.897	86,19	73:54:51	121	73:24:13	139
25/10/18	qui	2.122	0	2.122	1.843	86,85	88:52:12	151	88:22:27	173
26/10/18	sex	2.924	1	2.923	2.602	88,99	94:24:46	116	93:51:44	130
27/10/18	sáb	327	0	327	306	93,58	44:02:49	485	44:01:01	518
28/10/18	dom	401	0	401	376	93,77	33:02:26	297	33:00:24	316
29/10/18	seg	2.561	1	2.560	2.233	87,19	91:43:18	129	91:08:16	147
30/10/18	ter	2.095	3	2.092	1.794	85,63	72:15:08	124	71:42:53	144
31/10/18	qua	2.187	1	2.186	1.909	87,29	74:14:17	122	73:44:41	139
TOTAL		280.856	408	280.448	246.029	16.187	11293:13:18		11232:27:54	
MÁXIMO		3.697	68	3.694	3.219	97	107:42:25	740	106:49:55	764
MÍNIMO		169	0	169	158	79	20:53:32	95	20:52:22	108

DISTRIBUIÇÃO ATENDIMENTOS HORÁRIO

HORÁRIO	DISQUE 100																							
	DEZEMBRO						NOVEMBRO						OUTUBRO						SETEMBRO					
	Entrantes	Desistentes / Bloqueadas	Recebidas	Atendidas	Abandono	TMA	Entrantes	Desistentes / Bloqueadas	Recebidas	Atendidas	Abandono	TMA	Entrantes	Desistentes / Bloqueadas	Recebidas	Atendidas	Abandono	TMA	Entrantes	Desistentes / Bloqueadas	Recebidas	Atendidas	Abandono	TMA
00:00-01:00	6.322	154	6.168	5.580	588	123	6.241	155	6.086	5.581	505	128	6.978	229	6.749	5.507	1.242	157	5.070	177	4.893	4.201	692	167
01:00-02:00	4.247	87	4.160	3.852	308	163	4.467	85	4.382	4.012	370	141	5.170	167	5.003	4.207	796	169	3.559	136	3.423	2.971	452	204
02:00-03:00	2.734	55	2.679	2.517	162	160	2.937	30	2.907	2.781	126	140	3.928	95	3.833	3.478	355	140	2.500	57	2.443	2.285	158	191
03:00-04:00	2.388	55	2.333	2.193	140	157	2.157	46	2.111	2.003	108	136	2.726	81	2.645	2.392	253	149	2.041	55	1.986	1.819	167	194
04:00-05:00	2.453	45	2.408	2.205	103	130	2.189	44	2.145	2.060	85	114	2.445	71	2.309	2.181	128	122	1.912	44	1.868	1.723	145	193
05:00-06:00	3.888	63	3.805	3.724	83	81	3.174	62	4.112	4.057	55	80	3.265	87	3.178	3.090	88	98	2.605	81	2.524	2.436	88	108
06:00-07:00	7.639	97	7.542	7.359	183	83	8.056	107	7.949	7.860	89	79	7.835	117	7.718	7.642	76	71	6.367	142	6.225	6.019	206	71
07:00-08:00	12.420	176	12.244	12.023	221	105	12.535	279	12.256	11.858	398	106	11.671	251	11.420	11.121	299	99	9.732	224	9.508	9.111	397	95
08:00-09:00	17.699	739	16.960	16.612	2.348	136	16.312	689	15.623	12.785	2.838	159	15.860	595	15.265	13.361	1.904	144	13.443	468	12.975	11.555	1.460	153
09:00-10:00	21.078	1.121	19.957	19.856	4.101	151	19.891	1.238	18.653	13.916	4.737	180	19.572	972	18.600	14.410	4.190	192	17.110	869	16.241	12.845	3.396	199
10:00-11:00	23.343	1.621	21.722	16.350	5.372	153	22.361	1.423	20.938	15.692	5.246	173	22.605	1.373	21.232	16.010	5.222	185	20.205	1.258	18.947	13.960	4.987	212
11:00-12:00	23.652	1.362	22.390	17.779	4.611	133	23.149	1.303	21.846	17.057	4.789	165	23.462	1.533	21.929	17.455	4.474	183	21.105	1.391	19.714	15.604	4.110	197
12:00-13:00	24.257	1.160	23.097	19.834	3.263	140	23.995	1.355	22.640	19.171	3.469	154	24.801	1.237	23.564	19.741	3.823	164	22.951	1.504	21.447	18.395	3.052	178
13:00-14:00	23.406	1.172	22.234	18.081	4.153	158	23.616	1.471	22.145	18.255	3.910	179	24.361	1.796	22.965	17.461	5.104	196	22.674	1.350	21.324	17.127	4.197	205
14:00-15:00	23.939	1.518	22.421	17.882	4.539	150	23.503	1.162	22.341	18.569	3.772	179	24.048	1.475	22.573	17.476	5.097	191	22.715	1.297	21.418	17.439	3.979	198
15:00-16:00	23.585	1.851	21.734	15.250	6.484	170	23.301	1.344	21.957	16.908	5.049	187	23.702	1.677	22.025	15.668	6.357	194	21.460	1.488	19.972	14.472	5.500	206
16:00-17:00	22.913	1.681	21.232	14.411	6.821	166	23.380	1.515	21.885	15.925	4.443	153	24.515	1.920	22.595	16.455	6.140	168	21.582	1.602	19.980	14.712	5.268	179
17:00-18:00	22.520	1.242	21.278	17.349	3.929	146	22.318	1.130	21.188	18.672	2.516	144	23.467	1.374	22.093	17.979	4.114	153	20.598	1.114	19.284	15.859	3.445	172
18:00-19:00	21.065	1.201	19.864	16.887	2.977	132	20.762	882	19.880	17.762	2.118	102	22.283	1.039	21.344	18.285	2.969	136	19.746	707	19.039	16.856	2.203	140
19:00-20:00	19.493	1.032	18.461	14.792	3.669	145	19.346	855	18.491	15.361	3.130	140	21.817	1.440	20.377	16.105	4.272	144	19.401	895	18.506	15.076	3.430	147
20:00-21:00	16.654	1.193	15.461	9.201	6.260	157	16.099	1.078	15.021	9.114	5.907	158	18.456	1.253	17.203	10.033	7.170	135	16.828	1.114	15.714	10.287	5.427	137
21:00-22:00	13.596	983	12.613	6.687	5.926	145	12.650	841	11.809	6.496	5.513	142	14.355	1.008	13.347	7.648	5.699	124	12.432	783	11.649	7.839	3.810	122
22:00-23:00	10.900	618	10.282	7.091	3.151	119	10.285	499	9.786	6.735	3.053	124	12.237	665	11.572	8.227	3.345	120	9.516	387	9.129	7.098	2.091	126
23:00-24:00	8.627	257	8.370	7.102	1.268	125	8.654	210	7.834	6.799	1.035	117	9.692	328	9.364	7.791	1.573	123	7.397	190	7.207	6.351	856	144

HORÁRIO	DISQUE 100																	
	MARÇO						FEVEREIRO						JANEIRO					
	Entrantes	Desistentes / Bloqueadas	Recebidas	Atendidas	Abandono	TMA	Entrantes	Desistentes / Bloqueadas	Recebidas	Atendidas	Abandono	TMA	Entrantes	Desistentes / Bloqueadas	Recebidas	Atendidas	Abandono	TMA
00:00-01:00	5.104	119	4.985	4.402	583	161	4.612	82	4.530	4.101	429	156	5.449	128	5.321	4.609	712	144
01:00-02:00	3.489	80	3.409	2.965	444	182	3.171	78	3.093	2.796	297	175	4.082	68	4.014	3.619	395	169
02:00-03:00	2.366	25	2.341	2.133	208	154	2.282	31	2.251	2.165	86	149	3.131	52	3.079	2.887	192	152
03:00-04:00	1.779	26	1.753	1.568	185	138	1.728	24	1.704	1.617	87	149	2.239	30	2.209	2.081	128	130
04:00-05:00	1.727	17	1.710	1.591	119	117	1.857	33	1.824	1.776	48	139	2.322	23	2.299	2.211	88	147
05:00-06:00	2.475	19	2.456	2.410	46	99	2.752	23	2.729	2.706	23	95	3.762	44	3.718	3.671	47	84
06:00-07:00	5.019	31	4.988	4.911	77	71	5.664	21	5.643	5.631	12	75	6.267	71	6.196	6.014	182	90
07:00-08:00	8.084	88	7.996	7.765	231	93	9.475	96	9.379	9.144	235	104	11.724	159	11.565	11.338	227	111
08:00-09:00	11.277	353	10.924	9.385	1.539	151	12.848	449	12.399	9.590	2.809	155	15.913	717	15.196	12.191	3.005	149
09:00-10:00	14.847	685	14.162	9.784	4.378	209	15.915	641	15.274	10.037	5.237	157	18.649	1.137	17.512	11.439	6.073	168
10:00-11:00	16.654	890	15.764	9.842	5.922	217	17.804	934	16.870	10.142	6.728	164	21.166	1.407	19.759	13.082	6.677	157
11:00-12:00	18.142	1.019	17.123	11.854	5.269	204	18.330	1.130	17.200	11.466	5.734	147	21.533	1.329	20.204	13.958	6.246	151
12:00-13:00	18.690	1.130	17.560	14.622	2.938	189	18.371	707	17.664	13.703	3.961	147	21.480	1.076	20.404	15.300	5.104	152
13:00-14:00	18.015	869	17.146	14.075	3.071	199	18.218	792	17.426	12.780	4.646	166	22.116	1.041	21.075	15.073	6.002	177
14:00-15:00	18.080	851	17.229	13.507	3.722	203	17.119	878	16.241	10.912	5.329	177	22.166	1.241	20.925	13.596	7.329	184
15:00-16:00	17.739	1.052	16.687	11.497	5.190	215	16.718	882	15.836	9.704	6.132	181	21.327	1.292	20.035	12.219	7.816	195
16:00-17:00	17.997	934	17.063	12.790	4.273	191	17.403	773	16.630	11.446	5.184	168	20.903	1.134	19.769	12.740	7.029	172
17:00-18:00	17.235	734	16.501	13.433	3.068	191	16.674	673	16.001	12.481	3.520	174	20.161	1.104	19.057	13.961	5.096	171
18:00-19:00	15.991	556	15.435	13.393	2.042	173	15.737	640	15.097	12.589	2.508	174	18.673	781	17.892	14.604	3.288	160
19:00-20:00	15.048	542	14.506	12.004	2.502	174	14.564	607	13.957	11.183	2.774	184	17.767	905	16.862	12.853	4.009	183
20:00-21:00	13.758	828	12.930	7.511	5.419	206	13.160	810	12.350	7.660	4.690	187	15.665	1.061	14.604	8.958	5.646	173
21:00-22:00	11.362	705	10.657	5.721	4.936	138	10.593	636	9.957	5.666	4.291	157	12.319	819	11.500	6.651	4.849	150
22:00-23:00	9.240	405	8.835	6.207	2.628	132	8.330	367	7.963	5.438	2.525	147	9.669	425	9.244	6.669	2.575	139
23:00-24:00	7.349	176	7.173	6.296	877	139	6.365	123	6.242	5.557	685	147	7.688	154	7.534	6.890	644	159

LIGUE 180 - SERVIÇO ESPANHOL												
	Desistentes/Bloqueadas	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	TMA	TME	TTC (hh:mm:ss)	Atendidas até 20s	Atendidas após 20s	Abandonadas até 20s	Abandonadas após 20s	Estimativa USA
set/18	415	14.725	11.394	3.331	1.223	623	128:01:05	10.915	479	1.044	2.287	15.769
out/18	420	15.259	12.211	3.048	1.278	539	137:18:17	11.801	410	1.035	2.013	16.296
nov/18	371	13.278	10.933	2.345	1.351	450	134:03:25	10.615	318	814	1.531	15.579
dez/18	158	3.679	2.700	979	1.198	200	33:24:22	2.551	149	376	603	4.351
jan/19	5	564	556	8	991	49	4:53:43	550	6	3	5	470
fev/19	10	526	520	6	945	59	5:02:29	516	4	4	2	481
mar/19	6	512	505	7	1.066	31	5:02:36	499	6	3	4	487
abr/19	3	433	432	1	1.175	16	4:56:12	431	1	0	1	467

LIGUE 180 - SERVIÇO INGLÊS												
	Desistentes/Bloqueadas	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	TMA	TME	TTC (hh:mm:ss)	Atendidas até 20s	Atendidas após 20s	Abandonadas até 20s	Abandonadas após 20s	Estimativa USA
set/18	177	7.351	5.884	1.467	1.189	498	65:08:03	5.726	158	558	909	7.873
out/18	227	6.794	5.095	1.699	1.220	801	54:59:33	4.890	205	623	1.076	7.160
nov/18	166	5.819	4.713	1.106	1.203	571	50:33:20	4.564	149	438	668	6.131
dez/18	71	1.711	1.265	446	975	220	10:57:58	1.186	79	177	269	1.439
jan/19	6	415	406	9	922	50	3:19:28	403	3	6	3	330
fev/19	9	251	249	2	1.333	22	3:17:18	246	3	1	1	321
mar/19	2	292	290	2	1.006	53	2:46:17	283	7	2	0	272
abr/19	7	283	282	1	1.101	11	2:57:43	280	2	1	0	291



Documento assinado eletronicamente por **Leandro de Castro Abelha, Pregoeiro(a)**, em 21/08/2019, às 15:39, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdn.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0888518** e o código CRC **A2C436DD**.



0887008

00135.200972/2019-95

ANEXO II

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2019
(Processo Administrativo n.º 00135.200972/2019-95)

MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS N.º XX/XXXX, QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, REPRESENTADA PELO MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS, POR INTERMÉDIO DA SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO, E A EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXX.

A União, representada pelo **MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS**, por intermédio da **SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**, com sede no Setor Comercial Sul - B, Quadra 9, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate, 10º andar, Torre A, CEP 70308-200, na cidade de Brasília/ DF, inscrito no CNPJ sob o n.º 27.136.980/0008-87, neste ato representado pelo Subsecretário de Planejamento, Orçamento e Administração, Senhor **ALEXANDRE MÁRIO TEIXEIRA NUNES**, meado(a) pela Portaria n.º 1890, de 11 de junho de 2019, publicada no DOU de 12, de junho de 2019, inscrito no CPF n.º 009.790.674-30, portador(a) da Carteira de Identidade n.º 20.154-87 SSP/RN, doravante denominado **CONTRATANTE**, e o(a) XXXXXXXXXXXXX inscrito(a) no CNPJ/MF sob o n.º XXXXXXXXXXXX, sediado(a) na XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, em XXXXXXXXXXXX, doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo(a) Sr(a) XXXXXXXXXXXXXXXX, portador(a) da Carteira de Identidade n.º XXXXXXXX, expedida pela (o) XXXXXXXX, e CPF n.º XXXXXXXX, tendo em vista o que consta no Processo n.º 00135.200972/2019-95 e em observância às disposições da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto n.º 9.507, de 21 de setembro de 2018 e da Instrução Normativa SEGES/MP n.º 5, de 26 de maio de 2017, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico n.º 03/2019, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços continuados para a prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização da central de atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para os serviços de utilidade pública Disque Direitos Humanos – Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão dos atendimentos receptivo e ativo, assistido e automatizado, com disponibilização de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo, e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Objeto da contratação:

GRUPO/ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	CATSER	ESTIMATIVA MENSAL	ESTIMATIVA TOTAL (30 meses)	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL (30 meses)
1	Atendimento multicanal (telefônico, SMS, aplicação internet, redes sociais) nas modalidades assistida e automatizada						
1.1	Atendimento generalista multicanal (telefônico, SMS, aplicação internet, redes sociais) nas modalidades assistida e automatizada	USA	22950	347.530	10.425.900		
1.2	Atendimento especialista multicanal (telefônico, SMS, aplicação internet, redes sociais) nas modalidades assistida e automatizada	USA	22950	86.885	2.606.550		
1.3	Atendimento especializado multicanal (telefônico, SMS, aplicação internet, redes sociais) nas modalidades assistida e automatizada	USA	22950	762.150	762.150		

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Edital, com início na data de/...../..... e encerramento em/...../....., podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e seja observado o disposto no Anexo IX da IN SEGES/MP n.º 5/2017, atentando, em especial, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

2.1.1. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.1.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.1.4. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;

2.1.5. Haja manifestação expressa da CONTRATADA informando o interesse na prorrogação;

2.1.6. Seja comprovado que a CONTRATADA mantém as condições iniciais de habilitação;

2.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.3. A prorrogação do Contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO

3.1. O valor mensal da contratação é de R\$ (....), perfazendo o valor total de R\$ (....).

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

4. CLÁUSULA QUARTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2020, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 00001/810005

Fonte:0100

Programa de Trabalho:

Elemento de Despesa: 339037

PI:

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

5. CLÁUSULA QUINTA - DO PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência e no Anexo XI da IN SEGES/MP n.º 5/2017.

6. CLÁUSULA SEXTA - DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO

6.1. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de 12 (doze) meses contado da data limite para a apresentação das propostas.

6.1.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de 12 (doze) meses das datas dos orçamentos aos quais a proposta se referir, por repactuação, pela demonstração analítica da variação dos componentes de custos.

6.1.2. Dentro do prazo de vigência do contrato a CONTRATANTE, após 12 (doze) meses e nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação deverão ser eliminados ou reduzidos, inclusive como condição para a renovação, devendo avaliar sua incidência na planilha de custos e formação de preços.

6.1.3. Os custos não renováveis são aqueles itens da planilha de custos e formação de preços que já foram pagos ou amortizados nos 12 (doze) meses iniciais da contratação, de forma que enseje sua redução ou exclusão da planilha de custos e formação de preços para os períodos seguintes, por meio de negociação entre as partes.

6.2. O interregno mínimo de um ano para a primeira repactuação será contado a partir da data limite para apresentação das propostas constante do ato convocatório, em relação aos custos com a execução do serviço decorrentes do mercado, tais como o custo dos materiais e equipamentos necessários à execução do serviço; ou da data do Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalente vigente à época da apresentação da proposta quando a variação dos custos for decorrente da mão de obra e estiver vinculada às datas-bases destes instrumentos.

6.3. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quanto forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajuste 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.

- 6.4. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-bases diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantos quanto forem os Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho das categorias envolvidas na contratação.
- 6.5. A repactuação para reajuste do contrato em razão de novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.
- 6.6. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 12 (doze) meses será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 6.7. As repactuações serão precedidas de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços ou do novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação.
- 6.7.1. 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, Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, observado o disposto no art. 6º da Instrução Normativa nº 05/2017.
- 6.8. A variação de custos decorrente do mercado somente será concedida mediante a comprovação pelo contratado do aumento dos custos, considerando-se:
- 6.8.1. os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração;
- 6.8.2. as particularidades do contrato em vigência;
- 6.8.3. a nova planilha com variação dos custos apresentada;
- 6.8.4. indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e
- 6.8.5. a disponibilidade orçamentária do órgão ou entidade contratante.
- 6.9. 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.
- 6.10. As repactuações, como espécie de reajuste, serão formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizadas por aditamento.
- 6.11. O prazo referido no item 6.9. ficará suspenso enquanto a contratada não cumprir os atos ou não apresentar a documentação completa para a comprovação da variação dos custos.
- 6.12. O órgão ou entidade contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela contratada.
- 6.13. As repactuações a que o contratado fizer jus e que não forem solicitadas durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.
- 6.14. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação, como regra geral; ou em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade e para concessão das próximas repactuações futuras; ou 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, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, 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.
- 6.15. Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram e apenas em relação à diferença porventura existente.
- 6.16. As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

- 7.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência, anexo do Edital.

8. CLÁUSULA OITAVA - DO MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E DA FISCALIZAÇÃO

- 8.1. O modelo de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados, a disciplina do recebimento do objeto e a fiscalização pelo CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

9. CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

9.1. São obrigações do CONTRATANTE:

- 9.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 9.1.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 9.1.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 9.1.4. Não permitir que os empregados da CONTRATADA realizem horas extras, exceto em

caso de comprovada necessidade de serviço, formalmente justificada pela autoridade do órgão para o qual o trabalho seja prestado e desde que observado o limite da legislação trabalhista;

9.1.5. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

9.1.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

9.2. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

9.2.1. exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

9.2.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas CONTRATADAS;

9.2.3. promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e

9.2.4. considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

9.3. fiscalizar mensalmente, por amostragem, o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, especialmente:

9.3.1. A concessão de férias remuneradas e o pagamento do respectivo adicional, bem como de auxílio-transporte, auxílio-alimentação e auxílio-saúde, quando for devido;

9.3.2. O recolhimento das contribuições previdenciárias e do FGTS dos empregados que efetivamente participem da execução dos serviços contratados, a fim de verificar qualquer irregularidade;

9.3.3. O pagamento de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados até a data da extinção do contrato.

9.4. Analisar os termos de rescisão dos contratos de trabalho do pessoal empregado na prestação dos serviços no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, após a extinção ou rescisão do contrato.

9.5. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

9.6. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

9.7. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.

9.8. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela CONTRATADA, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

9.9. **São obrigações da CONTRATADA:**

9.10. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

9.11. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.12. Manter a execução do serviço nos horários fixados pela Administração.

9.13. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.14. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

9.15. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

9.16. Disponibilizar à CONTRATANTE os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

9.17. Fornecer os uniformes a serem utilizados por seus empregados, conforme disposto neste Termo de Referência, sem repassar quaisquer custos a estes;

9.18. As empresas CONTRATADAS que sejam regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) deverão apresentar a seguinte documentação no primeiro mês de prestação dos serviços, conforme alínea "g" do item 10.1 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017:

9.18.1. relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, salário, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas

Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

9.18.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela CONTRATADA; e

9.18.3. exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços;

9.18.4. declaração de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes do contrato;

9.19. Os documentos acima mencionados deverão ser apresentados para cada novo empregado que se vincule à prestação do contrato administrativo. De igual modo, o desligamento de empregados no curso do contrato de prestação de serviços deve ser devidamente comunicado, com toda a documentação pertinente ao empregado dispensado, à semelhança do que se exige quando do encerramento do contrato administrativo.

9.20. Apresentar relação mensal dos empregados que expressamente optarem por não receber o vale transporte.

9.21. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa CONTRATADA cujos empregados vinculados ao serviço sejam regidos pela CLT deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

9.22. Substituir, no prazo de 2 (duas) horas, em caso de eventual ausência, tais como faltas e licenças, o empregado posto a serviço presencial da CONTRATANTE, devendo identificar previamente o respectivo substituto ao Fiscal do Contrato;

9.23. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE;

9.23.1. Não serão incluídas nas planilhas de custos e formação de preços as disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa CONTRATADA, de matéria não trabalhista, de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

9.24. Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da CONTRATANTE. Em caso de impossibilidade de cumprimento desta disposição, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa, a fim de que a Administração analise sua plausibilidade e possa verificar a realização do pagamento.

9.25. Autorizar a Administração CONTRATANTE, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

9.25.1. Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.

9.26. Não permitir que o empregado designado para trabalhar em um turno preste seus serviços no turno imediatamente subsequente;

9.27. Atender às solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;

9.28. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas da Administração;

9.29. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

9.30. Instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes, adotando, entre outras, as seguintes medidas:

9.30.1. viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;

- 9.30.2. viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;
- 9.30.3. oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos de seus direitos sociais, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível.
- 9.31. Manter preposto nos locais de prestação de serviço, aceito pela Administração, para representá-la na execução do contrato;
- 9.32. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 9.33. Fornecer, sempre que solicitados pela CONTRATANTE, os comprovantes do cumprimento das obrigações previdenciárias, do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS, e do pagamento dos salários e demais benefícios trabalhistas dos empregados colocados à disposição da CONTRATANTE;
- 9.33.1. A ausência da documentação pertinente ou da comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e relativas ao FGTS implicará a retenção do pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, mediante prévia comunicação, até que a situação seja regularizada, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
- 9.33.2. Ultrapassado o prazo de 15 (quinze) dias, contados na comunicação mencionada no subitem anterior, sem a regularização da falta, a Administração poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da CONTRATADA que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
- 9.33.3. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pela CONTRATANTE para acompanhar o pagamento das respectivas verbas.
- 9.34. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 9.35. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 9.36. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 9.37. Não se beneficiar da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006;
- 9.38. Comunicar formalmente à Receita Federal a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006, para fins de exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação, conforme previsão do art.17, XII, art.30, §1º, II e do art. 31, II, todos da LC 123, de 2006.
- 9.38.1. Para efeito de comprovação da comunicação, a CONTRATADA deverá apresentar cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, até o último dia útil do mês subsequente ao da ocorrência da situação de vedação.
- 9.39. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 9.40. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 9.41. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do serviço.
- 9.42. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do serviço.
- 9.43. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 9.44. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- 9.45. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- 9.46. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 9.47. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, qualquer mudança no método de execução do serviço que fuja das especificações constantes deste Termo de Referência.
- 9.48. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na

condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

9.49. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

9.50. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

9.51. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.52. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

9.53. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE;

9.54. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

9.55. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

9.55.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à CONTRATANTE distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

9.55.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da CONTRATANTE, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

9.56. Comprovar, ao longo da vigência contratual, a regularidade fiscal das microempresas e/ou empresas de pequeno porte subcontratadas no decorrer da execução do contrato, quando se tratar da subcontratação prevista no artigo 48, II, da Lei Complementar n. 123, de 2006 e artigo 7º do Decreto n. 8.538/2015.

9.56.1. Substituir a empresa subcontratada, no prazo máximo de trinta dias, na hipótese de extinção da subcontratação, mantendo o percentual originalmente subcontratado até a sua execução total, notificando o órgão ou entidade CONTRATANTE, sob pena de rescisão, sem prejuízo das sanções cabíveis, ou a demonstrar a inviabilidade da substituição, hipótese em que ficará responsável pela execução da parcela originalmente subcontratada.

9.56.2. Responsabilizar-se pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação.

9.57. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. As sanções relacionadas à execução do Contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA RESCISÃO

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

11.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

11.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados e precedidos de autorização da autoridade competente, assegurando-se à CONTRATADA o direito ao contraditório, bem como à prévia e ampla defesa.

11.3. A CONTRATADA reconhece os direitos do CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

11.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. Indenizações e multas.

11.5. O não pagamento dos salários e das verbas trabalhistas, e o não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o FGTS poderá dar ensejo à rescisão do Contrato por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE e à aplicação das penalidades cabíveis (art. 8º, inciso IV, do Decreto nº 9.507, de 2018).

11.6. Quando da rescisão, o fiscal administrativo deverá verificar o pagamento pela CONTRATADA das verbas rescisórias ou os documentos que comprovem que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho (art. 64 a 66 da IN SEGES/MP n.º 5/2017).

11.7. Até que a CONTRATADA comprove o disposto no item anterior, o CONTRATANTE reterá:

11.7.1. a garantia contratual, prestada com cobertura para os casos de descumprimento das obrigações de natureza trabalhista e previdenciária pela CONTRATADA, que será executada para reembolso dos prejuízos sofridos pela Administração, nos termos da legislação que rege a matéria; e

11.7.2. os valores das Notas fiscais ou Faturas correspondentes em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

11.8. Na hipótese do subitem anterior, não havendo quitação das obrigações por parte da CONTRATADA no prazo de quinze dias, o CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da CONTRATADA que tenham participado da execução dos serviços objeto do Contrato.

11.9. O CONTRATANTE poderá ainda:

11.9.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pela CONTRATADA, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e

11.9.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 80 da Lei n.º 8.666, de 1993, reter os eventuais créditos existentes em favor da CONTRATADA decorrentes do Contrato.

11.10. O Contrato poderá ser rescindido no caso de se constatar a ocorrência da vedação estabelecida no art. 5º do Decreto n.º 9.507, de 2018.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS VEDAÇÕES

12.1. É vedado à CONTRATADA:

12.1.1. caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

12.1.2. interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte do CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS ALTERAÇÕES

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN/SEGES/MP n.º 5, de 2017.

13.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato.

13.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DOS CASOS OMISSOS

14.1. Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA PUBLICAÇÃO

15.1. Incumbirá ao CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO FORO

16.1. É eleito o Foro da para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º, da Lei nº 8.666/93.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado e disponibilizado por meio eletrônico no Sistema Eletrônico de Informações - SEI, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes e por duas testemunhas.

Nome
Subsecretário de Planejamento, Orçamento e Administração
Contratante

Representante Legal
Nome da Empresa
Contratada



Documento assinado eletronicamente por **Leandro de Castro Abelha, Pregoeiro(a)**, em



21/08/2019, às 15:39, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0887008** e o código CRC **93FB9A48**.

Referência: Processo nº 00135.200972/2019-95

SEI nº 0887008



0887263



00135.200972/2019-95



MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÃO E CONTRATOS

Setor Comercial Sul, quadra 09, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A
Brasília, DF. CEP 70308200. - <http://www.mdh.gov.br>

ENCARTE - A

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2019
(Processo Administrativo n.º 00135.200972/2019-95)

AUTORIZAÇÃO COMPLEMENTAR AO CONTRATO N.º XXXX

inscrita no CNPJ n.º _____, *(identificação do licitante)*,
por intermédio de seu representante legal, o Sr.

(nome do representante), portador da Cédula de Identidade RG n.º
_____ e do CPF n.º _____, **AUTORIZA** o **MINISTÉRIO DA MULHER, DA**
FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS, para os fins do Anexo VII-B da Instrução Normativa n.º 5, de
26/05/2017, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e dos
dispositivos correspondentes do Edital do Pregão n.º XXX/20XX:

1) que sejam descontados da fatura e pagos diretamente aos trabalhadores alocados a qualquer tempo na execução do Contrato acima mencionado os valores relativos aos salários e demais verbas trabalhistas, previdenciárias e fundiárias devidas, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da CONTRATADA, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;

2) que sejam provisionados valores para o pagamento dos trabalhadores alocados na execução do Contrato e depositados em conta corrente vinculada, bloqueada para movimentação, e aberta em nome da empresa *(indicar o nome da empresa)* junto a instituição bancária oficial, cuja movimentação dependerá de autorização prévia do **MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS** que também terá permanente autorização para acessar e conhecer os respectivos saldos e extratos, independentemente de qualquer intervenção da titular da conta;

3) que o CONTRATANTE utilize o valor da garantia prestada para realizar o pagamento direto das verbas rescisórias aos trabalhadores alocados na execução do Contrato, caso a CONTRATADA não efetue tais pagamentos até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual.

..... de..... de 20....

(assinatura do representante legal do licitante)



Documento assinado eletronicamente por **Leandro de Castro Abelha, Pregoeiro(a)**, em 21/08/2019, às 15:39, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0887263** e o código CRC **9C67C535**.

Referência: Processo nº 00135.200972/2019-95

SEI nº 0887263



0887557



00135.200972/2019-95

ANEXO III**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2019**
(Processo Administrativo n.º 00135.200972/2019-95)**MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

Nº do Processo:
Licitação n.º ____ / ____
Dia ____ / ____ / ____ às ____ : ____ horas

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS (DADOS REFERENTES À CONTRATAÇÃO)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano):	
B	Município/UF	
C	Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo:	
D	Número de meses de execução contratual:	

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (Em função da unidade de medida)

Nota 1: Esta tabela poderá ser adaptada às características do serviço contratado, inclusive no que concerne às rubricas e suas respectivas provisões e/ou estimativas, desde que haja justificativa.

Nota 2: As provisões constantes desta planilha poderão ser desnecessárias quando se tratar de determinados serviços que prescindam da dedicação exclusiva dos trabalhadores da contratada para com a Administração.

1. MÓDULOS**Mão de obra**

Mão de obra vinculada à execução contratual

Dados para composição dos custos referentes a mão de obra	
1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)
3	Salário Normativo da Categoria Profissional
4	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)
5	Data-Base da Categoria (dia/mês/ano)

Nota 1: Deverá ser elaborado um quadro para cada tipo de serviço.

Nota 2: A planilha será calculada considerando o valor mensal do empregado.

Módulo 1 - Composição da Remuneração

1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário-Base	
B	Adicional de Periculosidade	
C	Adicional de Insalubridade	
D	Adicional Noturno	
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	
F	Outros (especificar)	
Total		

Nota 1: O Módulo 1 refere-se ao valor mensal devido ao empregado pela prestação do serviço no período de 12 meses.

Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diário

Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	
B	Férias e Adicional de Férias	
Total		

Nota 1: Como a planilha de custos e formação de preços é calculada mensalmente, provisiona-se proporcionalmente 1/12 (um doze avos) dos valores referentes a gratificação natalina, férias e adicional de férias.

Nota 2: O adicional de férias contido no Submódulo 2.1 correspondente a 1/3 (um terço) da remuneração que por sua vez é dividido por 12 (doze) conforme Nota 1 acima.

Nota 3: Levando em consideração a vigência contratual prevista no art. 57 da Lei n.º 8.666, de 23 de junho de 1993, a rubrica férias tem como objetivo principal suprir a necessidade do pagamento das férias remuneradas ao final do contrato de 12 meses. Esta rubrica, quando da prorrogação contratual, torna-se custo não renovável.

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.

2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	20,00%	
B	Salário Educação	2,50%	
C	SAT		
D	SESC ou Sesi	1,50%	
E	SENAI - SENAC	1,00%	
F	SEBRAE	0,60%	
G	INCRA	0,20%	
H	FGTS	8,00%	
Total			

Nota 1: Os percentuais dos encargos previdenciários, do FGTS e demais contribuições são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

Nota 2: O SAT a depender do grau de risco do serviço irá variar entre 1%, para risco leve, de 2%, para risco médio, e de 3% de risco grave.

Nota 3: Esses percentuais incidem sobre o Módulo 1, o Submódulo 2.1.

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio - Refeição/Alimentação	
C	Assistência Médica e Familiar	
D	Outros (especificar)	
Total		

Nota 1: O valor informado deverá ser o custo real do benefício (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

Nota 2: Observar a previsão dos benefícios contidos em Acordos, Convenções e Dissídios Coletivos de Trabalho e atentar-se ao disposto no art. 6º da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017.

Quadro - Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários

2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	
2.3	Benefícios Mensais e Diários	
Total		

Módulo 3 - Provisão para Rescisão

3	Provisão para Rescisão	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado	
D	Aviso Prévio Trabalhado	
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado	
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado	
Total		

Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

Nota 1: Os itens que contemplam o módulo 4 se referem ao custo dos dias trabalhados pelo repositor/substituto, quando o empregado alocado na prestação de serviço estiver ausente, conforme as previsões estabelecidas na legislação.

Submódulo 4.1 - Substituto nas Ausências Legais

4.1	Substituto nas Ausências Legais	Valor (R\$)
A	Substituto na cobertura de Férias	
B	Substituto na cobertura de Ausências Legais	
C	Substituto na cobertura de Licença-Paternidade	
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho	
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade	
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)	
Total		

Submódulo 4.2 - Substituto na Intra jornada

4.2	Substituto na Intra jornada	Valor (R\$)
A	Substituto na cobertura de Intervalo para repouso ou alimentação	
Total		

Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4	Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)
4.1	Substituto nas Ausências Legais	
4.2	Substituto na Intra jornada	
Total		

Módulo 5 - Insumos Diversos

5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais	
C	Equipamentos	
D	Outros (especificar)	
Total		

Nota: Valores mensais por empregado.

Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro

6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
	C.1. Tributos Federais (especificar)		
	C.2. Tributos Estaduais (especificar)		
	C.3. Tributos Municipais (especificar)		
Total			

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.

2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
A	Módulo 1- Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	
Subtotal (A + B +C+ D+E)		
F	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro	
Valor Total por Empregado		

3. QUADRO-RESUMO DO VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS

Tipo de Serviço (A)		Valor Proposto por Empregado (B)	Qtde. de Empregados por Posto (C)	Valor Proposto por Posto (D) = (B x C)	Qtde. de Postos (E)	Valor Total do Serviço (F) = (D x E)
I	Serviço 1 (indicar)	R\$		R\$		R\$
II	Serviço 2 (indicar)	R\$		R\$		R\$
N	Serviço N (indicar)	R\$		R\$		R\$
Valor Mensal dos Serviços (I + II + N)						

4. QUADRO DEMONSTRATIVO DO VALOR GLOBAL DA PROPOSTA

VALOR GLOBAL DA PROPOSTA		
	DESCRIÇÃO	Valor (R\$)
A	Valor proposto por unidade de medida *	
B	Valor mensal do serviço	
C	Valor global da proposta (Valor mensal do serviço multiplicado pelo número de meses do contrato).	

Nota: Informar o valor da unidade de medida por tipo de serviço.



Documento assinado eletronicamente por **Leandro de Castro Abelha, Pregoeiro(a)**, em 21/08/2019, às 15:39, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0887557** e o código CRC **943948CF**.



0889614



00135.200972/2019-95



**MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÃO E CONTRATOS**

Setor Comercial Sul, quadra 09, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A
Brasília, DF. CEP 70308200. - <http://www.mdh.gov.br>

ANEXO IV

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2019
(Processo Administrativo n.º 00135.200972/2019-95)**

MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Comprovamos, para efeito de publicação no Pregão Eletrônico ___/2019 - MMFDH, que a empresa (nome da empresa), inscrita no CNPJ sob o (número), sediada (endereço completo), por intermédio do Sr. (nome representante legal ou procurador) infra-assinado, efetuou, dentro do prazo, vistoria aos locais onde serão prestados os serviços e tomou conhecimento das dificuldades que possam oferecer para sua perfeita execução.

(Local), __ de _____ de 2019.

(Assinatura e nº SIAPE do servidor do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos responsável pelo acompanhamento da vistoria)

Declaro que me foi dado acesso às instalações do local de execução dos serviços, bem como foram esclarecidas todas as questões por mim suscitadas, e também que tenho pleno conhecimento de todas as dificuldades relacionadas à execução dos serviços objeto do Pregão Eletrônico ___/2019 - MMFDH.

(Local), __ de _____ de 2019.

(Assinatura do representante legal ou procurador)
Nome do representante legal ou procurador
(Número da Carteira de Identidade e CPF)

Observações:

- 1) esta declaração deverá ser emitida em papel que identifique a licitante;
- 2) ao realizar a visita, a empresa deverá trazer a Declaração já preenchida com os dados da empresa e os dados do declarante;

3) esta declaração servirá apenas como Modelo, o declarante deverá elaborar a sua contendo todos os dados constantes da presente.

OU

DECLARAÇÃO

Declaro que a empresa _____, sediada à _____, CNPJ n.º _____, telefone _____, não teve interesse em realizar a vistoria nos locais onde serão executados os serviços objeto do Pregão Eletrônico n.º ____/2019, se responsabilizando por todas as consequências por este ato.

(Local), __ de _____ de 2019.

Assinatura/Carimbo do Declarante
Assinatura/Carimbo da Empresa



Documento assinado eletronicamente por **Leandro de Castro Abelha, Pregoeiro(a)**, em 22/08/2019, às 11:02, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0889614** e o código CRC **E6410FE4**.



0889623



00135.200972/2019-95



MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÃO E CONTRATOS

Setor Comercial Sul, quadra 09, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A
Brasília, DF. CEP 70308200. - <http://www.mdh.gov.br>

ANEXO V

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2019
(Processo Administrativo n.º 00135.200972/2019-95)

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA
E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Declaro que a empresa _____,
inscrita no CNPJ (MF) no _____, inscrição estadual no _____,
estabelecida em _____, possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa
privada e a Administração Pública:

Nome do Órgão/Empresa	Vigência do Contrato	Valor do Contrato*
Valor Total dos Contratos		R\$ _____
Local e data		
Assinatura e carimbo do emissor		

Observação:

Nota 1: Além dos nomes dos órgãos/empresas, o licitante deverá informar também o endereço completo dos órgãos/empresas, com os quais tem contratos vigentes.

Nota 2: *Considera-se o valor remanescente do contrato, excluindo o já executado.

Fórmula de cálculo:

$$\frac{\text{Valor do Patrimônio Líquido} \times 12}{\text{Valor Total dos Contratos}} > 1$$



Documento assinado eletronicamente por **Leandro de Castro Abelha, Pregoeiro(a)**, em
22/08/2019, às 11:02, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0889623** e o código CRC **2119B0A9**.

Referência: Processo nº 00135.200972/2019-95

SEI nº 0889623