



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS
SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS

EDITAL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2014 – SGPDH/SDH/PR

Processo nº: 00011.000379/2014-32

Modalidade: PREGÃO Forma: ELETRÔNICO Tipo: MENOR PREÇO

Execução: INDIRETA, SOB REGIME DE EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL

Critério de Julgamento: MENOR PREÇO GLOBAL ANUAL

Data de inclusão das propostas: a partir de 20 de novembro de 2014

INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA: 2 de dezembro de 2014 às 14h (hora de Brasília)

**ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.comprasgovernamentais.gov.br/
www.comprasnet.gov.br**

Informações e esclarecimentos poderão ser obtidos no seguinte endereço:

SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA – SDH/PR

Setor Comercial Sul-B, Quadra 09, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A, 9º Andar, Brasília/DF, CEP 70.308-200.

Correio eletrônico: licitacao.sdh@sdh.gov.br.

Telefones: 2027-3909 ou 2027-3926

A União, por intermédio da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República – SDH/PR, mediante o Pregoeiro designado pela Portaria nº 1.442, de 1º de outubro de 2013, da Ministra da Secretaria de Direitos Humanos, publicada no D.O.U aos 2/10/2013, torna público para conhecimento dos interessados que realizará licitação na modalidade de **PREGÃO ELETRÔNICO**, sob a forma de **execução indireta**, em regime de **empreitada por preço global**, para contratação de serviço de Solução Global para implantação, operação e gestão do Disque Direitos Humanos com execução de Teleatendimento Receptivo, na forma humana e eletrônica, e Teleatendimento Ativo na forma humana, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos e aplicativos básicos, destinados ao Sistema de Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos de Atendimento (SONDHA), conforme condições e especificações descritas neste Edital e seus anexos.

O procedimento licitatório obedecerá, integralmente, às disposições da Lei nº 10.520, de 17/07/2002, Lei Complementar nº 123/2006, do Decreto nº 5.450 de 31/05/2005, Decreto nº 6.204, de 05/09/2007, e Instrução Normativa nº 2 da SLTI do MPOG, de 30 de abril de 2008, Instrução Normativa nº 6 de 23 de dezembro de 2013, Decreto nº 6.980, de 13 de outubro de 2009, alterado pelo Decreto nº 8.162, de 18 de dezembro de 2013, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21.06.1993, ao procedimento licitatório e observando-se as disposições dessa última, como norma específica orientadora na elaboração do contrato.

1 – DO OBJETO

1.1 - Contratação de serviço de Solução Global para implantação, operação e gestão do Disque Direitos Humanos com execução de Teleatendimento Receptivo, na forma humana e eletrônica, e Teleatendimento Ativo na forma humana, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos e aplicativos básicos, destinados ao Sistema de Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos de Atendimento (SONDHA), conforme condições e especificações descritas neste Edital e seus anexos.

Do detalhamento do objeto

Item	Descrição	Unid. Medida	Qtde.
1	SA1 – Serviço de Teleatendimento Receptivo Generalista	Hora	43.200
2	SA2 – Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista	Hora	12.000
3	SA 3 – Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista	Posição	100
4	SA4 – Serviço de Encaminhamento	Posição	60
5	SA5 – Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista	Posição	10
6	SA6 – Serviço de Monitoramento	Posição	15
7	SA7 – Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas	Posição	1
8	SA8 – Serviço de Gerência de Operações	Posição	1

2 – DA PARTICIPAÇÃO

2.1 – 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 §3º do artigo 8º da IN SLTI/MPOG nº 2, de 2010:

2.1.1 – desempenham atividade pertinente e compatível com o objeto deste Pregão;

2.1.2 – atendam às exigências constantes neste Edital e nos seus Anexos, inclusive quanto à documentação requerida para sua habilitação.

2.2 – Não será admitida nesta licitação a participação de empresas:

2.2.1 – que estejam sob falência, recuperação judicial ou insolvência, sob concurso de credores, em dissoluções, liquidação ou em processo de recuperação extrajudicial;

2.2.2 – que estejam com o direito de licitar e contratar suspensos com a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República – SDH/PR, ou que tenham sido declaradas inidôneas por Órgão da Administração Pública, bem como tenham sido descredenciadas do SICAF;

2.2.3 – estrangeiras que não funcionem no país;

2.2.4 – interessadas que se enquadrem nas vedações elencadas no art. 9º da Lei nº 8.666/1993;

2.2.5 – cooperativas ou instituições sem fins lucrativos, nos termos dos arts. 4º e 5º da IN/SLTI/MP nº 2/2008; e,

2.2.6 – cooperativas de mão de obra, conforme Termo de Conciliação Judicial firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a União.

2.2.7 – que estejam reunidas em consórcio e sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si, qualquer que seja sua forma de constituição, haja vista que o objeto a ser executado não apresenta vulto ou complexidade que tornem restrito o universo de possíveis licitantes, além de não garantir o aumento de competitividade, poderá causar prejuízos à Administração Pública na sustentação dos serviços em casos de dificuldades operacionais de um dos consorciados, sobrecarregando os demais participantes.

2.3 - Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

2.3.1 - 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.

2.3.1.1 - 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 ou empresa de pequeno porte;

2.3.2 - 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;

2.3.3 - que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

2.3.4 - 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.

2.3.5 - que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 16 de setembro de 2009.

3 – DO CREDENCIAMENTO

3.1 – O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico COMPRASNET (§ 1º, Art. 3º do Decreto nº 5.450/2005).

3.2 – O credenciamento do licitante dependerá de registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, que também será requisito obrigatório para fins de habilitação.

3.3 – O credenciamento no provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante ou seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico (§ 6º, art. 3º do Decreto nº 5.450/2005).

3.4 – O uso de senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à Secretaria de Direitos Humanos, Órgão promotor da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros (§ 5º, art. 3º do Decreto nº 5.450/2005).

3.5 - A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

4 – DO ENVIO DA PROPOSTA NO SISTEMA

4.1 – Após a divulgação do Edital no endereço eletrônico, os licitantes deverão encaminhar proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço até a data e hora marcadas para abertura da sessão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

4.1.1 – Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

4.2 – A participação no pregão eletrônico dar-se-á pela utilização da senha privativa do licitante.

4.3 – Para participação no pregão eletrônico, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório.

4.4 – A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o licitante às sanções previstas no Decreto nº 5.450/2005.

4.5 – Por ocasião do envio da proposta, o licitante enquadrado como Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP deverá declarar, em campo próprio do sistema, que atende aos requisitos do Art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, para fazer jus aos benefícios previstos na referida Lei.

4.6 – O licitante deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico (Comprasnet), **o VALOR GLOBAL**, sendo este levado a efeito para a fase de lances, já considerados e inclusos os tributos, fretes, tarifas e as despesas decorrentes da execução do objeto.

4.7 – O licitante deverá enviar a proposta contendo o valor unitário e o total, conforme o **Anexo I-D**, deste Edital, sob pena de desclassificação.

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

4.9 - 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.

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

4.11 - 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;

4.11.1 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.

4.11.2 - Caso a proposta apresente eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos que favoreça a Contratada, este será revertido como lucro durante a vigência da contratação, mas poderá ser objeto de negociação para a eventual prorrogação contratual.

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

5 – CRITÉRIO DE JULGAMENTO

5.1 – Será vencedor o licitante que, atendendo às condições e especificações deste edital, oferecer o **MENOR VALOR GLOBAL ANUAL**.

5.2 – No julgamento das propostas, o pregoeiro observará os termos do presente edital e as disposições da Lei, que regem esta licitação.

5.3 – Serão desclassificadas as propostas que:

5.3.1 – não atenderem às exigências deste Edital; e

5.3.2 – contiverem preços manifestamente inexistentes ou excessivos, em relação ao serviço ofertado.

6 – DO INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA

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.

7 – DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

7.1 – A 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 apresentarem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência e seus Anexos.

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

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

7.2 – O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro, e somente estas participarão da fase de lances.

7.3 – O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagem entre o Pregoeiro e os licitantes.

8 – DA FASE DE LANCES

8.1 – Aberta a etapa competitiva, os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo cada licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

8.1.1 – Os licitantes deverão ofertar lances para cada item que compõe o grupo.

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

8.3 – O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado no sistema.

8.3.1 - O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de 20 (vinte segundos).

8.3.1.1 - Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com a norma deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação.

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

8.3.1.2.1 - 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

8.4 – Não serão aceitos dois ou mais lances de igual valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

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

8.6 - 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.

8.7 – 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.

8.8 – 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, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

8.8 – 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.

8.9 – 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 as 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 6.204, de 2007.

8.10 – O sistema atualizará o valor total de acordo com os lances oferecidos.

9 - DAS MICROEMPRESAS – ME E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE – EPP

9.1 – 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 as 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 6.204, de 2007.

9.2 – 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.

9.3 – 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.

9.3 – 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.

9.4 – No caso de equivalência dos valores apresentados pela microempresa, empresa de pequeno porte e equiparados que se encontrem em situação de empate, será realizado sorteio para que se identifique a primeira que poderá apresentar melhor oferta.

9.5 – Para a contratação de serviços comuns de informática e automação, definidos no art. 16-A da Lei nº 8.248, de 1991, será assegurado o direito de preferência previsto no seu artigo 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

9.6 – 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:

9.7 – Como condição prévia à aceitação da proposta, caso o licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar tenha usufruído do tratamento diferenciado previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, o Pregoeiro poderá consultar o Portal da Transparência do Governo Federal (www.portaldatransparencia.gov.br), seção “Despesas – Gastos Diretos do Governo – Favorecido (pessoas físicas, empresas e outros)”, para verificar se somatório dos valores das ordens bancárias por ele recebidas, no exercício anterior, extrapola o limite de R\$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais), previsto no artigo 3º, inciso II, Lei Complementar nº 123 de 2006, ou o limite proporcional de que trata o artigo 3º, § 2º, do mesmo diploma, em caso de início de atividade no exercício considerado.

9.7.1 - Para a microempresa ou empresa de pequeno porte, a consulta também abrangerá o exercício corrente, para verificar se o somatório dos valores das ordens bancárias por ela recebidas, até o mês anterior ao da sessão pública da licitação, extrapola os limites acima referidos, acrescidos do percentual de 20% (vinte por cento) de que trata o artigo 3º, §§ 9º- A e 12, da Lei Complementar nº 123, de 2006.

9.7.2 - Constatada a ocorrência de qualquer das situações de extrapolação do limite legal, o Pregoeiro indeferirá a aplicação do tratamento diferenciado em favor do licitante, conforme artigo 3º, §§ 9º, 9-A, 10 e 12, da Lei Complementar nº 123, de 2006, com sua consequente inabilitação, por falta de condição de participação.

9.8 - A licitante, Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, que venha a ser contratada para a prestação de serviços mediante cessão de mão de obra não poderá beneficiar-se da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo as exceções previstas no § 5-C do art. 18 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006;

9.9 - 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:

9.9.1 - prestados por empresas brasileiras;

9.9.2 - prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País.

9.10 - Persistindo o empate, o critério de desempate será o sorteio, em ato público para o qual os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

10 – DA NEGOCIAÇÃO

10.1 - Encerrada a etapa de lances, concedido o benefício às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, de que trata o art. 44 da Lei Complementar nº 123/2006, o Pregoeiro poderá encaminhar contraproposta diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento e o valor estimado para contratação, não se admitindo negociar condições diferentes das previstas neste Edital.

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

11 – DA APRESENTAÇÃO DA PLANILHA E FORMULAÇÃO DA PROPOSTA VENCEDORA

11.1 - A proposta de preços, conforme modelo constante no **Anexo I-D** deste Edital, ajustada ao último lance ofertado, no que couber, deverá ser encaminhada, preferencialmente, em papel timbrado do licitante ou identificada com a razão social e ainda conter:

11.1.1 - Nome do representante legal da empresa;

11.1.2 – Valores expressos, obrigatoriamente, em real;

11.1.2.1 - Apresentar valor unitário e total em algarismo e por extenso;

11.1.2.2 - Havendo divergência entre o valor unitário e total prevalecerá o unitário, e entre o expresso em algarismo e por extenso, o último;

11.1.3 - Endereço, telefone/fax, *e-mail*, CNPJ/MF, banco, agência, número da conta corrente e praça de pagamento;

11.1.4 - Validade não inferior a 60 (sessenta) dias, contados a partir da abertura do Pregão; e

11.1.5 - Discriminação detalhada do objeto contendo explicitamente as especificações e quantidades solicitadas no **Anexo I** deste Edital, assim como valores unitários e o total.

11.2 – Deverá, na proposta, apresentar a declaração de que nos preços estão inclusos todos os custos com salários, leis sociais, trabalhistas, seguros, impostos, taxas e contribuições, transporte, alimentação, despesas administrativas e lucros e demais insumos necessários à sua composição, despesas necessárias ao cumprimento integral do objeto ora licitado, não sendo considerados pleitos de acréscimos a esse ou a qualquer título posteriormente.

11.3 – A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto desta licitação, sem conter alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

11.4 – Não será permitida a alteração da proposta após sua apresentação.

11.5 – Apesar de o critério de julgamento ser o **MENOR VALOR GLOBAL ANUAL**, a empresa deverá respeitar os valores máximos unitários, conforme o **Anexo II** deste Edital.

11.6 – Após apresentação da proposta não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente devidamente comprovado e aceito pelo Pregoeiro.

11.7 – As cotações de preços para a prestação de serviços nas funções elencadas deverão conter custos reais, razão pela qual não serão aceitas propostas que contenham cotações menores do que o piso da categoria profissional estipulada em Convenções Coletivas de Trabalho ou órgão assemelhado (Acórdão – TCU nº 1700/2007 – Plenário).

11.8 – O licitante deve indicar e apresentar, quando da apresentação da proposta, os acordos ou convenções que regem as categorias profissionais vinculadas à execução do serviço (art. 19, IX, da IN 03, de 15/10/2009).

11.9 – Serão desclassificadas as propostas que não atendam as exigências deste Edital e seus Anexos, sejam omissas ou apresentem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o seu julgamento.

11.10 - O licitante deverá preencher, além da “Planilha de Custos e Formação de Preços”, observados os custos efetivos e as demais adaptações específicas **para cada categoria**.

11.11 - A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.12.1 - O disposto acima se aplica, inclusive, nos casos de equívoco afeto à fixação dos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como o valor provido com o quantitativo de vale transporte.

11.12.2 Caso se verifique que a proposta apresentada contém eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos que favoreça a CONTRATADA, este será revertido como lucro durante a vigência da contratação, mas poderá ser objeto de negociação para a eventual prorrogação contratual.

11.13 - O tipo de assistência médica e odontológica ofertado ao profissional será aquele previsto em leis, normativos ou Convenção Coletiva de Trabalho, devendo tais gastos serem inseridos como parte dos custos da prestação dos serviços (**Insumos de Mão-de-Obra**).

11.14 - Na hipótese em que a lei, o normativo ou a Convenção Coletiva de Trabalho for silente a respeito do assunto, ou mesmo nos casos em que inexistir lei, norma ou Convenção Coletiva específica, e havendo inserção na proposta de valor referente à assistência médica e odontológica, o licitante deverá apresentar os documentos comprobatórios que serviram de base para a definição desses valores.

11.15 - **Não há previsão de pagamento de horas extras para os cargos previstos no Termo de Referência.**

11.16 - As propostas deverão ser apresentadas e forma clara e objetiva, em conformidade com o instrumento convocatório, devendo conter todos os elementos que influenciam no valor final da contratação, detalhando, quando for o caso:

11.16.1 – A indicação dos sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas, sentenças normativas ou leis que regem as categorias profissionais que executarão os serviços e a respectivas datas bases e vigências, com base no Código Brasileiro de Ocupações – CBO, segundo disposto no inc. III do art. 21 da Instrução Normativa MPOG/SLTI nº 02, de 30/04/2008 e alterações.

11.16.2 - Na formulação de sua proposta, a empresa deverá observar ainda o regime de tributação ao qual está submetida, inclusive no tocante à incidência das alíquotas de ISS, PIS e COFINS sobre seu faturamento, conforme as Leis n.º 10.637/2002 e 10.833/2003 (Acórdão TCU- Plenário n.º 2.647/2009).

11.16.3 - Considerando-se as determinações do TCU, a eventual inclusão do item “Reserva Técnica” na planilha de custos e de formação de preços deverá estar acompanhada da indicação expressa dos custos que serão cobertos por tal item. A não disponibilização de tal informação, juntamente com a proposta e planilhas apresentadas, acarretará a necessidade de realização de diligência, sendo que o não atendimento da mesma ou o atendimento não satisfatório acarretará a desclassificação da proposta.

11.16.4 - Os custos referentes ao item “Treinamento/Capacitação/Reciclagem”, considerando o entendimento esposado pelo TCU, deverão estar contemplados no percentual de “Despesas Operacionais/Administrativa” (“Demais Componentes”).

11.17 - A não apresentação dos documentos citados neste item poderá resultar na desclassificação da proposta.

12 – DA ACEITAÇÃO E DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

12.1 – 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 deste Edital.

12.1.1 – Havendo aceite da proposta classificada em primeiro lugar, o pregoeiro analisará os documentos de habilitação.

12.2 – Será desclassificada a proposta final que:

12.2.1 – contenha vícios ou ilegalidade;

12.2.2 – não apresente as especificações técnicas mínimas exigidas no **Anexo I** deste Edital;

12.2.3 – apresente preços finais superiores ao valor máximo estabelecido neste Edital;

12.2.3.1 – somente em condições especiais, devidamente justificadas em relatório técnico circunstanciado, aprovado pela autoridade competente, poderão os preços unitários cotados exceder os limites que trata este subitem;

12.2.4 – apresentar preços que sejam manifestamente inexequíveis; e

12.2.5 – não vier a comprovar sua exequibilidade, em especial relação ao preço.

12.3 – Consideram-se preços manifestamente inexequíveis aqueles que:

12.3.1 – comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrigários 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.

12.3.2 – 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.

12.4 - 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. 10.192/2001, os licitantes deverão informar quais convenções coletivas de trabalho foram utilizadas no cálculo do valor estimado pela Administração.

12.5 – Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993, a exemplo das enumeradas no §3º, do art. 29, da IN SLTI/MPOG nº 2, de 2008.

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

12.7 - 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.

12.8 - O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no “chat” prazo máximo de 02(duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

12.8.1 - 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.

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

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

12.8.4 - 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;

12.8.5 - 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.

12.8.5.1 - 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.

12.9 – Se a proposta ou lance de menor valor for recusado, ou se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e, assim, sucessivamente, na ordem de classificação até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital.

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

12.11 – O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital. Também nessa etapa o Pregoeiro poderá negociar com o participante para que seja obtida proposta mais vantajosa.

12.11.1 - Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

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

12.12 - 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.

13 – DA HABILITAÇÃO

13.1 – 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:

13.1.1 - SICAF;

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

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

13.1.4 - Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU;

13.1.5 - 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.

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

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

13.2.1 - Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente através do sítio oficial, ou na hipótese de se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será convocado a encaminhar, no prazo de 02 (duas) horas, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, conforme estatui o art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

13.3 - Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010, deverão apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal e trabalhista e Qualificação econômico-financeira e técnica:

13.2.1 - HABILITAÇÃO JURÍDICA

13.2.1.1 – Aceita a proposta do licitante detentor do menor preço, o Pregoeiro consultará o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica conforme disposto nos arts. 4º, caput, 8º, § 3º, 13 a 18 e 43, III da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010.

13.2.1.1.1 - No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.

13.2.1.1.2 - No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente inscrito no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores.

13.2.1.2 - Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

13.2.1.2.1 - No caso de sociedades simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da inscrição dos seus administradores.

13.2.1.2.2 - No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do artigo 8º da Instrução Normativa nº 103, de 30/04/2007, do Departamento Nacional de Registro do Comércio – DNRC.

13.2.1.3 - Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

13.2.2 - REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

13.2.2.1 - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ.

13.2.2.2 - Prova de regularidade com a Fazenda Nacional (certidão conjunta, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, quanto aos demais tributos federais e à Dívida Ativa da União, por elas administrados, conforme art. 1º, inciso I, do Decreto nº 6.106/07);

13.2.2.3 - Prova de regularidade com a Seguridade Social (INSS);

13.2.2.4 - Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

13.2.2.5 - 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 1.943;

13.2.2.6 - 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;

13.2.2.7 - Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

13.2.2.8 - 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;

13.2.2.9 - Caso o licitante detentor do menor preço seja microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

13.2.3 - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

13.2.3.1 - Certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

13.2.3.2 - 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;

13.2.3.2.1 - 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;

13.2.3.2.2 - 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:

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

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}.$$

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

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

13.2.3.3.1 – 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 do último exercício social.

13.2.3.3.2 – As empresas que apresentarem resultado igual ou menor do que 1 (um) em qualquer dos índices referidos acima, deverão comprovar que possuem capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor da sua proposta, ou superior, por meio de Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, de acordo com o disposto no art. 31, § 3º da Lei nº 8.666/93.

13.2.3.3.3 – Comprovação, por meio de declaração, da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do **Anexo III**, 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.

13.2.3.3.4 – A declaração de que trata a subcondição acima deverá estar acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social,

13.2.3.3.5 – 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.

13.2.3.4 – Certidão Negativa de Falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

13.2.3.4.1 - A certidão, referida no subitem anterior, que não estiver mencionando explicitamente o prazo de validade, somente será aceita com o prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados da data de sua emissão.

13.2.4 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A licitante deverá apresentar no ato da sua habilitação os seguintes documentos:

a) 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 de no mínimo 3(três) anos , para fornecimento de solução integrada contemplando prestação de serviços, de forma satisfatória, de teleatendimento receptivo e ativo, compreendendo a implantação, operação, manutenção e gestão de serviço de Teleatendimento para atendimento ao público em serviços classificados como utilidade pública, em formato de trabalho multicanal (atendimento via telefone, WEB ou chat), bem como o fornecimento de infraestrutura completa, incluindo as instalações físicas, métodos e processos de trabalho, implementação e manutenção de ativos e sistemas de telecomunicações, informática e pessoal especializado para o preenchimento das posições de serviços.

b) 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 de no mínimo 3(três) anos , de forma satisfatória, na prestação de serviços de Teleatendimento com as seguintes características mínimas:

- 100 (cem) posições de atendimento de 12 horas/dia;
- utilização de PABX/ Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) com tecnologia Voip;
- Unidade de Resposta Audível (URA) com no mínimo 150 portas simultâneas;
- Sistema de Gestão de Telefonia incluindo Gravação Digital de voz e tela, Plataforma CTI(Computer Telephony Integration);
- Implantação e manutenção continuada de Sistema de Gestão de Relacionamento e Processos (CRM - Workflow);
- Níveis de serviços contratados e os efetivamente executados;
- Ambiente físico adequado à dimensão da operação, atendendo à NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego.

c) Atestado(s), declaração (ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a capacidade técnica em gestão e operação de serviços de teleatendimento com implementação completa de procedimentos de gestão e qualidade .

d) Registro da Empresa no CRA – Conselho Regional de Administração

13.2.5 Qualificação Técnico-profissional

13.2.5.1 - A empresa deverá indicar para atuar como responsável (eis) técnico(s) pela execução do contrato decorrente deste Edital:

a) Profissional de nível superior devidamente registrado no CRA – Conselho Regional de Administração, detentor de acervo técnico para administração de recursos humanos em serviços de Teleatendimento;

13.2.5.2 - O vínculo do(s) responsável(is) técnico(s) com a empresa licitante deverá ser comprovado através:

a) Autenticadas da Ficha de Registro de Empregados – FRE e da Carteira Profissional de Trabalho, ou;

b) Participação societária devidamente comprovada à luz dos documentos apresentados, ou;

c) Cópia autenticada da ata de sua investidura no cargo, em caso de diretor estatutário, ou;

d) Contrato de prestação de serviço registrado em cartório.

Obs.: é vedada indicação de um mesmo profissional por mais de uma Licitante. Tal fato desqualificará todas as licitantes envolvidas.

13.2.6 - Não serão aceitos atestados, declarações ou certidões decorrentes de serviços de teleatendimento relacionados a televendas e pesquisas;

13.2.7 - Os atestados, declarações ou certidões, deverão ser apresentados em papel timbrado da pessoa jurídica, contendo a identificação do signatário, cargo, nome e telefones para contato e as principais características do contrato;

13.2.7.1 A análise dos atestados estará sujeita às diligências feitas pela SDH/PR por meio direto ou indireto, pessoal ou impessoalmente.

13.2.7.1 - O compromisso e responsabilidade com a Sustentabilidade Ambiental exigido para habilitação pode ser feito das seguintes formas:

a) conforme previsto no art. 5º da IN nº 01/2010/MPOG;

b) por declaração, com a firma reconhecida em Cartório de Registro Público, onde o licitante afirma possuir o compromisso de responsabilidade com a Sustentabilidade Ambiental, nos termos das exigências impostas pela IN 01/2010;

c) com a declaração de documento comprobatório (atestado, declaração, certificado, registro, credenciamento, etc.) emitido por Órgão Público de qualquer ente da Federação que tenha competência legal na área ambiental que o produto ofertado, comercializado, ou por fornecedor, distribuidor ou fabricante está devidamente cadastrado, registrado, ou por meio de outro procedimento no respectivo órgão.

d) apresentação de documento registrado no Cartório de Ofício de Registros Públicos que o fornecedor está em fase de implantação de práticas sustentáveis, informando, no referido documento quais são as práticas já implantadas e, quais as metas pretendidas a atingir na questão de sustentabilidade ambiental.

13.2.8 - No caso do licitante participante apresentar os documentos comprobatórios, conforme mencionados nas alíneas “b” e “d”, poderá ser designada pela Secretaria de Direitos Humanos uma Comissão de Avaliadores que juntamente com o Pregoeiro e sua Equipe de Apoio poderá inspecionar/vistoriar o estabelecimento ou ponto comercial do licitante participante, a fim de verificar as informações e declarações apresentadas.

13.2.9 - Caso seja detectada pelos inspetores/avaliadores que as informações declaradas pelo licitante não sejam verdadeiras, ou, que esteja de má fé, será informado ao Respectivo Cartório de Registro o ocorrido, além de serem tomadas as medidas administrativas e, se for o caso, encaminhar ao órgão policial competente, quando cabível.

13.3 - Para fins de habilitação, o licitante deverá apresentar, ainda, a seguinte documentação complementar, declarando em campo próprio no COMPRASNET:

13.3.1 - Declaração de que conhece e concorda com as condições estabelecidas neste Edital e que atende aos requisitos da habilitação.

13.3.2 - Declaração de que não possui em seu quadro de pessoal (empregados) menor, em cumprimento ao disposto no inciso XXXIII do art. 7º da CF/88.

13.3.3 - Declaração de Inexistência de Fatos Superveniente: de que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório.

13.3.4 - Declaração de ME/EPP, que se refere ao enquadramento na categoria de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, se for o caso.

13.3.5 - Declaração de Elaboração Independente de Proposta.

13.4 - Os documentos poderão ser apresentados em original, em cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração, ou por meio de publicação em órgão da imprensa oficial.

13.5 - As empresas cadastradas no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, ficarão dispensadas de apresentar os documentos exigidos neste edital que se encontram disponíveis e regulares no citado Sistema. A comprovação de regularidade de cadastramento e habilitação parcial no SICAF será efetuada mediante consulta “on line” ao Sistema.

13.6 - As empresas que possuírem Certificado de Registro Cadastral – CRC, que atendam os requisitos previstos na legislação geral, também ficarão dispensadas de apresentar os documentos exigidos neste Edital, apresentados quando do cadastramento, desde que estejam regulares.

13.7 - A verificação em sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.

13.8 - Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados para habilitação deverão estar em nome do licitante, com número do CNPJ e, preferencialmente, conter o endereço.

13.9 - Os documentos apresentados poderão ser tanto da matriz quanto da filial, exceto quando se tratar de documentos próprios da filial quanto à regularidade fiscal, desde que essa seja a executora ou a participante do certame.

13.10 - Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, o licitante será declarado vencedor do certame.

14 - DAS MICROEMPRESAS – ME E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE – EPP

14.1 - Se a menor proposta ofertada for de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período.

14.2 - A não regularização fiscal 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 ou Empresa de Pequeno Porte com alguma restrição na documentação fiscal, será concedido o mesmo prazo para regularização.

14.3 - 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.

14.4 - 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.

14.5 - No caso de 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.

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

15 – DO ENVIO DA PROPOSTA VENCEDORA E DA DOCUMENTAÇÃO

15.1 - A proposta final ajustada ao último lance ofertado do licitante vencedor e os documentos exigidos para habilitação não contemplados no SICAF, inclusive quando houver necessidade de envio de Anexos, deverão ser remetidos, via fac-símile pelo número: **(61) 2027 3781**, pelo endereço eletrônico **licitacao.sdh@sdh.gov.br**, ou ainda anexados em campo próprio do sistema Comprasgovernamentais/Comprasnet **em até 3 (três) horas, contadas a partir da solicitação do Pregoeiro**.

15.2 - A proposta e os documentos remetidos via fac-símile ou por meio eletrônico deverão ser encaminhados em original ou por cópia autenticada, no prazo de **03 (três) dias úteis, contados a partir da solicitação do Pregoeiro**, à Coordenação Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SDH/PR, Setor Comercial Sul-B, Quadra 09, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate – Torre A, 9º Andar, Brasília/DF – CEP 70308-200.

15.3 - Todos os documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa, efetuada por Tradutor Juramentado e, também, devidamente consularizados ou registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

15.4 - Documentos de procedência estrangeira, mas emitidos em língua portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados ou registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

16 – DO RECURSO

16.1 - Declarado o vencedor, o Pregoeiro abrirá prazo de **30 (trinta) minutos**, durante o qual qualquer licitante poderá, de forma motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer.

16.2 - O Pregoeiro fará juízo de admissibilidade da intenção manifestada de recorrer, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema.

16.3 - O recorrente que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de **até 3 (três) dias**, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados a apresentar as contrarrazões, também via sistema, em igual prazo que começará a correr a partir do término do prazo do recorrente, sendo-lhe assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

16.4 - Os licitantes poderão, de forma justificada, desistir das interposições das razões e contrarrazões do recurso. Ressalta-se que os prazos recursais atribuídos na sessão pública são para todos os itens que tiveram suas intenções acatadas. No entanto, as antecipações poderão ocorrer por item.

16.5 - A falta de manifestação imediata e motivada da intenção de interpor recurso, no momento da sessão pública deste Pregão, implica decadência desse direito, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante vencedor.

16.6 - O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

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

17 – DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

17.1 - A adjudicação do objeto da presente licitação será realizada pelo Pregoeiro, nos termos do art. 11, inciso IX, do Decreto nº 5.450/2005, quando não houver recurso. Havendo recurso, a adjudicação será realizada na forma estabelecida no art. 8º, inciso V, do Decreto nº 5.450/2005, pela autoridade competente.

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

18 – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

18.1 - As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2014, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 200016

Fonte: 0100

Programa de Trabalho: 14422206449060001 - Disque Direitos Humanos

PTRES: 058931

Elemento de Despesa: 339039

18.2 – No(s) exercício(s) seguinte(es), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

19 – DO EMPENHO

19.1 – A Nota de Empenho só será emitida após consulta ao CADIN, conforme estabelece o Art. 6º da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002.

19.1.1 – Caso seja comprovada pendência no CADIN, a empresa será notificada formalmente e ser-lhe-á concedido prazo de 05 (cinco) dias úteis para sua regularização.

20 – DO CONTRATO

20.1 - Para a prestação dos serviços, objeto do presente instrumento, será formalizado um Contrato Administrativo estabelecendo em suas cláusulas todas as condições, obrigações e responsabilidades entre as partes, em conformidade com o Edital de licitação, do Termo de Referência e da Proposta de Preços da empresa vencedora.

20.2 – O Contrato terá vigência por 12 (doze) meses, contada a partir de sua assinatura, podendo ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos, mediante termos aditivos, até o limite de 60 (sessenta) meses, após a verificação da real necessidade e das vantagens para a Administração na continuidade do contrato, conforme art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93, podendo ser alterado, exceto no tocante ao seu objeto.

20.3 – A assinatura do contrato está condicionada à verificação da regularidade da habilitação parcial do licitante vencedor no SICAF, no CEIS, no CADIN e na verificação das obrigações trabalhistas.

20.4 – 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.

20.5 – Após homologado o resultado deste Pregão, a SDH/PR convocará o licitante vencedor, durante a validade de sua proposta, para assinatura do instrumento contratual, dentro do prazo de até **05 (cinco) dias úteis**, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo do previsto no art. 81 da Lei nº 8.666/1993.

20.5.1 - 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 no prazo de **05 (cinco) dias**, a contar da data de seu recebimento.

20.6 – A execução completa do contrato só acontecerá quando a Contratada comprovar o pagamento de todas as obrigações trabalhistas referentes à mão de obra utilizada.

20.7 – Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação deverão ser eliminados como condição para a renovação, em decorrência da exigência prevista no art. 19, XVII, da IN/MPOG nº 2, de 2008.

21 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

21.1 - A Contratante obriga-se a cumprir todas as obrigações descritas no **subitem 15.2** do Termo de Referência, Anexo I deste Edital, as da minuta do contrato e todas as demais obrigações inerentes à prestação dos serviços, como se aqui transcritas estivessem.

22 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

22.1 - A Contratada obriga-se a cumprir todas as obrigações descritas no **subitem 15.1** do Termo de Referência, Anexo I deste Edital, as da minuta do contrato e todas as demais obrigações inerentes à prestação dos serviços, como se aqui transcritas estivessem.

23 – DA ABRANGÊNCIA DOS SERVIÇOS

23.1 - O serviço deverá atender a todo território nacional e chamadas internacionais destinadas ao Disque Direitos Humanos.

24 – DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

24.1 - Os serviços, objeto deste Edital serão prestados em instalações próprias da empresa CONTRATADA, as quais deverão estar localizadas no Distrito Federal, sede da Secretaria de Direitos Humanos, para garantir a efetiva fiscalização e boa supervisão técnica do contrato.

24.1.1 - Os serviços devem ser prestados no Distrito Federal, pelas razões que seguem:

a) A contratante tem sede em Brasília /DF e ao Departamento de Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos compete coordenar o serviço de atendimento telefônico gratuito por intermédio do Disque Direitos Humanos (art. 5º, IV, do Decreto nº. 6.980/2009 – instrumento que dispõe sobre a estrutura regimental da Secretaria de Direitos Humanos da

Presidência da República), sendo indiscutível que a execução dos serviços na localidade onde está sediada a contratante contribui não só para a efetiva fiscalização da execução do contrato como para a boa coordenação do serviço.

b) A capacitação inicial dos profissionais que atuarão no Disque Direitos Humanos – DDH, bem como os processos de educação continuada, serão supervisionados, necessariamente, pela SDH, com a participação de representantes das áreas técnicas que coordenam os assuntos pertinentes aos módulos temáticos que compõem o Disque. Sob esse aspecto, cabe destacar que o Disque Direitos Humanos se constituirá em um serviço de utilidade pública de emergência, destinado a receber manifestações de violações de Direitos Humanos contra as populações em situação de vulnerabilidade social que, pela sua complexidade e relevância, ensejará capacitações diversas, como tem ocorrido cotidianamente na operacionalização do Disque Direitos Humanos – Disque 100. Nesse passo, seria inviável deslocar os representantes da Secretaria de Direitos Humanos para outro local, toda vez que uma capacitação se mostrar necessária. Isso em termos de valores acrescidos ao projeto, representa um percentual aproximado de 1% do valor global do contrato a ser gasto com custeio de diárias e passagens, considerando um cenário de operações descentralizadas entre as cinco regiões brasileiras.

25 – DA GARANTIA CONTRATUAL

25.1 – O adjudicatário, no prazo de **10 (dez) dias** após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do total Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais. O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério da Administração contratante.

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

25.1.2 – O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Contratante 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.

25.2 – A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.

25.3 – A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

25.3.1 – prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

25.3.2 – prejuízos causados à Contratante ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

25.3.3 – as multas moratórias e punitivas aplicadas pela Contratante à Contratada;

25.3.4 – obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela Contratada.

25.4 – A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, mencionados no art. 19, XIX, b da IN SLTI/MPOG 02/2008.

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

25.6 – 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.

25.7 – 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.

25.8 – A Contratante não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

25.8.1 - caso fortuito ou força maior;

25.8.2 - alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

25.8.3 – descumprimento das obrigações pelo contratado decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;

25.8.4 – atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Administração.

25.9 – Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste item.

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

25.10.1 – Caso a Contratada não logre efetuar uma das comprovações acima indicadas até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada e dos valores das faturas correspondentes a 1 (um) mês de serviços para realizar o pagamento direto das verbas rescisórias aos trabalhadores alocados na execução contratual, conforme arts. 19-A e 35 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2008, conforme obrigação assumida pela contratada.

25.11 – Será considerada extinta a garantia:

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

25.11.2 – no prazo de 03 (três) meses 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.

26 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

26.1 - Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:

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

26.1.2 - apresentar documentação falsa;

26.1.3 - deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

26.1.4 - ensejar o retardamento da execução do objeto;

26.1.5 - não manter a proposta;

26.1.6 - cometer fraude fiscal;

26.1.7 - comportar-se de modo inidôneo;

26.2 - 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.

26.3 - O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

26.3.1 - Multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

26.3.2 - Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até 05(cinco) anos;

26.4 - A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento.

26.5 - 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.

26.6 - 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.

26.7 - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

26.8 - As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência (Anexo I) deste Edital

27 – DA SUBCONTRATAÇÃO, FUSÃO, CISÃO OU INCORPORAÇÃO

27.1 – É admissível a subcontratação, fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em 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.

28 – DO PAGAMENTO

28.1 - O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo 30 (trinta) dias, contados da apresentação dos serviços executado, mediante apresentação de Nota/Fiscal Fatura discriminativa, devidamente e os materiais empregados através de ordem bancária para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

28.3 - A apresentação de Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de 02 (dois) dias, contado da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir, devendo estar acompanhada dos documentos mencionados no §1º do art. 36 da IN/SLTI nº 02, de 2008.

28.4 - O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado neste ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados devidamente acompanhada das comprovações mencionadas no §1º do art. 36, da IN/SLTI nº 02, de 2008.

28.5 - Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrerestado 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.

28.6 - Caso se constate o descumprimento de obrigações trabalhistas ou manutenção das condições exigidas para habilitação poderá ser concedido um prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações, quando não se identificar má-fé ou a incapacidade de corrigir a situação.

a) Não sendo regularizada a situação da CONTRATADA no prazo concedido, ou nos casos em que identificada a má-fé, se não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração, 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.

28.7 - Nos termos do artigo 36, § 6º, da instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

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

28.8 - Será contada como data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

28.9 - Antes de cada pagamento à CONTRATADA será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no Edital.

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

28.11 - 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 a existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionadas os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

28.12 - 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.

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

28.14 - Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE, não será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF.

28.15 - 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.

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

28.16 - 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:

EM = I x N x VP, sendo:

Em = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga;

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

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

TX = Percentual de taxa anual 6%

28.17 – Os pagamentos serão efetuados tomando como base o atendimento às metas de execução do Acordo de Nível de Serviço estipulados no Termo de Referência.

29 – DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL

29.1 – Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá impugnar o ato convocatório deste Pregão, mediante petição a ser enviada, preferencialmente, para o endereço eletrônico licitacao.sdh@sdh.gov.br.

29.1.1 – O pregoeiro decidirá sobre a impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

29.1.2 – Acolhida a impugnação contra este Edital, será designada nova data para realização do certame, exceto quando a alteração não afetar a formulação das propostas.

29.2 – Os pedidos de esclarecimentos referentes a este procedimento licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente, para o endereço eletrônico licitacao.sdh@sdh.gov.br.

29.3 – As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizados no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br /www.comprasnet.gov.br, por meio do link Acesso livre>Pregões>Agendados, bem como no sítio www.sdh.gov.br/licitacao/, para conhecimento da sociedade em geral e dos fornecedores, cabendo aos interessados em participar do certame acessá-los para obtenção das informações prestadas.

30 – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO

30.1 – A inexecução total ou parcial do Contrato ensejará sua rescisão, com as consequências contratuais, de acordo com o disposto nos Arts 78 a 80 da Lei 8.666/93 e alterações posteriores.

30.2 – São motivos para rescisão do presente Contrato:

30.2.1 – o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

30.2.2 – o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;

30.2.3 – a lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão do fornecimento, nos prazos estipulados;

30.2.4 – o atraso injustificado da prestação dos serviços;

30.2.5 – a paralisação da prestação dos serviços, sem justa causa e prévia comunicação à Contratante;

30.2.6 – a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, em desacordo com as determinações do Edital e no Contrato;

30.2.7 – o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;

30.2.8 – o cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas na forma do § 1º do Art. 67, da Lei nº 8.666/93;

30.2.9 – a decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

30.2.10 – a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

30.2.11 – a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;

30.2.12 – razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o Contratante e exaradas no processo administrativo a que se refere o Contrato;

30.2.13 – a supressão, por parte da Administração, de obras, serviços ou compras, acarretando modificação do valor inicial do Contrato além do limite permitido no § 1º do Art. 65, da Lei nº 8.666/93;

30.2.14 – a suspensão de sua execução, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado ao contratado, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;

30.2.15 – o atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela Administração decorrentes de obras, serviços ou fornecimento, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

30.2.16 – a não liberação, por parte da Administração, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais porventura especificadas no **Anexo I** deste Edital;

30.2.17 – a ocorrência de caso fortuito ou de força maior regularmente comprovada, impeditiva da execução deste Contrato; e

30.2.18 – descumprimento do disposto no Inciso V do Art. 27, da Lei nº 8.666/93, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

30.3 – Os casos de rescisão serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

30.4 – A rescisão deste Contrato poderá ser:

30.4.1 – determinada por ato unilateral e por escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII, e XVII do Art. 78, da Lei nº 8.666/93;

30.4.2 – amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração; e

30.4.3 – judicial, nos termos da legislação.

30.5 – A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

30.6 – Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do Art. 78, da Lei nº 8.666/93, sem que haja culpa da Contratada, será esta resarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

30.6.1 – devolução de garantia;

30.6.2 – pagamentos devidos pela execução do Contrato até a data da rescisão; e

30.6.3 – pagamento do custo da desmobilização.

30.7 – Ocorrendo impedimento, paralisação ou sustação do Contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente por igual tempo.

30.8 – A rescisão por descumprimento das cláusulas contratuais acarretará a retenção dos créditos decorrentes deste Contrato, até o limite dos prejuízos causados à Contratante, além das sanções previstas neste Instrumento.

30.9 – Quando da rescisão contratual, a Contratante verificará o pagamento pela contratada das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho, conforme determina o art. 35 da IN/MPOG nº 2, 2008.

30.10 – Dará ensejo à rescisão contratual o descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado, conforme o disposto no art. 34-A da IN/MPOG nº 2, de 2008.

31 - DA REPACTUAÇÃO

31.1 - As regras acerca da repactuação do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Contrato, anexo a este Edital.

32 – DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITE DOS SERVIÇOS

32.1 - Será utilizado como metodologia de avaliação da qualidade e aceite dos serviços, o cumprimento a todas as obrigações e especificações descritas no Termo de Referência e seus anexos, durante o decurso da execução do Contrato.

33 – DAS CONSIDERAÇÕES SOBRE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

33.1 - A licitante deverá comprometer-se com a Sustentabilidade Ambiental, nos termos das exigências impostas pela IN 01/2010, mediante apresentação de Declaração.

33.2 - Todo o material e tecnologia deverão ser ambientalmente sustentáveis, atendendo a IN no 01, de 19 de janeiro de 2010, exceto aquele em que não se aplica a referida instrução.

34 – DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

34.1 – A autoridade competente para aprovação do procedimento licitatório somente poderá revogar a licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, dando ciência aos participantes, na forma da legislação vigente.

34.2 – É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase deste Pregão, promover diligências destinadas a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam constar originariamente da proposta ou da documentação.

34.3 – Os licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação deste procedimento licitatório, ressalvado o direito, em caso de boa-fé, de ressarcimento pelos encargos que tiverem suportado no cumprimento da obrigação assumida.

34.4 – Este Pregão poderá ter a data de abertura da sessão pública transferida, por conveniência exclusiva da Secretaria de Direitos Humanos.

34.5 – O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que seja possível a aferição das suas qualificações e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública de pregão.

34.6 – Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Secretaria de Direitos Humanos não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do procedimento licitatório.

34.7 – As questões decorrentes da execução deste instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, deverão ser processadas e julgadas na Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro.

34.8 – Os casos omissos serão resolvidos pelo Pregoeiro, com observância das disposições constantes das Leis nº 4.520/2002, 8.666/1993 e 10.520/2002 e dos Decretos nº 3.555/2000 e 5.450/2005.

34.9 – As partes elegem o foro da Seção Judiciária Federal do Distrito Federal, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas que surgirem na execução do presente Edital.

34.10 – 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.

34.11 - 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.

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

34.13 – 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.

34.14 – 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.

34.15 – 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.

34.16 – 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.

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

34.18 – O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico <http://www.sdh.gov.br/sobre/licitacoes/licitacoes-em-andamento>, e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço Setor Comercial Sul-B, Quadra 09, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A, 9º Andar, Brasília/DF, nos dias úteis, no horário das 09:00 horas às 11:59 horas e de 14:00 horas às 17:59 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

34.19 – O prazo fixado para a prestação dos serviços são os estipulados no Item 7 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

35 – DOS ANEXOS

35.1 – São partes integrantes deste Edital os seguintes Anexos:

ANEXO I - Termo de Referência

ANEXO I - A - Planilha de composição de custos

ANEXO I - B - Especificações Técnicas do Centro de Processamento de Dados - CPD

ANEXO I-C - Especificações Técnicas de Conectividade

ANEXO I-D – Modelo de Proposta Comercial

ANEXO I-E – Modelo de Declaração de Inexistência de Fatos Impeditivos

ANEXO I-F – Modelo de Declaração de Cumprimento do Disposto no Inciso XXXIII, do Artigo 7º da Constituição Federal

ANEXO I-G – Modelo de Declaração de Elaboração Independente da Proposta

ANEXO I- H – Modelo de Ordem de Serviço

ANEXO I-I - Volumetria

ANEXO I-J - Capacitação

ANEXO II - Valores Máximos Admitidos

ANEXO III – Modelo de Declaração de Contratos Firmados com a Iniciativa Privada e a Administração Pública

ANEXO IV - Minuta de Contrato

Brasília-DF, 20 de novembro de 2014.

EDUARDO MIRANDA LOPES
Pregoeiro

ANEXO I

1. OBJETO

1.1 Contratação de serviço de Solução Global para implantação, operação e gestão do Disque Direitos Humanos com execução de **Teleatendimento Receptivo**, na forma humana e eletrônica, e **Teleatendimento Ativo** na forma humana, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos e aplicativos básicos, destinados ao Sistema de Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos de Atendimento (SONDHA).

2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

2.1 Breve histórico do contratante

O Disque Direitos Humanos é um serviço de utilidade pública da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, conforme o previsto no Decreto 8.162 de 2013, 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.

As manifestações de violações de Direitos Humanos acolhidas pelo Disque Direitos Humanos são examinadas e, posteriormente, considerando as especificidades de cada denúncia a atuação e atribuição de cada órgão, com o foco na proteção das Populações em Situação de Vulnerabilidade Social atendidos pelo serviço.

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, da SDH.

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.

2.2 Direito Patrimonial

A SDH/PR, nos termos do artigo 111, da Lei nº 8.666/93, concomitante com o art. 4º, da Lei nº 9.609/1998, detém o direito patrimonial do objeto do presente Termo. Caberá à Contratada em caráter definitivo ceder todos os produtos, metodologias e resultados produzidos em consequência deste Termo. Entendendo-se por resultados toda a documentação dos produtos e serviços gerada pelo objeto contratado, incluindo os documentos das soluções e produtos gerados, manuais, recursos de comunicação, hardwares, cópias e licenças de uso de softwares que tenham sido desenvolvidos para a prestação do serviço, metodologias, planilhas de cálculo, questionários de entrevistas, tabelas comparativas, documentos, base de dados e outras ferramentas eletrônicas como apoio à sua consecução do serviço, deverão ser disponibilizados para uso exclusivo da Secretaria de Direitos Humanos, também em meio digital.

2.3 Propriedade intelectual

Todas as informações geradas e armazenadas em base de dados, relativas aos atendimentos prestados são de propriedade da Contratante, sendo dever da Contratada garantir formalmente seu sigilo e torná-los disponíveis para a Contratante em seus respectivos formatos.

A metodologia empregada nesta prestação de serviços é de propriedade e responsabilidade da Contratada.

2.4 Confidencialidade

2.4.1 Será resguardado o sigilo das informações, documentos e banco de dados da SDH/PR, ficando a cargo da CONTRATADA a adoção de todas as providências necessárias para este fim. Nesse sentido, deverá submeter-se às políticas de segurança da SDH/PR e assumir inteira responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao Órgão ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança, sempre atentando aos princípios de:

- a) Integridade: Guardar com exatidão as informações e, ainda, documentar as atividades realizadas, objetivando manter a consistência das informações contidas nos arquivos com as condições reais das instalações;
- b) Confidencialidade: Garantir que as informações sejam acessíveis somente ao pessoal autorizado, não fornecendo arquivos digitalizados ou mesmo impresso a pessoas que não sejam autorizadas pelo gestor do contrato. Além disso, é vedado o uso das estações de trabalho pelos empregados da CONTRATADA para atividades diferentes das previstas no contrato, sendo também vedada a entrada de pessoas não autorizadas no ambiente disponibilizado pelo SDH/PR, para uso da CONTRATADA, em decorrência dos serviços contratados;
- c) Autenticidade: Todas as comunicações entre a CONTRATADA e o SDH/PR, deverão ser formalizadas e todos os documentos devidamente identificados com os dados pessoais dos responsáveis, garantindo a autenticidade dos documentos e a possibilidade de auditoria das atuações das partes envolvidas.

2.4.2 No contrato de trabalho dos empregados da Contratada deverá constar, de forma expressa, a penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato.

2.4.3 Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do SDH/PR.

2.4.4 Nas Posições de Atendimento (PA's), utilizadas pelos operadores, não poderá haver winchester e nem drive de disco que permita o acesso à gravação e à leitura.

2.4.5 Todos os termos do Contrato e as informações trocadas entre a Contratante e a Contratada, durante a execução dos serviços objeto da presente especificação, serão utilizados somente para alcançar os fins previstos. Desta forma, as partes tratarão estas informações com o devido sigilo e não as farão de conhecimento de terceiros sem o prévio consentimento da empresa ou entidade a qual elas pertencem.

2.5 Fundamentações Legais

a) De acordo com o Decreto nº 6.980, de 13 de outubro de 2009, alterado pelo Decreto nº 8.162, de 18 de dezembro de 2013, que aprovou a estrutura regimental da Secretaria de Direitos Humanos, compete ao Departamento de Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, por meio da Coordenação Nacional do Disque Direitos Humanos, “coordenar o serviço de atendimento telefônico gratuito por intermédio do Disque Direitos Humanos, destinado a receber as denúncias e reclamações, garantido o sigilo da fonte de informações, quando solicitado pelo denunciante”.

b) Em 2004, a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, designou por meio do Ato nº 42.078, o número “100” para a então Secretaria Especial dos Direitos Humanos – SDH, para acesso pelos usuários, em âmbito nacional, aos serviços de atendimento em Direitos Humanos. Posteriormente, com base na Resolução nº 357 de 2004, a ANATEL definiu o “100” como um número de utilidade pública de emergência.

c) O presente termo foi elaborado em conformidade com os seguintes ditames:

c.1) Lei nº.8.666/1993, como peça integrante e indissociável de um procedimento licitatório;

c.2) Instrução Normativa SLTI/MPOG nº.02/2008 e suas alterações, que dispõe sobre regras e diretrizes básicas para a contratação de serviços, continuados ou não;

c.3) Lei nº.10.520/2002, que instituiu a modalidade de pregão para aquisição de bens e serviços comuns;

c.4) Decreto nº 5.450/2005, pela regulamentação do sistema de pregão para bens e serviços comuns.

d) Da justificativa para enquadramento como bem e serviços comuns

d.1) O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de bens/serviços comuns de que trata a Lei nº 10.520/02 e Decreto nº 5.450/05, por possuir padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos, mediante as especificações usuais do mercado, podendo, portanto, ser licitado por meio da modalidade Pregão.

d.2) A licitação para a contratação, objeto deste Termo de Referência, será realizada por meio da modalidade de licitação PREGÃO ELETRÔNICO do tipo MENOR PREÇO, na forma prevista no art. 45, §1º, I da Lei nº 8.666/93.

d.3) Ao amparo da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e do Decreto nº 3.555, de 2000, o objeto afigura-se à definição de serviço comum, ou seja, cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado, se não vejamos:

d.4) Conforme advoga Marçal Justen Filho, *in verbis*: “bem ou serviço comum é aquele que se apresenta sob identidade e características padronizadas e que se encontra disponível, a qualquer tempo, num mercado próprio”.

d.5) Pelo exposto, o objeto deste Termo de Referência poderá ser licitado por meio da modalidade Pregão.

e) Da justificativa para a contratação em único lote/grupo

e.1) O § 3º do art. 3º da IN nº 2/08 prevê excepcionalmente a possibilidade de a Administração instaurar licitação global, em que serviços distintos são agrupados em um único lote, desde que essa condição, de forma comprovada e justificada, decorra da necessidade de inter-relação entre os serviços contratados, do gerenciamento centralizado ou implique vantagem para a Administração.

e.2) A licitação, para a contratação de que trata o objeto deste Termo de Referência, em único lote justifica-se pela necessidade de preservar a integridade qualitativa do objeto, vez que vários prestadores de serviços poderão implicar descontinuidade da padronização, envio de peças erradas, dificuldade de acionar a garantia em função de problemas, por motivo de má colocação ou por defeito de peças, bem assim em dificuldades gerenciais. Some-se a isso a possibilidade de estabelecimento de um padrão de qualidade e eficiência que pode ser acompanhado ao longo dos serviços, o que fica sobremaneira dificultado quando se trata de diversos prestadores de serviços.

e.3) O não parcelamento do objeto em itens, nos termos do art. 23, §1º, da Lei nº 8.666/1993, neste caso, se demonstra técnica e economicamente viável e não tem a finalidade de reduzir o caráter competitivo da licitação, visa, tão somente, assegurar a gerência segura da contratação, e principalmente, assegurar, não só a mais ampla competição necessária em um processo licitatório, mas também, atingir a sua finalidade e efetividade, que é a de atender a contento as necessidades da Administração Pública.

e.4) Convém ressaltar que a solução global, a despeito de incluir serviços de TI, não se trata de contratação específica de solução de tecnologia de informação, considerando as definições constantes no inciso IX do art. 2º da IN - SLTI4/2010, que define essa solução.

e.5) Os bens de tecnologia da informação constantes neste TR apenas integram a solução global em tela. Isso com o objetivo de assegurar disponibilidade adequada à operacionalização do SONDHA e as demais atividades da central de atendimento que utilize sistema informatizado.

f) *Da Justificativa dos elementos técnicos e da relação entre a quantidade e a demanda*

f.1) Os elementos técnicos descritos neste instrumento e em seus anexos são os mínimos necessários para assegurar que a execução dos serviços se dê de forma satisfatória, com as condições técnicas e de qualidade exigidas para a realização dos eventos da Secretaria, em especial aos serviços técnicos de acessibilidade, e ainda, assegurar o gasto racional dos recursos públicos.

f.2) A quantidade estimada dos serviços foi estruturada com base no histórico da execução desses serviços nesta SDH/PR e ainda por meio de levantamento das demandas das diversas áreas para o desenvolvimento de suas políticas.

g) **Caráter de continuidade dos serviços**

g.1) Trata-se de um serviço do tipo continuado, cuja interrupção comprometerá a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deve estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente.

g.2) A interrupção dos serviços afetos ao atendimento do Disque, considerando o exposto no subitem g.1, torna iminente o risco de descontinuidade das políticas tuteladas pela SDH/PR e, consequentemente, o risco à proteção e defesa à vida às garantias fundamentais das pessoas em situação de vulnerabilidade atendidas por este serviço. A execução das ações dar-se-á a partir do contato com a central de atendimento que aciona a rede de proteção e defesa dos direitos humanos e demais serviços de atendimento social.

h) **Da participação de empresas reunidas em consórcio**

h.1 Não será admitida nesta licitação a participação de empresas que estejam reunidas em consórcio e sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si, qualquer que seja sua forma de constituição, haja vista que o objeto a ser executado não apresenta vulto ou complexidade que tornem restrito o universo de possíveis licitantes.

3. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS (JUSTIFICATIVA)

3.1 Cenário atual

O Disque Direitos Humanos desde a sua inauguração, em dezembro de 2010, atendeu milhões de cidadãos brasileiros, foram registradas e encaminhadas mais de 550.000 (quinhentas e cinquenta mil) denúncias de violações de direitos humanos, sendo que no ano de 2013, foram registradas e encaminhadas aproximadamente 188.882 (Cento e oitenta e oito mil oitocentos e oitenta e duas) denúncias, o que representa um aumento de aproximadamente 8,5%, em relação ao ano anterior.

A ampliação do número de denúncias é resultado de uma série de alterações metodológicas, que envolveram a unificação dos módulos temáticos (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), inicialmente previstos na contratação que atualmente operacionaliza o Disque Direitos Humanos, além da implementação de novas ferramentas tecnológicas e a aperfeiçoamento das relações institucionais da Secretaria de Direitos Humanos, com órgãos de proteção e defesa de direitos humanos nos estados, municípios e Distrito Federal.

Para além das ações da Administração em prol da eficiência do serviço, a Secretaria de Direitos Humanos, em parceria com entes governamentais e não governamentais, divulgou amplamente o serviço, por meio de diversos veículos de comunicação, com apoio de personalidades do meio artístico que defendem a luta pelos direitos humanos.

3.2 Resultados a serem alcançados

A experiência adquirida na operacionalização do Disque Direitos Humanos, ao longo desses últimos três anos, demonstrou que o formato atual de execução do serviço não contempla na sua totalidade as especificidades necessárias para o atendimento prestado às populações em situação de vulnerabilidade que buscam ajuda por meio do Disque 100.

Nesse sentido, este Termo de Referência tem por finalidade ampliar a capacidade de atendimento do serviço e revisar parte da metodologia utilizada atualmente. Trazendo em seu bojo alterações na qualificação e quantificação da prestação do serviço, recursos humanos e sistema informatizado, bem como novos acordos de níveis de serviço.

Ante ao exposto, a Central do Disque Direitos Humanos atualmente não possui a capacidade necessária para atender a crescente demanda de usuários que acionam o número 100 de todo território nacional. Assim, o formato e a metodologia do contrato atual não atende as especificidades do serviço, portanto, o que justifica a necessária revisão conforme proposta descrita neste Termo.

3.3 Alinhamento estratégico da contratação

Frise-se que o Disque Direitos Humanos, é um serviço único, cujo objetivo central é o acolhimento de manifestações de violações de Direitos Humanos como um todo. A composição do Disque em Módulos Temáticos, conforme o instrumento convocatório de contratação do atual formato teve cunho metodológico, em observância às particularidades das populações em situação de vulnerabilidade social abrangidas. Todavia, o modelo ora proposto inter-relaciona todas as áreas do Disque Direitos Humanos e caracteriza o funcionamento do serviço, como uma estrutura única e com gerenciamento centralizado, competindo ao Departamento de Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos a coordenação do Disque, conforme pontuado acima. Além disso, no campo da conveniência e oportunidade administrativas, não seria vantajoso nem prático para a Administração a existência de vários contratos diferentes para a prestação de um serviço único, destinado a uma mesma finalidade: o acolhimento de manifestações de violações de direitos humanos. A manutenção do número de utilidade pública de emergência 100 (cem) facilita e unifica o acesso da população ao serviço, garantindo a disseminação de informações qualificadas, além de disponibilizar um meio universal e gratuito de contato com o serviço de registro de manifestações relacionadas a violações de Direitos Humanos de grupos sociais vulneráveis em todo o Brasil.

Destaque-se, por fim, que a implementação do Disque Direitos Humanos, nos moldes apresentados, conta também com a participação dos setores governamentais ligados às populações em situação de vulnerabilidade social, bem como de representações da sociedade civil no apoio temático, na capacitação dos (as) teleatendentes, monitores (as), supervisores (as) e pessoal de apoio para a realização do tratamento, encaminhamento e monitoramento e de apoio à gestão de dados e informações, além da articulação institucional com os órgãos e entidades ligadas aos Módulos Temáticos, como Ministério Público, Conselhos, Ouvidorias setoriais, Secretarias de Segurança Pública, entre outros.

4. ABRANGÊNCIA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços descritos neste Documento deverão abranger todo o Território Nacional por meio do telefone 100, de acesso gratuito a todos os telefones fixos e móveis do Brasil.

5. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços, objeto deste Termo de Referência serão prestados em instalações próprias da empresa CONTRATADA, as quais deverão estar localizadas no Distrito Federal, sede da Secretaria de Direitos Humanos, para garantir a efetiva fiscalização e boa supervisão técnica do contrato.

Os serviços devem ser prestados no Distrito Federal, pelas razões que seguem:

- a) A contratante tem sede em Brasília /DF e ao Departamento de Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos compete coordenar o serviço de atendimento telefônico gratuito por intermédio do Disque Direitos Humanos (art. 5º, IV, do Decreto nº. 6.980/2009 – instrumento que dispõe sobre a estrutura regimental da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República), sendo indiscutível que a execução dos serviços na localidade onde está sediada a contratante contribui não só para a efetiva fiscalização da execução do contrato como para a boa coordenação do serviço.
- b) A capacitação inicial dos profissionais que atuarão no Disque Direitos Humanos – DDH, bem como os processos de educação continuada, serão supervisionados, necessariamente, pela SDH, com a participação de representantes das áreas técnicas que coordenam os assuntos pertinentes aos módulos temáticos que compõem o Disque. Sob esse aspecto, cabe destacar que o Disque Direitos Humanos se constituirá em um serviço de utilidade pública de emergência, destinado a receber manifestações de violações de Direitos Humanos contra as populações em situação de vulnerabilidade social que, pela sua complexidade e relevância, ensejará capacitações diversas, como tem ocorrido cotidianamente na operacionalização do Disque Direitos Humanos – Disque 100. Nesse passo, seria inviável deslocar os representantes da Secretaria de Direitos Humanos para outro local, toda vez que uma capacitação se mostrar necessária. Isso em termos de valores acrescidos ao projeto representa um percentual aproximado de 1% do valor global do contrato a ser gasto com custeio de diárias e passagens, considerando um cenário de operações descentralizadas entre as cinco regiões brasileiras.

6. ESCOPO DA CONTRATAÇÃO

6.1 DOS SERVIÇOS

Os serviços serão prestados por meio das POSIÇÕES DE ATENDIMENTO, que constituem o grupo de recursos humanos e de infraestrutura, que executarão atividades para atendimento às demandas do Disque 100, conforme especificações inseridas neste Termo de Referência:

- I - SA 1 - Serviço de Teleatendimento Receptivo Generalista
- II - SA 2 - Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista
- III - SA 3 - Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista
- IV - SA 4 - Serviço de Encaminhamento
- V - SA 5 - Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista
- VI - SA 6 - Serviço de Monitoramento
- VII - SA 7 - Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas (Capacitação)
- VIII - SA 8 – Serviço de Gerência de Operações

6.2 DOS OPERADORES

6.2.1 Os operadores são as pessoas, em suas diversas categorias e perfis, que comporão os serviços elencados no item 6.1, conforme denominação abaixo:

Cód.	Categoria	Serviço associado
✓ SA-1		→ Serviço de Teleatendimento Receptivo Generalista
✓ SA-2	<u>Analista de tráfego e de qualidade</u>	→ Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista
✓ SA-3		→ Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo

✓ SA-4 ✓ SA-5 ✓ SA-6		Especialista → Serviço de Encaminhamento → Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista → Serviço de Monitoramento
✓ SA-1 ✓ SA-2 ✓ SA-3 ✓ SA-4 ✓ SA-5 ✓ SA-6	<u>Apoio às Coordenações Operacionais</u>	→ Serviço de Teleatendimento Receptivo Generalista; → Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista; → Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista; → Serviço de Encaminhamento; → Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista; → Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista.
✓ SA-7	<u>Apoio Psicossocial</u>	→ Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas (Capacitação)
✓ SA-5 ✓ SA-6	<u>Atendente ao Apoio à Gestão de Dados e Informações</u>	→ Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista → Serviço de Monitoramento
✓ SA-4	<u>Atendente de Apoio ao Encaminhamento (PAEN)</u>	→ Serviço de Encaminhamento
✓ SA-6	<u>Atendente de Apoio ao Monitoramento (PAM8)</u>	→ Serviço de Monitoramento
✓ SA-5	<u>Atendente de Apoio ao Monitoramento com Teleatendimento ativo especialista (PAM6)</u>	→ Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista
✓ SA-3	<u>Atendente de Apoio ao Tratamento com Teleatendimento Especialista ativo (PATEN)</u>	→ Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista
✓ SA-7	<u>Atendente de Apoio ao Treinamento e Educação Continuada</u>	→ Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas (Capacitação)
✓ SA-8	<u>Gerente de Operações</u>	→ Serviço de Gerência Operacional
✓ SA-7	<u>Instrutores de Treinamento e Educação Continuada</u>	→ Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas (Capacitação)
✓ SA-1 ✓ SA-2 ✓ SA-3 ✓ SA-4 ✓ SA-5 ✓ SA-6	<u>Monitor(a) de Qualidade</u>	→ Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista; → Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista; → Serviço de Encaminhamento; → Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista; → Serviço de Monitoramento.

<ul style="list-style-type: none"> ✓ SA-1 ✓ SA-2 ✓ SA-3 ✓ SA-4 ✓ SA-5 ✓ SA-6 	<u>Supervisor(a) de Apoio</u> <u>Operacional</u>	→ Serviço de Teleatendimento Receptivo Generalista
		→ Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista
		→ Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista
		→ Serviço de Encaminhamento
		→ Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista
		→ Serviço de Monitoramento
✓ SA-2	<u>Teleatendente Especialista</u>	→ Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista
✓ SA-1	<u>Teleatendente Generalista</u>	→ Serviço de Teleatendimento Receptivo Generalista

6.3 DA MÉTRICA DE MEDIÇÃO DOS RESULTADOS E PAGAMENTO

6.3.1 Os serviços denominados SA1 e SA2 serão medidos em horas e os serviços denominados SA3, SA4, SA5, SA6, SA7 e SA8 serão constituídos de 1 (uma) ou mais posições de atendimento, que será a unidade de medida para quantificação dos serviços.

6.3.2 Para medir os resultados dos serviços do item 6.1 serão utilizados os seguintes elementos-conceitos:

6.3.2.1. Unidade de medida hPA1: Hora de Posição de Atendimento 1

Teleatendimento Receptivo Generalista - hPA1

Composto por espaço físico, hardware, software, rede local, telefonia, telecomunicações, mobiliário, pessoal de operação, conforme descrito no item 6.4, bem como todos os demais encargos, serviços e insumos necessários ao pleno atendimento das condições especificadas neste Termo de Referência.

a) Para efeitos de contratação, será considerada hora de posição de atendimento logada (hPA), o tempo, medido em horas, em que a (o) teleatendente estiver efetivamente disponível para o atendimento ou em conversação com o cidadão, (Tempo Total de Conversação - TTC), o tempo em que estiver em atividades de apoio psicossocial, de treinamento e educação continuada, ginastica laboral, atividades motivacionais, *feedback* com monitores (as) e supervisores (as), reuniões técnicas com monitores, supervisores e coordenação e pausas para o banheiro.

b) Não serão consideradas hPA, o tempo em que as (os) teleatendentes estiverem em pausa para a manutenção de equipamentos, indisponíveis para o atendimento em razão de problema relacionados a infraestrutura e outros componentes que integram a prestação de serviços de Solução Global (espaço físico, hardware, software, fornecimento de energia elétrica, rede local, telefonia, telecomunicações, mobiliário), independente de caso fortuito ou força maior. Também não será considerada hPA, o tempo em que as (os) teleatendentes estiverem cumprindo pausas de descanso e lanche, previstas na legislação vigente, NR-17/MTE e CLT.

6.3.2.2. Unidade de Medida hPA2: Hora de Posição de Atendimento com Teleatendimento Receptivo Especialista

Composto por espaço físico, hardware, software, rede local, telefonia, telecomunicações, mobiliário, pessoal de operação, conforme descrito no item 6.4 deste Termo de Referência, bem como todos os demais encargos, serviços e insumos necessários ao pleno atendimento das condições especificadas neste instrumento.

a) Para efeitos de contratação, será considerada hora de posição de atendimento logada (hPA), o tempo, medido em horas, em que a (o) teleatendente estiver efetivamente disponível para o atendimento ou em conversação com o cidadão, (Tempo Total de Conversação - TTC), o tempo em que estiver em atividades de apoio psicossocial, de treinamento e educação continuada, ginastica laboral, atividades motivacionais, *feedback* com monitores (as) e supervisores (as), reuniões técnicas com monitores, supervisores e coordenação e pausas para o banheiro.

b) Não serão consideradas hPA's, o tempo em que as (os) teleatendentes estiverem em pausa para a manutenção de equipamentos, indisponíveis para o atendimento em razão de problema relacionados a infraestrutura e outros componentes que integram a prestação de serviços de Solução Global (espaço físico, hardware, software, fornecimento de energia elétrica, rede local, telefonia, telecomunicações, mobiliário), independente de caso fortuito ou força maior. Também não será considerada hPA, o tempo em que as (os) teleatendentes estiverem cumprindo pausas de descanso e lanche, previstas na legislação vigente, NR-17/MTE e CLT.

6.3.2.2.1 Registre-se que as expressões hPA1 e hPA2 são utilizadas meramente para distinguir os serviços quanto às modalidades *Generalista* e *Especialista*, sendo que em ambos os serviços a unidade de medida será **hora**, constituída de 60 (sessenta) minutos.

6.3.2.3. Unidade de Medida PATEN: Posição Apoio ao Tratamento

Refere-se às atividades de apoio ao tratamento das demandas recebidas por meio do teleatendimento, e-mail, fax, cartas e formulário web, conforme descrito neste Termo de Referência, com teleatendimento ativo especialista. Composto por espaço físico, hardware, software, rede local, telefonia, telecomunicações, mobiliário, pessoal de operação, conforme descrito no item 6.4 deste TR, bem como todos os demais encargos, serviços e insumos necessários ao pleno atendimento das condições especificadas neste instrumento.

6.3.2.4 – Unidade de Medida PAEN: Posição Apoio ao Encaminhamento

Refere-se às atividades de apoio ao encaminhamento das demandas recebidas por meio do teleatendimento, e-mail, fax, cartas e formulário web, busca ativa, realizações de pesquisas, conforme descrito neste Termo de Referência. Composto por espaço físico, hardware, software, rede local, telefonia, telecomunicações, mobiliário, pessoal de operação, conforme descrito no item 6.4 deste TR, bem como todos os demais encargos, serviços e insumos necessários ao pleno atendimento das condições especificadas neste instrumento.

6.3.2.5 - Unidade de Medida PAM: Posição Apoio ao Monitoramento (PAM 6 e 8)

6.3.2.5.1 PAM 6 Posição de Apoio ao Monitoramento (com teleatendimento ativo)

Refere-se às atividades de apoio ao monitoramento das demandas encaminhadas aos serviços de atendimento e proteção presentes nos estados e municípios, por meio do teleatendimento receptivo e ativo, para assegurar do devido registro das respostas das denúncias encaminhadas, conforme descrito neste Termo de Referência. Composto por espaço físico, hardware, software, rede local, telefonia, telecomunicações, mobiliário, pessoal de operação, conforme descrito no item 6.4 deste instrumento.

6.3.2.5.2 PAM 8 Posição de Apoio ao Monitoramento

Refere-se às atividades de apoio ao monitoramento das demandas encaminhadas aos serviços de atendimento e proteção presentes nos estados e municípios, por meio e-mail, fax, cartas e formulário web, para assegurar do devido registro das respostas das denúncias encaminhadas, conforme descrito neste Termo de Referência. Composto por espaço físico, hardware, software, rede local, telefonia, telecomunicações, mobiliário, pessoal de operação, conforme descrito no item 6.4 deste instrumento.

6.3.2.5.3 Essas atividades ocorrerão em jornada de 6 e/ou 8 horas diárias conforme o serviço.

6.3.2.6 Unidade de Medida PADP: Posição Apoio ao Desenvolvimento de Pessoas (PADP)

Refere-se às atividades de apoio psicossocial, seleção, treinamento, educação continuada, gestão de recursos humanos e atividades motivacionais, conforme descrito no anexo X deste Termo de Referência. Composto por espaço físico, hardware, software, rede local, telefonia, telecomunicações, mobiliário, materiais de apoio e pessoal, conforme descrito no item 6.4 deste instrumento.

6.3.2.7 Unidade de Medida PGO: Posição Gerência de Operação

Refere-se à gerência de operação das atividades desenvolvidas pelos diversos serviços elencados neste Termo de Referência. Composto por espaço físico, hardware, software, rede local, telefonia, telecomunicações, mobiliário, matérias de apoio e pessoal, conforme descrito no item 6.4 deste instrumento.

6.4 DA COMPOSIÇÃO DOS SERVIÇOS DAS POSIÇÕES DE ATENDIMENTO

A composição dos serviços é a descrita na Tabela abaixo:

SERVIÇO	OPERADORES	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	UNIDADE DE MEDIDA
<u>SA-1</u> Serviço de Teleatendimento Receptivo Generalista	Teleatendente Generalista	24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais	hPA1
	Monitor(a) de Qualidade	24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais	
	Supervisor(a) de Apoio Operacional	24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais	
	Apoio às Coordenações Operacionais	Das 8 (oito) às 24 (vinte e quatro) horas.	
	Analista de Tráfego e de Qualidade	Horário Comercial: 8(oito) horas diárias com intervalo de 1 (uma) hora	
<u>SA-2</u> Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista	Teleatendente Especialista	24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais	hPA2
	Monitor(a) de Qualidade	24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais	
	Supervisor(a) de Apoio Operacional	24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais	
	Apoio às Coordenações Operacionais	8 (oito) às 24 (vinte e quatro) horas.	
<u>SA-3</u> Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista	Atendente de Apoio ao Tratamento com Teleatendimento Especialista ativo (PATEN).	24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais	PATEN
	Supervisor(a) de Apoio Operacional	24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais	
	Apoio às Coordenações Operacionais	8 (oito) às 24 (vinte e quatro) horas.	
<u>SA-4</u> Serviço de Encaminhamento	Teleatendente Generalista (PAEN)	24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais	PAEN
	Monitor(a) de Qualidade	24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais	
	Supervisor(a) de Apoio Operacional	24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais	
	Apoio às Coordenações Operacionais	8 (oito) às 24 (vinte e quatro) horas.	
<u>SA-5 - PAM 6</u> Serviço de Monitoramento com	Atendente de Apoio ao Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista (PAM6)	6 (seis) horas de teleatendimento, distribuídos em 2 turnos, compreendendo o período das 8 (oito) as 20 (vinte) horas	PAM 6

Teleatendimento Ativo Especialista	Monitor(a) de Qualidade	6 (seis) horas de teleatendimento, distribuídos em 2 turnos, compreendendo o período das 8 (oito) as 20 (vinte) horas	
	Supervisor(a) de Apoio Operacional	6 (seis) horas de teleatendimento, distribuídos em 2 turnos, compreendendo o período das 8 (oito) as 20 (vinte) horas	
	Atendente ao Apoio à Gestão de Dados e Informações	6 (seis) horas de teleatendimento, distribuídos em 2 turnos, compreendendo o período das 8 (oito) as 20 (vinte) horas	
	Apoio às Coordenações Operacionais	6 (seis) horas de teleatendimento, distribuídos em 2 turnos, compreendendo o período das 8 (oito) as 20 (vinte) horas	
SA-6 - PAM 8 Serviço de Monitoramento	Atendente de Apoio ao Monitoramento (PAM8)	Horário Comercial: 8(oito) horas diárias com intervalo de 1 (uma) hora	PAM 8
	Monitor(a) de Qualidade	Horário Comercial: 8(oito) horas diárias com intervalo de 1 (uma) hora	
	Supervisor(a) de Apoio Operacional	Horário Comercial: 8(oito) horas diárias com intervalo de 1 (uma) hora	
	Atendente ao Apoio à Gestão de Dados e Informações	Horário Comercial: 8(oito) horas diárias com intervalo de 1 (uma) hora	
SA-7 PADP Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas (Capacitação)	Apoio Psicossocial (Psicólogo)	24 horas de segunda a sexta	PADP
	Instrutores de Treinamento e Educação Continuada	24 horas de segunda a sexta	
	Atendente de Apoio ao Treinamento e Educação Continuada	Horário Comercial	
SA 8 PGO Serviços de Gerência de Operações	Gerente de Operações	Horário Comercial: 8(oito) horas diárias com intervalo de 1 (uma) hora	PGO

6.5 DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DAS POSIÇÕES DE ATENDIMENTO

6.5.1 SA-1 - Serviço de Teleatendimento Receptivo Generalista

6.5.1.1 Realizar atendimento das ligações dirigidas ao Disque Direitos Humanos, por meio do número de utilidade pública de emergência 100;

6.5.1.2 Responder às demandas, com base em informações padronizadas, sem prejuízo ao tratamento individualizado, conforme cada caso, disponíveis em sistema informatizado específico para o Disque Direitos Humanos;

6.5.1.3 Registrar, em sistema informatizado, as denúncias ou quaisquer outras manifestações acerca de violações de Direitos Humanos, bem como reclamações sobre serviços da rede de proteção e defesa de direitos humanos;

6.5.1.4 Orientar as pessoas que busquem ajuda, por meio do número 100, relatando violações de Direitos Humanos, sobre os procedimentos que podem ser tomados e onde encontrar serviços de referência específicos de proteção e defesa de direitos humanos;

6.5.1.5 Realizar atendimento de meios com formato acessível, como *chat* e terminal adaptado para o atendimento de pessoas com deficiência auditiva.

6.5.1.6 Encaminhar as denúncias registradas à Central de Tratamento e Encaminhamento, descrita nos itens 6.5.3 e 6.5.4, para seu tratamento e, posterior encaminhamento.

6.5.1.7 Encaminhar as ligações com as características descritas no item 6.5.2.1, para o teleatendimento receptivo especialista, quando necessário.

6.5.1.8 A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada ação realizada por meio do Teleatendimento Receptivo Generalista, disponibilizar relatórios gerenciais detalhados e tabulados, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por teleatendente, bem como a análise qualitativa e quantitativa das metas e resultados obtidos por meio dos contatos realizados. Contendo também, histórico evolutivo, desde o termo inicial do pacto laboral, dos colaboradores e dados quanto às potencialidades, fragilidades, medidas de intervenções implementadas e resultados alcançados. Os relatórios deverão ser disponibilizados em meio digital, em formato/extensão compatível com o software de atendimento, com periodicidade mensal.

6.5.2 SA-2 - Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista

6.5.2.1 Realizar atendimento das ligações dirigidas pelo atendimento receptivo generalista, no que diz respeito aos usuários recorrentes, própria vítima, próprio agressor, casos complexos, retorno de autoridade e casos específicos, como pessoas com deficiência intelectual e/ou sofrimento psíquico, entre outros. A SDH poderá a qualquer tempo incluir ou excluir temas a serem tratados pelo atendimento receptivo especialista;

6.5.2.2 Responder às demandas, com base em informações padronizadas, sem prejuízo ao tratamento individualizado, conforme cada caso, disponíveis em sistema informatizado específico para o Disque Direitos Humanos;

6.5.2.3 Realizar atendimento de meios com formato acessível, como *chat* e terminal adaptado para o atendimento de pessoas com deficiência auditiva.

6.5.2.4 Encaminhar as denúncias registradas à Central de Tratamento e Encaminhamento, descrita no item 4.3, para seu tratamento e, posterior encaminhamento.

6.5.2.5 Realizar o preenchimento das planilhas de acompanhamento dos atendimentos da escuta especializada, conforme estabelecido pela SDH.

6.5.2.6 Realizar atendimento bilíngue, em período de megaeventos ou em caso de contato de estrangeiros com a central no país.

6.5.2.7 A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada ação realizada por meio do Teleatendimento Receptivo Especialista, disponibilizar relatórios gerenciais detalhados e tabulados, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por teleatendente, bem como a análise qualitativa e quantitativa das metas e resultados obtidos por meio dos contatos realizados. Os relatórios deverão ser disponibilizados em meio digital, em formato/extensão compatível com o software de atendimento, com periodicidade mensal ou a qualquer tempo à critério da Administração.

6.5.2.8 A CONTRATADA em referência ao ponto 6.5.2.6 deverá contratar 10% de receptivo especialista com qualificação para o atendimento bilíngue (inglês, espanhol e/ou francês), e distribui-los em cada turno.

6.5.3 SA-3 Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista

Serviço realizado por pessoal disponibilizado pela CONTRATADA, compreendendo atividades de tratamento de denúncias e outras manifestações registradas na Central de Atendimento e na Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

6.5.3.1 Receber as demandas captadas via telefone, carta, fax, e-mail, ofício e formulário eletrônico para tratamento à rede de retaguarda;

a) Entende-se por tratamento de denúncias as atividades de revisão textual e de marcadores que categorizam a denúncia, bem como a definição dos encaminhamentos que devem ser realizados, presando pela assertividade e efetividade do procedimento, seguindo as orientações de fluxo estabelecidas pela SDH.

b) Entendem-se como rede de retaguarda os serviços de promoção, proteção e defesa dos Direitos Humanos presentes nos estados, municípios e Distrito Federal, que possuam a atribuição de receber denúncias de violações de Direitos Humanos. Esses serviços receberão as demandas encaminhadas pela Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, de acordo com as especificidades de cada grupo em situação de vulnerabilidade social atendida pelo Disque Direitos Humanos.

6.5.3.2 Elaborar relatórios gerenciais, disponibilizados em formato digital com extensão compatível com o software de atendimento, com os resultados obtidos com base no atendimento realizado a partir das demandas recebidas via telefone, carta, fax, e-mail, ofício e formulário eletrônico, bem como com os resultados obtidos a partir do trabalho de apoio ao tratamento, encaminhamento e monitoramento das demandas, com periodicidade mensal ou a qualquer tempo a critério da Administração;

6.5.3.3 Demandar o teleatendimento (ativo e receptivo), quando necessário, para realizar atividades de apoio ao encaminhamento das demandas recebidas via telefone, carta, fax, e-mail, ofício e formulário eletrônico;

6.5.3.4 Informar imediatamente aos representantes da Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos demandas consideradas emergenciais, onde haja a necessidade de providências imediatas. A Ouvidoria adotará, em conjunto com a área técnica correspondente da SDH, as medidas necessárias.

6.5.3.5 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. Os relatórios deverão ser disponibilizados em meio digital, em formato/extensão compatível com o software de atendimento, com periodicidade mensal ou a qualquer tempo à critério da Administração.

6.5.4 SA-4 Serviço de Encaminhamento

6.5.4.1 Realizar o encaminhamento das denúncias registradas pela Central de Atendimento para a Rede de Atendimento, Proteção e Responsabilização existente nos estados, municípios e no Distrito Federal, conforme fluxo estabelecido pela SDH, assim como confirmar e registrar no Sistema Informatizado o recebimento das denúncias da referida Rede, garantindo o nível de efetividade e de qualidade dos encaminhamentos realizados, o qual será mensurado pela SDH/PR.

6.5.4.2 Realizar 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 retaguarda presente nos estados, municípios e no Distrito Federal.

6.5.4.3 Realizar atividades de Busca Ativa, que constituem atividades relacionadas, ao monitoramento das denúncias por meio da busca por informações acerca dos procedimentos adotados pela rede de atendimento, proteção e responsabilização, açãoada pelo Disque Direitos Humanos, tendo por parâmetro as denúncias registradas no teleatendimento receptivo e pela Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos;

6.5.4.4 A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada ação realizada por meio do Teleatendimento Ativo, disponibilizar relatórios gerenciais detalhados e tabulados, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por teleatendente, bem como a análise qualitativa e quantitativa das metas e resultados obtidos por meio dos contatos realizados. Os relatórios deverão ser disponibilizados em meio digital, em formato/extensão compatível com o software de atendimento, com periodicidade mensal ou a qualquer tempo à critério da Administração.

6.5.5 SA-5 - Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista (PAM 6)

Serviço realizado por pessoal disponibilizado pela CONTRATADA, compreendendo atividades de apoio no monitoramento de denúncias, registradas na Central de Atendimento e na Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, com teleatendimento ativo e receptivo, bem como no apoio à geração de relatórios gerenciais e na gestão de conteúdos

e informações referentes à Central de Atendimento, à Central de Tratamento e Encaminhamento e da própria Central de Monitoramento.

O Serviço de Monitoramento deverá:

6.5.5.1 Demandar o teleatendimento (ativo e receptivo), quando necessário, para realizar atividades de apoio ao monitoramento das demandas recebidas via telefone, carta, fax, e-mail, ofício e formulário eletrônico;

6.5.5.2 Demandar o teleatendimento (ativo e receptivo), quando necessário, para realizar atividades de apoio ao monitoramento das demandas a serem encaminhadas para a rede de atendimento, proteção e responsabilização;

6.5.6 SA-6 Serviço de Monitoramento (PAM8)

Serviço realizado por pessoal disponibilizado pela CONTRATADA, compreendendo atividades de apoio no monitoramento de denúncias, registradas na Central de Atendimento e na Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, realizadas por especialistas, bem como no apoio à geração de relatórios gerenciais e na gestão de conteúdos e informações referentes à Central de Atendimento, à Central de Tratamento e Encaminhamento e da própria Central de Monitoramento.

O Serviço de Monitoramento deverá:

6.5.6.1 Receber e dar o devido Monitoramento/Tratamento às respostas captadas via telefone, carta, fax, e-mail, ofício e formulário eletrônico, realizando o registro das informações tratadas no sistema informatizado para disponibilização dessas ao demandante, a Ouvidoria de Direitos Humanos e outros órgãos que tenham legitimidade para requerê-las.

6.5.6.2 Realizar a partir do direcionamento da SDH, levantamentos de informações, com base nas respostas recebidas acerca da atuação de serviços específicos da Rede de Atendimento.

6.5.6.3 Elaborar mensalmente relatórios gerenciais, disponibilizados em formato digital com extensão compatível com o software de atendimento, dos resultados obtidos, com base no atendimento realizado por todas as áreas do Disque Direitos Humanos, conforme presente Termo;

6.5.6.4 Informar imediatamente aos representantes da Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos demandas consideradas emergenciais, onde haja a necessidade de providências imediatas, ou em situações em que a resposta recebida traga indícios de fragilidade da rede de proteção, defesa e responsabilização. A Ouvidoria adotará, em conjunto com a área técnica correspondente da SDH, as medidas necessárias.

6.5.7 SA-7 Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas (Capacitação)

Serviço realizado por pessoal disponibilizado pela CONTRATADA, compreendendo atividades de apoio psicológico e desenvolvimento humano como abaixo descrito:

6.5.7.1 Realizar atividades de recrutamento, seleção, treinamento e educação continuada de todos os colaboradores do Disque Direitos Humanos, conforme estabelecido pela SDH e estabelecido no anexo X

6.5.7.2 Realizar atividades de apoio psicológico com todos colaboradores do Disque Direitos Humanos, com a frequência mínima semanal.

6.5.7.3 Realizar atividades motivacionais, buscando relacioná-las à temática do Disque Direitos Humanos, assim como datas comemorativas no âmbito dos direitos humanos.

6.5.7.4 Executar os planos de Desenvolvimento de Pessoas, previsto no item 7.5.

6.5.8 SA-8 Serviço de Gerência de Operação

Serviço realizado por pessoal disponibilizado pela CONTRATADA, compreendendo atividades de apoio psicológico e desenvolvimento humano como abaixo descrito:

6.5.8.1 Realizar as atividades para garantir a confiabilidade das informações, bem como a realização dos atendimentos da Central de atendimento.

6.5.8.2 Realizar a análise dos resultados e das metas estabelecidas, bem como manter atualizado os indicadores de Central de atendimento.

6.5.8.3 Realizar as aplicações estatísticas na Central de Atendimento.

6.5.8.4 Monitorar os indicadores da operação, qualidade e desempenho das equipes.

6.5.8.5 Realizar o acompanhamento dos sistemas de qualidade da operação.

6.5.8.6 Realizar o dimensionamento de estalas e outros procedimentos direcionados pelo planejamento operacional.

7. PLANO DE EXECUÇÃO

7.1 Etapa de implantação

A CONTRATADA deverá apresentar Plano de Implantação Inicial e Plano de Sucessão Final, conforme descrito abaixo:

7.1.1 *Plano de Implantação Inicial*

Consistirá no planejamento das estratégias para a absorção dos serviços (objeto deste TR, com garantia do padrão de qualidade do atendimento e deverá conter:

7.1.1.1 Prazo de Mobilização: prazo para início das atividades, não superior a 30 (trinta) dias, contados da assinatura do contrato;

7.1.1.2 Planos de Segurança - manutenção de CIPA e adequação ao SESMT (Serviço de Engenharia, Segurança e Medicina do Trabalho);

7.1.1.3 Plano de Integração de Pessoas com Deficiência, conforme lei 8.213 de 24 de julho de 1991 art 93, Decreto nº 5.292, de 02 de dezembro de 2004, NBR 15599:2008 e NBR 9050:2004;

7.1.1.4 Plano de Benefícios tais como Vale Refeição, Vale Transporte e Seguro Saúde. A Contratada em referência a este item deverá considerar o deslocamento residência-trabalho e trabalho-residência, independentemente do número de passagens necessárias a condução do colaborador.

7.1.1.5 Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a contratada deverá seguir os acordos coletivos do sindicato específico da categoria de trabalhadores em teleatendimento, situado em Brasília/DF, registrado no Ministério do Trabalho e Emprego, considerando a qualificação técnica dos profissionais exigida neste Termo de Referência e os Acordos Coletivos de Trabalho firmados com o referido Sindicato.

7.1.1.6 Para fins de demonstração comprobatória exigida, caso a empresa se enquadre na situação descrita no subitem anterior, deverão ser apresentadas cópias das carteiras de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho ou instrumento similar, de profissionais que já prestem o serviço equivalente para LICITANTE mediante remuneração igual ou inferior à de sua proposta, ou, ainda, declarações de profissionais que se comprometam a prestar os serviços objeto deste Termo de Referência, mediante a remuneração constante da proposta da licitante.

7.1.1.7 A documentação comprobatória apresentada, na forma do subitem anterior deverá estar acompanhada dos comprovantes de que os profissionais atendem aos requisitos de qualificação profissional constantes no item 17 deste Termo de Referência.

7.2 *Etapa de operação*

7.2.1 Até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá providenciar para que os operadores abaixo indicados estejam atuando nas respectivas POSIÇÕES DE ATENDIMENTO, conforme as atribuições previstas no item 6.5 deste Termo de Referência:

7.2.1.1 Cada um dos serviços elencados no item 6.1 será constituído de 1 ou mais **posições de atendimento**, que será a unidade de medida para quantificação dos serviços, exceto quanto aos serviços SA1 e SA2, que serão medidos por hora.

Tabela 2 - Etapa inicial de implantação

Item	Descrição	Unid. Medida	Qtde.
1	SA-1 – Serviço de Teleatendimento Receptivo Generalista (hPA1)	Hora	30.000
2	SA-2 – Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista (Hpa2)	Hora	8.000
3	SA-3 – Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista (PATEN)	Posição	100
4	SA-4 – Serviço de Encaminhamento (PAEN)	Posição	60
5	SA-5 – Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista (PAM – 6 horas)	Posição	10
6	SA-6 – Serviço de Monitoramento (PAM – 8 horas)	Posição	15
7	SA-7 – Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas (PADP)	Posição	1
8	SA-8 – Serviço de Gerência de Operações (PGO)	Posição	1

7.2.2 Até 60 dias após a assinatura do contrato, deverão estar funcionamento as seguintes **POSIÇÕES DE ATENDIMENTO** com os respectivos quantitativos:

Tabela 3 - Etapa final de implantação

Item	Descrição	Unid. Medida	Qtde.
1	SA-1 – Serviço de Teleatendimento Receptivo Generalista (hPA1)	Hora	43.200
2	SA-2 – Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista (Hpa2)	Hora	12.000
3	SA-3 – Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista (PATEN)	Posição	100
4	SA-4 – Serviço de Encaminhamento (PAEN)	Posição	60
5	SA-5 – Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista (PAM – 6 horas)	Posição	10
6	SA-6 – Serviço de Monitoramento (PAM – 8 horas)	Posição	15
7	SA-7 – Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas (PADP)	Posição	1
8	SA-8 – Serviço de Gerência de Operações (PGO)	Posição	1

7.3 Etapa de encerramento

Plano de Sucessão Final

Deverá conter os procedimentos a serem utilizados para repasse de conhecimentos e serviços à sua sucessora, ao final do contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços e sem impacto nos resultados, por ocasião da sucessão, tais como:

- a) Relatórios estatísticos e gerenciais utilizados;
- b) Detalhamento dos serviços presentes na operação;
- c) Tipos de treinamentos realizados para capacitação e reciclagens dos serviços;
- d) Fornecimento de todos os dados disponíveis acumulados, no mínimo, dos últimos 12 (doze) meses.

7.4 Parâmetros para dimensão dos serviços

7.4.1 Com base na volumetria apresentada no Anexo IX, a CONTRATADA deverá escalar e disponibilizar os recursos humanos necessários, respeitando a curva de demanda histórica do SDH-PR, visando à prestação de um serviço de qualidade e o atendimento às necessidades e expectativas desta Secretaria.

7.4.2 A CONTRATADA deverá enviar ao SDH-PR, semanalmente, o dimensionamento diário da equipe correspondente à semana posterior baseada na volumetria de ligações anexadas a este Termo de Referência e seguindo os parâmetros de nível de serviço exigidos. O dimensionamento da equipe deverá ser apresentado com a divisão hora a hora.

7.4.3 Deverá ser considerado como TMA= 180s

8 REQUISITOS TÉCNICOS DOS SERVIÇOS A CONTRATAR

8.1 – REQUISITOS TECNICOS DA INFRAESTRUTURA PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Instalações Físicas

8.1.1 As instalações físicas deverão ter capacidade de abrigar posições de atendimento (PA's) suficientes para atender ao previsto neste Termo de Referência.

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

8.1.3 O ambiente para a prestação do serviço deverá ser refrigerado, confortável e acusticamente isolado, com as características tecnológicas e de mobiliários discriminadas neste Termo de Referência conforme item 6.1.6, e estará sujeito à vistoria e aprovação prévia da Secretaria de Direitos Humanos. Os acessos aos ambientes e estruturas físicas da CONTRATADA, por onde houver tráfego de quaisquer informações relativas às demandas captadas, deverão ser totalmente restritos, sendo permitido somente às pessoas autorizadas.

8.1.4 O sistema de controle de acesso físico deverá:

- a) Gerar histórico de horários de entrada e de saída de cada colaborador/ profissional da CONTRATADA e de visitante aos ambientes restritos da operação;

b) Ser capaz de identificar, autorizar ou rejeitar os acessos das pessoas às instalações;

c) Prover recursos de fiscalização de forma a impedir a entrada e uso de telefones móveis (celulares e/ ou rádio), câmeras fotográficas, gravadores e outros equipamentos que permitam a captura de imagens ou gravação de sons, sem prévia autorização da Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos.

8.1.5 A CONTRATADA deverá manter a operação do Disque Direitos Humanos, agrupada no mesmo ambiente e devidamente isolada de qualquer outra operação em funcionamento nas suas instalações.

8.1.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar em suas instalações físicas os seguintes ambientes, a saber:

a) Local de Operação de teleatendimento: sala com ambiente físico adequado à dimensão da operação, atendendo à NR-17 do Ministério do Trabalho e Emprego, à NBR 9050:2004, à NBR 15599:2008 da ABNT, mobiliada com armários, cadeiras com braço ajustáveis, encosto ajustável na altura e na inclinação e assento com altura ajustável. As posições de atendimento (PA's) deverão ser instaladas separadamente em boxes, com tratamento acústico. As PA's dos(as) supervisores(as) de teleatendimento devem estar em destaque em relação às posições de atendimento generalistas e especialistas e devem ser disponibilizadas em número correspondente à quantidade de supervisores (as) por turno de trabalho. Todas as PA's deverão conter fones de cabeça individualizados, microcomputadores com Memória RAM, tipo DDR2-SDRAM ou tecnologia superior, totalizando 4 Gb (quatro gigabytes) e velocidade de barramento de, no mínimo, 1333 Mhz (um mil e trezentos e trinta e três megahertz) com tecnologia Dual Channel ativada e com a velocidade de barramento preservada; uma unidade de disco rígido interna compatível com a controladora, com capacidade de armazenamento de, no mínimo,;; monitores de vídeo de LCD TFT com, no mínimo, matriz ativa de 19 "de área visível; permitir resolução de 1440 x 900 pixels e 16 milhões de cores; teclados ABNT 2 padrão AT do tipo estendido de 104 teclas, com todos os caracteres da língua portuguesa, com ajuste de inclinação; webcam de 1.3 MP; entradas USB 2.0 ;mouses ópticos com três botões (incluindo tecla de rolagem), com formato ergonômico e conformação ambidestra, resolução mínima de 400 dpi, mouse pad com superfície adequada para utilização de mouse ótico; apoios acolchoados para os braços, ajustes da altura do teclado e do vídeo independentes e descanso flexível para os pés. Todo o mobiliário e aparelhagem do Local de Operação (computadores, teclados, mouse, fones de cabeça, monitores e outros) deverão ser novos e estarão sujeitos à vistoria e aprovação prévia da Secretaria de Direitos Humanos. Todos os dispositivos de hardware, além de seus drivers e outros softwares fornecidos com o equipamento, deverão ser compatíveis com os seguintes sistemas operacionais: Windows XP Professional, Windows Vista Business, Windows 7 Professional e acompanhado de licença com pacote Microsoft Office , Linux distribuição Ubuntu, em todos os computadores;

b) Sala de Treinamento (palestras e educação continuada) climatizada, com divisórias articuláveis e painéis moduláveis para a adequação do espaço de acordo com a necessidade, equipada com 100 (cem) poltronas de auditório com pranchetas

escamoteáveis, 02 (dois) televisores, com tecnologia LCD ou LED, com telas entre 40" (quarenta polegadas) e 50" (cinquenta polegadas), 02 (dois) microcomputadores, interligados em rede (com acesso à internet/intranet), (01) mesa com 4 (quatro) gavetas e 01 (uma) cadeira giratória com encosto para os braços. A sala deverá possuir isolamento acústico e recursos audiovisuais (sonorização e vídeo projeção) compostos por: 01 (uma) tela de projeção, 01 projetor multimídia (data-show), 01 (um) quadro branco e sistema de som adequado ao espaço que garanta a inteligibilidade aos ouvintes;

c) Sala para realização das atividades de apoio psicológico: em ambiente reservado, climatizado, amplo, iluminado, devidamente arejado e isolado acusticamente, equipada com armários, prateleiras para livros, 25 (vinte e cinco) cadeiras com espuma injetada e pranchetas escamoteáveis, 10 (dez) *puffs* coloridos, tapetes antialérgicos, brinquedos psicopedagógicos, jogos pedagógicos, material para pintura, desenho e modelagem, 01 (uma) máquina fotográfica com no mínimo 10.0 (dez) megapixels de resolução de imagem, 01 (um) microcomputador (inserir configuração) interligado em rede (com acesso à internet/intranet), 01 (um) televisor com tecnologia LED ou LCD, com telas entre 40" (quarenta polegadas) e 50" (cinquenta polegadas), 01 (um) aparelho Home Theater.

d) Refeitório: área de 1,00 m² (um metro quadrado) por usuário, abrigando de uma única vez 1/3 (um terço) do total de empregados por turno de trabalho, devendo ser considerado o turno que tem o maior número de empregados, equipada com mesas de refeitório com cadeiras acopladas e com encosto em número correspondente ao de usuários, providas de superfície lisa e material impermeável, devendo ser mantidas permanentemente limpas, refrigeradores, fornos de microondas, bebedouros com água potável, em condições higiênicas, fornecida por meio de copos individuais, lavatórios e pias instalados nas proximidades do refeitório, ou nele próprio, em número suficiente. O ambiente deverá ser devidamente limpo, ventilado e iluminado. Em conformidade com a Norma Regulamentadora nº 24 do Ministério Trabalho e Emprego (NR 24/MTE), a qual estabelece sobre as condições sanitárias e de conforto nos locais de trabalho.

e) Sala de Descompressão: espaço livre com no mínimo 40 m², piso elevado revestido com carpete, ambiente climatizado com baixo nível de ruído, equipado com sofás confortáveis para 10 (dez) lugares e *puffs* coloridos, 02 (dois) televisores com tecnologia LED ou LCD, com telas entre 40" (quarenta polegadas) e 50" (cinquenta polegadas), sistema de som ambiente, livros, revistas, jornais, 05 (cinco) microcomputadores interligados em rede com acesso livre à internet.

f) Sala para Equipe de Monitoria: isolada acusticamente, que permita contato visual com a operação, mobiliada com armários, uma impressora e equipada com estações de trabalho, com os mesmos recursos tecnológicos de uma PA sendo que os computadores deverão contar, também, com unidade de DVD-RW. Todos os recursos devem ser em número correspondente à quantidade de monitores (as) por turno de trabalho. A sala deverá possuir um segundo ambiente apartado e reservado para as conversas entre os monitores e teleatendentes (*feedbacks*), para manutenção da qualidade do atendimento, equipado com 01 (um) microcomputador ;

g) Sala para Coordenação da Secretaria de Direitos Humanos: climatizada e equipada com no mínimo 3 (três) e no máximo 5 (cinco) estações de trabalho, com os mesmos recursos tecnológicos de uma PA sendo que os computadores deverão contar, também, com unidade de DVD-RW, acesso ilimitado à Internet, armários e uma mesa de reuniões retangular com 10 (dez) lugares, uma impressora laser colorida, quadro de avisos e um quadro branco;

h) Sala para Apoio às Coordenações Operacionais: mobiliada com armários, uma impressora e equipada com estações de trabalho com os mesmos recursos tecnológicos de uma PA, sendo que os computadores deverão contar, também, com unidade de DVD-RW. Todos os recursos devem ser em número correspondente à quantidade de apoiadores (as). A sala deverá possuir localização estratégica de modo a possibilitar o contato visual com toda a operação facilitando a interação entre todas as equipes;

i) Sala para Apoio ao Treinamento e Educação Continuada e Apoio Psicológico: equipada com estações de trabalho com os recursos tecnológicos de uma PA em quantidade proporcional à quantidade de apoiadores (as), considerando as necessidades de configuração de equipamentos (computadores e softwares) necessárias ao desenvolvimento das atividades da função, uma impressora, armários e uma mesa de reuniões para 10 (dez) pessoas. A sala deverá possuir um segundo ambiente apartado e reservado para as entrevistas individuais de admissão e desligamento de trabalhadores;

j) Guarda-Volumes: Armários individuais com chave possuindo as seguintes dimensões: 30 (trinta) centímetros de altura X 30 (trinta) centímetros de largura X 45 (quarenta e cinco) centímetros de profundidade;

k) Banheiros: masculino e feminino e com instalações para Pessoas com Deficiência, considerando o disposto na Norma Regulamentadora nº 24 do Ministério do Trabalho e Emprego, no que couber;

l) Sala para Reunião: climatizada e equipada com mesa retangular com 20 (vinte) lugares.

m) Centro de Processamento de Dados – CPD: ambiente devidamente dimensionado para receber equipamentos de suporte técnico operacional, conforme descrição da Infraestrutura Tecnológica constante do Anexo II;

n) Placas de Identificação: todos os ambientes deverão estar devidamente identificados e conforme normas de sinalização previstas na NBR 9050:2004;

o) Deverão ser disponibilizados ramais e aparelhos telefônicos para atender a todos os ambientes;

p) Todos os ambientes e instalações físicas disponibilizados pela CONTRATADA deverão atender às normas de acessibilidade do Decreto 5.296, de 2 de dezembro de 2004, à NBR 9050:2004 , à NBR 15599:2008, bem como respeitar o Decreto Legislativo nº 186/2008.

8.2 - Requisitos técnicos da tecnologia da informação -Infraestrutura Tecnológica

8.2.1 A CONTRATADA disponibilizará no local de prestação dos serviços a infraestrutura de Tecnologia da Informação necessária à sustentação do Sistema da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (SONDHA).

8.2.2 Descrição dos aplicativos da SDH/PR

O SONDHA é o sistema informatizado utilizado pela Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e a Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos para o acolhimento de denúncias e demais manifestações relacionadas às políticas públicas de direitos humanos. Trata-se de uma ferramenta versátil, estratégica e segura para o registro das informações. O banco de dados do SONDHA é restrito, garantindo acesso apenas às pessoas autorizadas. Hoje, todos os prestadores de serviço na central e servidores da Ouvidoria têm acesso ao sistema, também temos funcionalidades que permitem o acesso de representantes de instituições parceiras, para inserção de respostas, como hoje realizamos com os Centros de Apoio às Promotorias da Vara de Infância e Juventude - CAOPIJs, em 23 estados da Federação, para o monitoramento das denúncias registradas.

8.2.3 Garantia de continuidade– Sistema da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (SONDHA):

A CONTRATADA deverá apresentar e prover estratégia de contingência Hot-Site mediante espelhamento do Sistema da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (SONDHA) em ambiente secundário, visando garantir a continuidade da prestação dos serviços do Disque Direitos Humanos em caso de indisponibilidade do ambiente principal de hospedagem com alta disponibilidade.

8.2.4 Segurança da Informação:

a) A CONTRATADA deverá prover confidencialidade, integridade e disponibilidade para os dados do Sistema da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (SONDHA);

b) CONTRATADA deverá apresentar política de backup do Sistema da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (SONDHA), das bases de dados, e das gravações de ligações, a ser aprovado pela CONTRATANTE, que preveja a periodicidade, retenção, estratégia de backups, plano de recuperação e demais informações cabíveis. O plano de backup obrigatoriamente deverá prever identificação da mídia, rotatividade, retenção em fita e cofre de mídia, retenção na infraestrutura de TI da CONTRATANTE.

c) A CONTRATADA deverá apresentar política de uso de mídias removíveis.

d) A CONTRATADA deverá assinar Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e os prestadores da CONTRATADA deverão assinar Termo de Ciência.

8.2.5 Solução de Grupo Motor Gerador - conjunto gerador de energia elétrica por combustão de combustível composto no mínimo por:

- a)** Motor, injeção direta, ignição por compressão;
- b)** Sistema de Refrigeração;
- c)** Unidade de Supervisão de Corrente Alternada;
- d)** Motor de Partida do Grupo Motor Gerador;
- e)** Regulador de Tensão;
- f)** Quadro de Comando Automático;
- g)** Cabos CA adequados à voltagem do GMG e bornes de ligação;
- h)** Extintor de incêndio.

Com as seguintes características mínimas: quadro de transferência automática, Serviço Emergência (stand-by), Operação Automático/Manual, Instalação em carenagem ou contêiner silenciado. Carga a ser alimentada nas posições de atendimento, Datacenter e seu sistema de climatização, Solução de telefonia.

8.2.6 Procedimentos de manutenção do Sistema da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (SONDHA):

- a)** A CONTRATADA será responsável pelos procedimentos de teste prévio à implantação das novas versões do SONDHA;
- b)** A interrupção no Sistema da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (SONDHA) decorrente implantação de melhorias deverá ser realizadas de acordo com os seguintes Níveis Mínimos de Serviço Exigidos:

Classificação da Manutenção	Prazo para restabelecimento (em Horas Úteis) – 24 x7
Crítico	Em até 1 (uma) horas.
Severo	Em até 2 (duas) horas
Moderado	Em até 4 (quatro) horas

Legenda:

- **Crítico** – Erro com paralisação do sistema com ou sem comprometimento grave de dados, processo ou ambiente;
- **Severo** – Erro sem paralisação do sistema, porém, com comprometimento de dados, processo ou ambiente;
- **Moderado** – Erro sem paralisação do sistema e pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processo ou ambiente.

c) Caberá à CONTRATADA informar os defeitos e erros encontrados durante a implantação.

d) A CONTRATADA deverá dispor de ferramenta de versionamento de código fonte para o sistema SONDHA.

e) A CONTRATADA deverá dispor de ambientes de testes prévios à implantação das melhorias. A versão do sistema operacional e demais itens do ambiente pré-produção da CONTRATADA deverão manter compatibilidade com as versões presentes na CONTRATANTE.

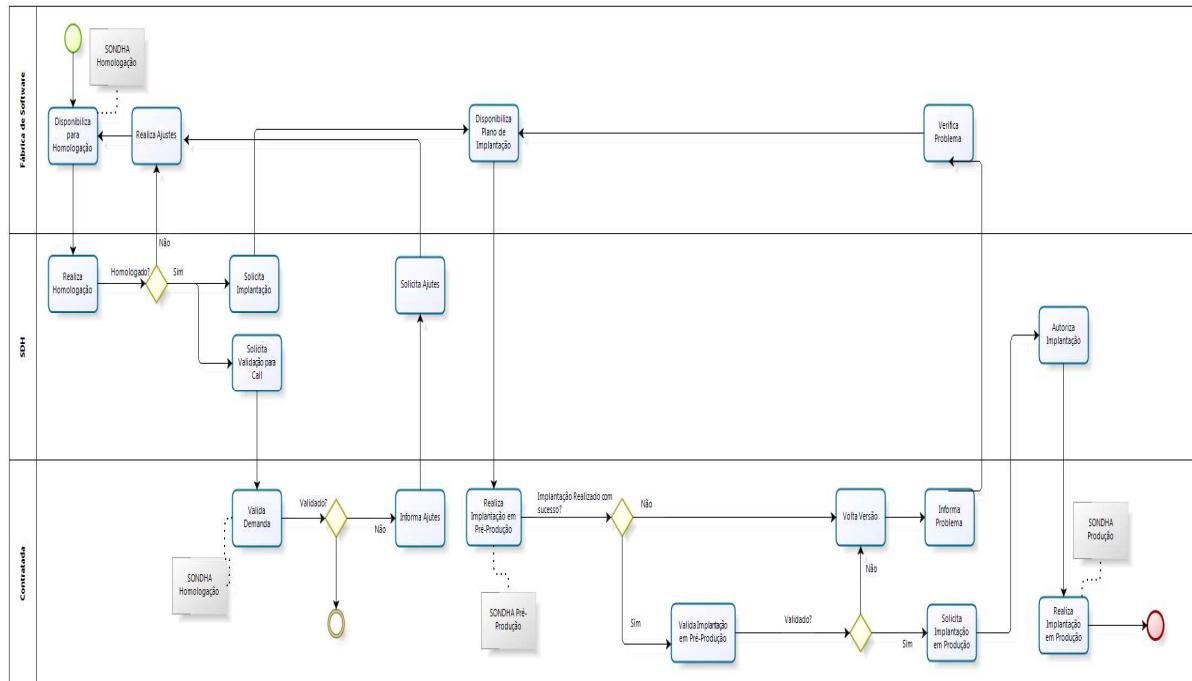
f) A CONTRATADA deverá dispor de ambientes de produção, conforme descrito nesse termo. A versão do sistema operacional e demais itens dos ambiente pré-produção da CONTRATADA deverão manter compatibilidade com as versões presentes na CONTRATANTE.

g) O processo de implantação das melhorias do sistema SONDHA deverá ser realizado em 3 etapas: teste prévio à implantação, Implantação e teste pós implantação.

h) Após o teste prévio à implantação, deverá ser autorizada pela CONTRATANTE a implantação em ambiente de produção das melhorias do sistema SONDHA. Os testes prévios à implantação deverão ser realizados por pessoas com conhecimento da operação do sistema. Os testes serão realizados conforme procedimentos enviados pela CONTRATANTE, descrevendo as funcionalidades que serão afetadas com as novas implementações.

i) Qualquer erro decorrente da melhoria a ser implantada, identificado durante o procedimento de teste pré implantação e implantação, deverá ser informado à CONTRATANTE.

j) Processo de implantação das ordens de serviços de evoluções e correções de defeitos do sistema SONDHA:



8.3 Requisitos técnicos do Sistema de Atendimento

8.3.1 O sistema utilizado no atendimento será fornecido pela Secretaria de Direitos Humanos (SONDHA – Sistema de Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e de Atendimento).

8.3.2 O sistema de atendimento (SONDHA) deverá integrar com o sistema servidor de VOIP, possibilitando o atendimento por voz e dados.

8.3.3 A CONTRATADA deverá apresentar as informações do servidor VOIP, que permitam a integração com o sistema de atendimento fornecido pela Secretaria de Direitos Humanos, possibilitando ao sistema de atendimento 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.

8.3.4 A CONTRATADA deverá permitir e possibilitar que o SONDHA (sistema de atendimento) acesso as informações do atendimento do servidor de VOIP tais como:

- a)** Nome do usuário autenticado no servidor;
- b)** Arquivo de áudio da gravação da conversa realizada durante o atendimento;
- c)** Número do telefone de origem da chamada;
- d)** Tempo de duração da conversa;
- e)** Data e hora do início da chamada;
- f)** Data e hora do fim da chamada.

8.3.5 A CONTRATADA deverá permitir e possibilitar ao sistema de atendimento executar funcionalidades do servidor de VOIP como transferir chamadas, fazer conferência e mudo;

8.3.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter em funcionamento servidores capazes de suportar o aplicativo utilizado na operação e o banco de dados;

8.3.7 A CONTRATADA deverá realizar as manutenções corretivas e evolutivas do sistema de atendimento durante o período de vigência do contrato;

8.3.8 A CONTRATADA deverá entregar os códigos fonte dos sistemas, contemplando todas as customizações executadas durante a vigência do contrato, sem ônus para a Secretaria de Direitos Humanos.

8.4 - Requisitos técnicos da solução de Telefonia

8.4.1 O fornecimento da solução de telefonia necessária à prestação dos serviços do Disque Direitos Humanos será responsabilidade da CONTRATADA.

8.4.2 A contratação dos links de voz necessários à prestação dos serviços será de responsabilidade da Secretaria de Direitos Humanos.

8.4.3 As linhas telefônicas internas necessárias à execução dos serviços serão de responsabilidade da CONTRATADA.

8.4.4 No local de prestação dos serviços, será disponibilizado pela CONTRATANTE enlace de dados, visando integração, a ser providenciada pela CONTRATADA, entre a central telefônica da SDH e da CONTRATADA.

8.4.5 *Características do PABX/ IP:*

8.4.5.1 O equipamento a ser fornecido será uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT) do tipo PABX/ IP (Servidor VOZ), equipada com no mínimo 500 ramais IP, consoles de teleatendentes, head-sets, tarifador/ bilhetador, Unidade de Resposta Audível – URA (vide definição item 8.4.7), discador automático, Distribuidor Automático de Chamadas - DAC, gravador digital de voz e tela, módulo de relatórios, módulo de Computer-Telephony Integration – CTI e documentação técnica;

8.4.5.2 O PABX/IP deverá ser de arquitetura modular, de forma que não haja bloqueio na comunicação dos diferentes Módulos Temáticos;

8.4.5.3 O PABX/IP terá que suportar gerenciamento e administração por meio de terminais locais e de forma centralizada, utilizando-se de acessos remotos na rede LAN/WAN. Implementar gerenciamento via protocolo SNMP ou SOAP/XML;

8.4.5.4 A CONTRATADA deverá fornecer o rack, onde serão armazenados os switches, o sistema telefônico IP (PABX/IP) e o equipamento (modem/cable-dem/roteador) da concessionária que fará a conexão com rede pública;

8.4.5.5 Deverá ser baseado em processador Intel ou similar e a solução não deve ser baseada em plataforma PC;

8.4.5.6 Deverá Atender as 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 equipamento deverá possuir sistema de ventilação otimizado para a ventilação do(s) chassis;

8.4.5.7 O core da solução de telefonia deverá dispor de arquitetura redundante que propicie alta disponibilidade. Deverá possuir sistema operacional baseado em Linux, por ser um sistema operacional aberto e modular, o que permite maior flexibilidade e garante maior interoperabilidade futura com outros sistemas, além de flexibilizar o desenvolvimento de ferramentas customizadas à Secretaria de Direitos Humanos;

8.4.5.8 O sistema poderá ser híbrido ou IP, permitindo o uso de interfaces formato TDM;

8.4.5.9 Deverá permitir a ampliação pela simples adição de software ou módulos e placas (hot-swap), sem acarretar interrupção do funcionamento;

6.4.5.10 O sistema deverá possuir arquitetura flexível e modular com processamento distribuído;

8.4.5.11 O sistema deverá permitir a instalação de módulos remotos por meio do protocolo IP. Os módulos remotos deverão possuir todas as funcionalidades dos módulos locais e deverão ser gerenciados por uma única interface;

8.4.5.12 O sistema deverá utilizar o protocolo IP para o transporte de mídia entre os módulos e compressão de voz baseada em GSM, ULAW, ALAW, G729; G722;

8.4.5.13 Deverá possuir backup local para o software do sistema e configurações. Cada módulo deverá ser capaz de manter individualmente seu backup;

8.4.5.14 O PABX/ IP deverá possuir memória de massa em disco rígido, para recarga automática do sistema, quando necessário;

8.4.5.15 O PABX/ IP terá que apresentar alta disponibilidade com duplicação de equipamentos HOT STAND-BY (Servidor de Balanceamento - Protocolo para manutenção de alta disponibilidade em redes), objetivando maior segurança, no modo ativo-passivo, alternando entre os módulos em até 10 (dez) segundos em caso de falha, ou seja, caso haja problemas no equipamento principal do PABX/ IP, o equipamento backup deverá continuar o processamento normal de forma ininterrupta e sem intervenção humana. O PABX/ IP deverá prover disponibilidade mínima de 99,99%;

8.4.5.16 Suportar a integração entre centrais telefônicas através do protocolo SIP;

8.4.5.17 As posições de atendimento de Teleatendimento Receptivo (Generalista e Especialista) e Teleatendimento Ativo deverão utilizar Softphone, que deverá suportar as funções telefônicas de um aparelho telefônico digital. As áreas de retaguarda e coordenações descritas neste Termo de Referência deverão utilizar ramais IP conectados à rede LAN;

8.4.5.18 A CONTRATADA deverá fornecer todas as atualizações de software durante o período do contrato;

8.4.5.19 A interligação com a central pública deverá obedecer aos padrões da concessionária local;

6.4.5.20 Nas interligações com a rede pública, a Central deverá permitir discagem direta a ramal (DDR), por meio de todas as linhas troncos bidirecionais. A Central deverá, também, permitir a facilidade DDR, sem o uso de "hardware" externo adicional;

8.4.5.21 O plano de numeração deverá ser flexível e baseado no padrão E.164 e possuir, no mínimo, 4 dígitos;

8.4.5.22 Os equipamentos oferecidos deverão ter todos os circuitos necessários ao seu perfeito funcionamento, permitindo, quando solicitado, acesso a redes privadas e públicas de telefonia;

8.4.5.23 Implementar criptografia das conversações (payload e sinalização), seja via hardware (aparelhos IP, gateways diversos da solução) ou via software (softphones);

8.4.5.24 Deverá ser compatível com tecnologia digital na conexão com a rede pública; Deverá possuir, no mínimo, 05 (cinco) interfaces para troncos E1;

8.4.5.25 O sistema deverá implementar a seleção e acesso a Rota de Menor Custo ("LCR - Least Cost Route"). Entende-se por Rota de Menor Custo a capacidade do sistema de permitir e bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais e alternativas, bem como estabelecer prioridade de ocupação de rotas;

8.4.5.26 A Rota de Menor Custo deverá ser utilizada para qualquer tipo de tronco, inclusive troncos IP e celular GSM, CDMA e G3;

8.4.5.27 Incorporação de todo hardware e software necessários ao perfeito funcionamento das facilidades exigidas;

8.4.5.28 O PABX/ IP deverá possibilitar que interligação com outro sistema do mesmo tipo seja feita por meio de uma rede IP, por meio de simples inclusão de um gateway interno;

8.4.5.29 A interligação entre sistemas do mesmo tipo via rede IP deverá prover todas as facilidades existentes na interligação feita pelas linhas de entroncamento tradicionais – transparência de facilidades em rede;

8.4.5.30 O PABX/ IP deverá possuir sistema de categorização de ramais, quanto ao acesso às linhas externas, nas seguintes formas:

a) Acesso restrito: exclusivamente a ramais internos (bloqueio de chamadas locais, LDN, LDI e Celular);

b) Acesso exclusivamente a tráfego local (bloqueio de acesso a LDN, LDI e Celular);

c) Acesso a tráfego local e LDN, mediante discagem do código de acesso (bloqueio de acesso a LDI e Celular);

d) Acesso irrestrito – possibilidade de realizar chamadas locais, LDN, LDI e Celular, mediante discagem de código de acesso.

8.4.5.31 O equipamento deverá possuir uma porta padrão Ethernet, que possibilite o acesso via telnet, SSH e HTTP para configuração remota do sistema;

8.4.5.32 Suportar recursos de retorno de chamada (call-back);

8.4.5.33 Suporte de ramais Wi-Fi baseados no padrão SIP;

8.4.5.34 O PABX/ IP deverá possuir as seguintes facilidades para todos os usuários:

- a)** Transferência de chamada para a supervisão;
- b)** Interligação automática entre ramais;
- c)** Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviços;
- d)** Transferência das chamadas de entrada e saída;
- e)** Possibilidade de música de espera com arquivos do tipo “Wave, MP3 e GSM” para chamadas retidas pelo(a) teleatendente e quando em processo de consulta e transferência entre ramais;
- f)** Possibilidade de qualquer ramal do sistema ser habilitado ou desabilitado para efeito de estabelecimento de chamadas externas, segundo sua categorização;
- g)** Repetição do último número externo discado;
- h)** Sinalização acústica ou visual de uma segunda ligação, interna ou externa, dirigida a ramais;
- i)** Nome do usuário interno;
- j)** Permissão de transbordo de ligações para outros grupos;
- k)** Criação de grupos de ramais;
- l)** Captura de chamadas do seu grupo;
- m)** A quantidade de chamadas na fila em espera deverá ser discriminada em tela, bem como as informações do primeiro da fila, para cada tipo de chamada (interna e externa);
- n)** Permitir sinalização visual de alarmes.

8.4.5.35 O PABX/ IP deverá permitir a emissão dos seguintes tipos de relatórios:

- a)** Quantidade de ligações e minutagem de ligações por ramal, quantidade de ligações efetivamente recebidas, quantidade de ligações não atendidas;

b) Relatório detalhado de tráfego;

8.4.5.36 Os softfones deverão suportar as seguintes funcionalidades:

- a)** Suportar sistemas operacionais como Windows 7 ou Windows 8;
- b)** Permitir o registro de softwares que implementem o protocolo SIP ou H.323 de acordo com a RFC 3261;
- c)** Proteção por usuário e senha;
- d)** Suportar mecanismos de QOS mesmo se instalado em desktop;
- e)** Iniciar uma sessão colaborativa de modo simplificado e reduzido número de cliques;
- f)** Possibilitar acesso ao registro de chamadas (efetuadas, recebidas, perdidas);

8.4.5.37 O PABX/ IP deverá possibilitar a integração (mediante webservices) com o Sistema da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (SONDHA).

8.4.6 Sistema de Bilhetagem dos Ramais

8.4.6.1 O sistema de tarifação deverá permitir monitoramento de custos em todos os níveis e análise do desempenho do sistema por meio de relatórios a serem disponibilizados. Todos os relatórios deverão ser apresentados em português, tanto legendas como conteúdo.

8.4.6.2 Deverá dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas por meio dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo os seguintes parâmetros:

- a)** Número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização);
- b)** Número do ramal que originou a chamada;
- c)** Número de ligações por UF;
- d)** Data de início e fim da chamada;
- e)** Hora de início e fim da chamada;
- f)** Duração da chamada;
- g)** Custo da chamada;

8.4.6.3 O sistema de bilhetagem deverá efetuar as coletas dos bilhetes em tempo real de todas as chamadas;

8.4.6.4 O bilhete deverá ser gravado em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos bilhetes deverão ser preservados com total integridade;

8.4.6.5 O sistema de tarifação e bilhetagem deverá permitir:

a) Geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (DDD, DDI, celular);

b) Agendamento da emissão e impressão automática de relatórios;

c) Emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls, pdf e txt;

d) Envio de relatórios via e-mail;

e) Relatórios mensais estatísticos por ramal, conta, centro de custo, contato e número discado, por UF.

8.4.6.6 O tarifador deverá ser integrado ao PABX/ IP no mesmo equipamento e compartilhar o mesmo banco de dados, mantendo os dados on-line pelo período mínimo de 12 (doze) meses e off-line por todo período do contrato.

8.4.7- *Unidade de Resposta Audível (URA)*

Definição: Unidade de Resposta Audível URA, também chamado de **IVR** (*Interactive Voice Response*), **talker** ou **atendente eletrônica** é um equipamento para um call center que provê serviços automáticos para os clientes que ligam como responder a dúvidas e fornecer informações sem a intervenção de um atendente.

8.4.7.1 Deverá ser disponibilizado uma URA, com recursos para a criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens de interesse da Secretaria de Direitos Humanos, específicas para cada Módulo Temático.

8.4.7.2 Deverá haver a possibilidade de atendimento simultâneo de ligações por meio de entroncamento digital e atender à quantidade de PA's até o limite definido neste Termo de Referência.

8.4.7.3 A URA (Unidade de Resposta Audivel) deverá possuir os seguintes recursos:

a) Agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas, de acordo com a necessidade da Secretaria de Direitos Humanos;

b) Integração com bases de dados incluindo a possibilidade de a Secretaria de Direitos Humanos alterar as especificações dos serviços disponíveis na URA;

c) 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;

d) Permitir acesso remoto às tarefas de operação, configuração e supervisão a partir de qualquer máquina que esteja na rede da plataforma;

e) 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;

f) Permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.

8.4.7.4 A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período, contendo, no mínimo:

a) Quantidade de ligações recebidas por UF;

b) Quantidades de ligações por opção de menu por UF (assunto);

c) Tempo médio de navegação por UF.

8.4.7.5 A URA deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deverá ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas;

8.4.7.6 Deverá possuir dispositivo de manutenção remota via rede (LAN e WAN) TCP/IP;

8.4.7.7 A URA deverá possuir recurso “cut thru”, ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o prompt de voz será interrompido de imediato e a execução desviada para o passo seguinte;

8.4.7.8 A URA deverá permitir que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra;

8.4.7.9 Caso a URA seja externa ao PABX/ IP, a conexão deverá ser conectada via protocolo IP;

8.4.7.10 O número de porta de URA deverá ser igual ao número de linhas;

8.4.7.11 A URA deverá possuir as facilidades de transferência para serviço DAC, transferência para ramal e sincronismo de tela;

8.4.7.12 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 POSTGRESQ;

8.4.7.13 O acesso deverá ser realizado por meio de rede local ou remota, utilizando TCP/ IP sem limitações de número conexão por licença da URA;

8.4.7.14 As chamadas transferidas para o DAC deverão receber, simultaneamente ao recebimento do áudio, os dados de identificação do cidadão em seu PC. Estes dados serão apresentados pelo sistema especificado neste Termo de Referência, que os receberá da URA, por meio do aplicativo CTI que deverá ser nativo;

8.4.7.15 Os scripts de navegação da URA deverão ser desenvolvidos e /ou atualizados pela CONTRATADA sempre que solicitado pela Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, dentro de um prazo acordado entre as partes e de acordo com a complexidade de cada caso, sem ônus para a Secretaria de Direitos Humanos;

8.4.7.16 As gravações de mensagens serão de responsabilidade da CONTRATADA, as quais deverão ser submetidas à apreciação e aprovação da Secretaria de Direitos Humanos.

8.4.7.17 As chamadas originadas de Terminais de Telecomunicação para Surdos deverão ser identificadas pela URA e encaminhadas para os Terminais de Telecomunicação para Surdos da central de teleatendimento do Disque Direitos Humanos.

8.4.8 *DAC - Distribuidor Automático de Chamadas*

8.4.8.1 Deverá estar integrado ao PABX/ IP de forma a compartilhar o entroncamento deste com o Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC).

8.4.8.2 A chamada deverá ser roteada por meio de critérios como o dia da semana, a(s) hora(s) de um dia ou para um determinado grupo de teleatendentes, bem como pela identificação da origem da chamada (região ou número);

8.4.8.3 O DAC deverá apresentar os processos de supervisão e relatórios de forma on-line e histórica, sendo que os dados históricos do sistema deverão ser armazenados em um banco de dados, o qual deverá ser externo ao equipamento;

8.4.8.4 Deverá ser possível a criação de grupos de transbordo, responsáveis pelo atendimento de chamadas destinadas a outros grupos, no caso destes estarem sobrecarregados;

8.4.8.5 O equipamento deverá permitir transparência total na operação de ramais e nas operações que são peculiares às centrais de relacionamentos, possibilitando, assim, a utilização de todos os recursos e facilidades do PABX dentro do DAC;

8.4.8.6 O sistema deverá possuir um algoritmo para distribuição automática das chamadas com base no tempo livre, ou seja, considera-se que a próxima PA a ser alocada deverá ser a PA com maior tempo livre desde seu último atendimento;

8.4.8.7 Possuir a facilidade de “echo”, que faz ecoar os dígitos enviados pelos clientes sob a forma de sinais sonoros;

8.4.8.8 Permitir a localização e o repasse de dados recuperados em sistemas de informações externos ao sistema de teleatendimento, a partir da identificação do número de telefone de origem e parâmetros digitados pelo cliente, para as posições de atendimento, por meio de protocolo TCP/ IP, devendo a CONTRATADA implementar a comunicação entre os sistemas da Secretaria de Direitos Humanos e o sistema de teleatendimento proposto;

8.4.8.9 Permitir a transferência da preferência de atendimento das PA's para a URA, por meio de dispositivo eletrônico (hardware e software), programado e disponível para os (as) teleatendentes;

8.4.8.10 Possibilitar que os (as) supervisores (as) de teleatendimento realizem a programação de horários de atendimento, por posição, bloqueios e liberação de teleatendentes por interação na tela de administração do (a) supervisor (a), por meio de clicks do mouse;

8.4.8.11 Permitir a indicação da ausência do (a) teleatendente na PA;

8.4.8.12 Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o cidadão desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta;

8.4.8.13 O sistema discador deverá ser utilizado para automatizar a geração das chamadas, sendo controlado pelo aplicativo, dispensando a PA da realização das chamadas manualmente, em realização de chamadas na solução DAC;

8.4.8.14 A solução deverá reservar recurso PA antes da geração da chamada, buscando garantir a conversação por parte da PA na chamada gerada;

8.4.8.15 Deverá ser possível a emissão de modelos de relatórios da campanha efetuada no DAC;

8.4.8.16 Deverá ser disponibilizada uma interface amigável, para possibilitar o acompanhamento das campanhas pelo(a) supervisor(a) do DAC, em ambiente WEB;

8.4.8.17 Os dados estatísticos das chamadas realizadas associadas aos telefones de uma campanha deverão ser armazenados em um banco de dados e permanecer por um período de, no mínimo, 01 (um) ano;

8.4.8.18 No DAC a criação das campanhas deverá ser feita em arquivo texto de lote;

8.4.8.19 O DAC deverá gerenciar todas as posições receptivas e ativas, grupos e troncos, gerando relatórios em tempo real, histórico e integrado com informações de monitoramento do sistema de operação da central de teleatendimento;

8.4.8.20 O DAC deverá ter a capacidade de transferir para o (a) teleatendente ou supervisor (a) a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo cidadão, função CTI, simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos;

8.4.8.21 A plataforma de atendimento deverá ter capacidade de entrada de, no mínimo, 06 (seis) feixes E1, disponibilizados para atendimento humano. Quando não houver teleatendentes disponíveis, a plataforma deverá colocar o cidadão em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas. Durante o período de espera deverão ser veiculadas mensagens de conscientização e informação, conforme orientação da Secretaria de Direitos Humanos;

8.4.8.22 A CONTRATADA será responsável pela configuração e /ou atualização dos serviços DAC e de PABX/ IP da central de teleatendimento do Disque Direitos Humanos.

8.4.9 Software da Supervisão e da Monitoria do Teleatendimento

8.4.9.1 O Software da supervisão e monitoria é ferramenta essencial para o desenvolvimento de suas atribuições e deverá possuir os seguintes recursos:

- a)** Ativar e desativar a posição de supervisão;
- b)** Ativar e desativar o estado de pausa;
- c)** Bloquear e desbloquear a posição de supervisão;
- d)** Ativar e desativar a posição de teleatendente;
- e)** Bloquear e desbloquear a posição de teleatendente;
- f)** Ajustar o skill do(a) teleatendente de forma individual ou para todo um grupo de teleatendentes;
- g)** Colocar a chamada em música de espera;
- h)** Transferir a chamada;
- i)** Realizar monitoramento em tempo real a partir da tela da supervisão;
- j)** Possuir todas as facilidades de um ramal individual do PABX/ IP;
- k)** Consultar ramais do PABX/ IP;
- l)** Visualizar interface gráfica acessada via navegador (browser) WEB, destinado à supervisão “on-line” das Posições de Atendimento, sendo esta interface destinada aos administradores do sistema e supervisores (as) do DAC.

8.4.9.2 O software deverá permitir a supervisão remota, em tempo real, do desempenho do sistema via acesso web browser, possibilitando, assim, ao (à) supervisor(a) acompanhar o atendimento fora do seu ambiente de trabalho:

- a)** Número de agentes logados;
- b)** Número de agentes disponíveis;

- c) Número de agentes em pausa (tipos de pausa);
- d) Número de agentes ocupados;
- e) Número de agentes em pós-atendimento;
- f) Número de chamadas em espera;
- g) Maior tempo de espera;
- h) Número de chamadas entrantes no período;
- i) Número de chamadas atendidas;
- j) Chamadas abandonadas;
- k) Tempo médio de atendimento (TMA);
- l) Tempo médio de desistência (TMD);
- m) Tempo médio de espera (TME);
- n) Maior tempo de atendimento;
- o) Percentual de nível de serviço;
- p) Identificação da chamada.

8.4.9.3 O software deverá ser independente em relação ao sistema operacional, ou seja, o software da supervisão deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows ou Linux;

8.4.9.4 Permitir supervisionar, entre outros dados, os estados dos agentes como “atendimento”, “livre”, “pós-atendimento”, “pausa” e os tipos de pausa;

8.4.9.5 Permitir supervisionar a chamada atendida pela PA, apresentando o número de identificação da (o) usuária (o) e a identificação do Grupo DAC que redirecionou a chamada atual atendida;

8.4.9.6 A janela principal do aplicativo da supervisão deverá apresentar, no mínimo, os seguintes tópicos:

- a) Identificação do (a) teleatendente;
- b) Data e hora da ligação;
- c) Quantidade de posições disponíveis;
- d) Quantidade de posições em atendimento;
- e) Quantidade de posições ausentes;
- f) Quantidade de posições logadas;
- g) Tempo médio de atendimento de forma individual.

8.4.9.7 Possuir menu para configurações e cadastros dos (as) teleatendentes;

8.4.9.8 Todas as posições de supervisão deverão possuir a possibilidade de efetuar login e logout de agentes do DAC;

8.4.9.9 Resgatar gravações por meio de seleção do número de origem, matrícula do (a) teleatendente, período de tempo ou tipo da ligação, ativa ou receptiva;

8.4.9.10 A tela da supervisão deverá apresentar, na forma de gráficos e em tempo real, as seguintes informações:

- a)** Eixo Y - escalas de chamadas;
- b)** Eixo X - chamadas entrantes, chamadas atendidas, chamadas abandonadas durante o dia de atendimento e no intervalo de cada hora;
- c)** Eixo X - nível de serviço alcançado durante o dia de atendimento;
- d)** Gráfico, em forma de pizza, do número de agentes logados, agentes livres, agentes em conversação e agentes em pausa;
- e)** Gráfico, em forma de pizza, enumerando as pausas e os tipos de pausa.

8.4.10 Software do Teleatendimento.

8.4.10.1 O Software do teleatendimento é ferramenta essencial para o desenvolvimento das suas atribuições e deverá possuir os seguintes recursos:

- a)** Transferência e consulta entre as Posições de Atendimento, supervisão e a qualquer ramal do PABX/ IP;
- b)** Transferência e consulta, entre cada Posição de Atendimento, de uma chamada em curso;
- c)** Possibilidade de colocar a chamada em espera (música de espera padrão), enquanto efetua alguma consulta a sua supervisão ou a um ramal do PABX/ IP;
- d)** Possibilidade de colocar a chamada em espera (mudo), enquanto efetua alguma consulta a sua supervisão a um ramal do PABX/ IP;
- e)** Deverá possuir identificador do número chamador;
- f)** Permitir a verificação dos registros das últimas chamadas, entrantes e/ ou realizadas, internas e/ ou externas, realizadas ou recebidas pela PA. Estes registros deverão estar disponíveis em janela, que serão acessadas por meio do menu de visualização da PA;
- g)** Permitir que, ao entrar uma chamada DAC ou não DAC, seja aberta uma página WEB no navegador padrão, seguida do telefone chamador;
- h)** O (a) teleatendente deverá possuir todas as facilidades disponíveis em um ramal do PABX;
- i)** Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o software do console de atendimento deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows ou Linux, entre outros sistemas operacionais de mercado;
- j)** Deverá dispor de um sistema de atualização automática do aplicativo, desobrigando a necessidade de reinstalação de software nas estações de trabalho dos (as) teleatendentes.

8.4.10.2 A interface do software de console de atendimento deverá possuir botões, no mínimo, com as seguintes funções:

- a)** Efetuar login e logout;
- b)** Verificar estado do (a) teleatendente (“livre” ou “em pausa”);
- c)** Intercalar com a supervisão;
- d)** Desviar chamadas para outro ramal/ URA e/ ou PA;
- e)** Permitir ao (à) teleatendente retornar uma chamada não atendida;
- f)** Incluir ramal em conferência;
- g)** Colocar chamada em estacionamento;
- h)** Colocar / retirar de música de espera;

- i)** Finalizar atendimento;
- j)** Atender chamada;
- k)** Conferência;
- l)** Transferir chamada;
- m)** Capturar chamada;
- n)** Deverá possuir uma agenda telefônica a ser apresentada na janela principal do software, além de possuir ferramentas de busca;
- o)** A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os recursos de multimídia para a perfeita execução dos serviços dispostos neste objeto.

8.4.11 Relatórios em Tempo Real

8.4.11.1 O sistema de PABX/ IP deverá disponibilizar os seguintes relatórios, em tempo real:

- a)** Estado dos (as) teleatendentes e dos (as) supervisores (as);
- b)** Dados estatísticos dos grupos DAC - Número de chamadas atendidas e realizadas, número de chamadas abandonadas, tempo médio de atendimento, tempo médio de espera e nível de eficiência, maior tempo em atendimento, tempo médio de desistência, maior tempo em espera, quantitativo de agentes em pós-atendimento, quantitativo de chamadas na fila de atendimento e maior tempo de atendimento;
- c)** Dados estatísticos dos serviços de URA - Número de chamadas atendidas na URA, número de chamadas atendidas por opção menu, tempo médio de navegação;
- d)** Todos os dados citados acima deverão ser apresentados também em um display (tela) visível para todo o ambiente operacional e gerencial, com recursos de alarmes visuais e sonoros.

8.4.12 Relatórios Históricos

O sistema de PABX/ IP deverá disponibilizar os seguintes relatórios históricos:

- a)** Os dados estatísticos do sistema para módulo de relatórios e dados estatísticos deverão ser armazenados por, no mínimo, um ano e on-line em um banco de dados externo ao equipamento;
- b)** Ao configurar a emissão de um relatório, o usuário deverá possuir condições de selecionar os formatos adicionais de arquivo para serem emitidos: Texto (txt), Rich Text Format (.rtf), Excel (.xls) e Adobe (pdf);
- c)** Deverá ser possível emitir uma lista de relatórios, apresentando informações sobre os relatórios já emitidos, emissões programadas, relatórios sendo emitidos ou ainda notificação de erro de emissão;
- d)** No módulo deverá ser possível efetuar agendamento para emissão de relatório, informando a data e hora que se deseja emitir;
- e)** Para fins gerenciais, visando o acompanhamento do desempenho do sistema, deverão ser disponibilizados relatórios estatísticos do DAC, os quais deverão apresentar as seguintes informações por chamadas:

- e.1)** Estatística por Período de 30 minutos, Hora, Dia, UF e Mês;
- e.2)** Dispositivo/Agentes de Estatística por Hora, Dia e Mês;

- e.3) Tráfego, Recebidas/Geradas, Atendidas, Pico;
- e.4) Perfil de Espera.

8.4.13 Modelos de Relatórios

- a) Quantitativo de chamadas efetivadas por agente;
- b) Quantitativo de chamadas realizadas por agente;
- c) Quantitativo de chamadas por número de telefone;
- d) Estatística de chamadas atendidas e geradas, quantitativo de tempo de login no sistema por agente;
- e) Eventos por agente;
- f) Login/logout;
- g) Login/logout/pausa;
- h) Campanha listagem de agentes;
- i) Campanha por equipe totalizada;
- j) Por campanha, agente e totalizador;
- k) Por campanha totalizada;
- l) Serviço desempenho por intervalo de tempo;
- m) Transferências por serviço;
- n) Relatório de chamadas DDD;
- o) Listas de chamadas abandonadas;
- p) Listas de chamadas atendidas;
- q) Relatório de chamadas Callback;
- r) Gravações receptivas por agente;
- s) Gravações receptivas por telefone;
- t) Gravações ativas por agente;
- u) Gravações ativas por telefone;
- v) Gravações receptivas por data;
- w) Gravações ativas por data;
- x) Estatística de chamadas na URA.

8.4.14 Sistema de Discador Automatizado

8.4.14.1 Deverá possibilitar a gravação de mensagens e de diálogos mantidos entre teleatendentes e cidadãos e de mensagens deixadas pelos cidadãos. A CONTRATADA deverá gravar, eletronicamente e diariamente, todas as chamadas atendidas por teleatendente;

8.4.14.2 O sistema discador deverá ser utilizado para automatizar a geração das chamadas, sendo controlado pelo aplicativo, dispensando a PA da realização das chamadas manualmente, em realização de chamadas na solução DAC;

8.4.14.3 A solução deverá reservar recurso PA antes da geração da chamada, buscando garantir a conversação por parte da PA na chamada gerada;

8.4.14.4 Deverá ser possível a emissão de modelos de relatórios da campanha efetuada no DAC;

8.4.14.5 Deverá ser disponibilizada uma interface amigável, para possibilitar o acompanhamento das campanhas pela supervisão do DAC em ambiente WEB;

8.4.14.6 Na geração da chamada por meio do discador, a PA deverá receber um dado associado à chamada gerada com informação de qual campanha está associada na chamada;

8.4.14.7 Neste aplicativo a criação das campanhas deverá ser feita em arquivo texto e lote.

8.4.15 Sistema de Gravação Digital de Voz e Tela

O Sistema de Gravação Digital de voz e tela do Atendimento será para uso da Secretaria de Direitos Humanos e terá as seguintes características:

a) Compactação do arquivo tipo WAVE - deverá ser de no máximo 15 K bits por segundo de conversação, ou seja, uma ligação de um minuto deverá ter o tamanho médio de 112,5 K Bytes;

b) 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;

c) 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;

d) 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;

e) 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, teleatendente, grupo DAC, PA, ramal, descrição, origem ou destino das gravações;

f) Deverá ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução em kit multimídia;

g) Capacidade de gravação de integral das conversações dos (as) teleatendentes e dos (as) supervisores (as) no momento de atendimento;

h) Capacidade de gravação de voz e tela das posições de atendimento e supervisores (as);

i) As gravações voz e tela deverão ser efetuadas full-time, com o prévio conhecimento dos respectivos interlocutores e armazenadas por um período mínimo de 12 (doze) meses on-line e por prazo indeterminado off-line (backup), sob a custódia da Secretaria de Direitos Humanos.

8.5 - Requisitos técnicos de 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 da Secretaria de 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;

8.5.1 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;

8.5.2 A CONTRATADA deverá contar com sistemas de segurança, tais como:

- a)** Firewall baseado em hardware;
- b)** Controle de acesso por senha / police (sistema de segurança).

8.5.3 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;

8.5.4 Em caso de três tentativas incorretas de acesso, a conta deve ser automaticamente bloqueada, bem como não deverá ser permitida duplicidade de login;

8.5.6 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;

8.5.7 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;

8.5.8 Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados em caso de suspeita de conduta indevida por parte do profissional;

8.5.9 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:

a) Comunicação prévia à Secretaria de Direitos Humanos dos dados do profissional e da situação em questão;

b) Os acessos do profissional desligado a ambientes e sistemas serão imediatamente cancelados pela CONTRATADA, que informará o assunto à Secretaria de Direitos Humanos;

c) Objetos utilizados no ambiente de trabalho pelo profissional desligado, que são de propriedade da Secretaria de Direitos Humanos, deverão ser devolvidos para a CONTRATADA, que os realocará ou os devolverá à SDH, conforme o caso.

8.5.10 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;

8.5.11 Na estrutura de rede da CONTRATADA, utilizada para a prestação dos serviços contratados, não poderá ocorrer desenvolvimento ou testes de quaisquer aplicativos;

8.5.12 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 à Secretaria de Direitos Humanos;

8.5.13 A rede utilizada pelos funcionários deve permitir acesso restrito à internet, limitada a sites previamente definidos pela Secretaria de Direitos Humanos, com a participação da área de segurança. As estações utilizadas para acessar recursos da Secretaria de Direitos Humanos deverão permitir apenas a sua utilização por pessoas autorizadas a esse fim;

8.5.14 Nas Estações de Trabalho ou Posições de Atendimento – PA’s, utilizadas pelos (as) teleatendentes, não poderá haver drive de disco flexível habilitado, que permita o acesso à gravação e à leitura;

8.5.15 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 da Secretaria de Direitos Humanos, distribuídas na Intranet, com acesso liberado mediante usuário e senha personalizada;

8.5.16 A CONTRATADA cabe, 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 da Secretaria de Direitos Humanos, mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente.

8.5.17 A CONTRATADA deverá encaminhar, periodicamente, a Secretaria de Direitos Humanos banco de dados (*Backup*), atualizado, com todo conjunto de informações registradas no sistema informatizado utilizado pela Central do Disque Direitos.

8.6 Conectividade

8.6.1 Os equipamentos e elementos de conectividade deverão ser dimensionados e adquiridos pela CONTRATADA, para suportar com qualidade, eficácia e eficiência os serviços previstos neste Termo de Referência.

8.6.2 Os elementos de conectividade deverão possuir as especificações técnicas mínimas previstas no ANEXO III deste Termo de Referência.

8.7 Condições de Contingência

8.7.1 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:

8.7.1.1 Instalações Físicas:

a) A CONTRATADA deverá disponibilizar local de operação alternativo de contingenciamento, sem ônus para a Secretaria de Direitos Humanos, para utilização por, no máximo, de 30 (trinta) dias, com capacidade para prestação de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) da demanda de serviços, mantendo os mesmos padrões, originalmente contratados, de qualidade no atendimento e de estrutura física;

b) Para contingência de energia elétrica do local de operação principal a CONTRATADA deverá disponibilizar sistemas de no-break e/ ou grupo gerador de emergência com capacidade para manter em pleno funcionamento todo o local de operação por, no mínimo, 8 (oito) horas.

8.7.1.2 Movimento Grevista: No caso de movimento grevista a CONTRATADA deverá apresentar plano de contingência que evite solução de descontinuidade dos serviços prestados, garantindo o funcionamento mínimo previsto na legislação vigente para serviços de utilidade pública de emergência;

8.7.1.3 Back-Up do Atendimento: 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.

8.7.1.4 Contingência de Sistema: 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. A ferramenta em questão será disponibilizada pela Secretaria de Direitos Humanos e hospedada no ambiente da CONTRATADA.

8.7.1.5 Contingência quanto ao Transporte: a CONTRATADA deverá apresentar um plano de contingência que assegure o traslado de seus empregados, no caso de paralisação do serviço de transporte coletivo, com o tempo máximo de atendimento fixado em 02 horas.

9 – REQUISITOS DE RECURSOS HUMANOS

Considerando o histórico de demandas pelo Disque 100 nos últimos anos, é necessário que a CONTRATADA observe os períodos de cobertura previstos no item 6.4, COMPOSIÇÃO DAS POSIÇÕES DE ATENDIMENTO.

Para fins de demonstração comprobatória exigida, deverão ser apresentadas as tabelas estatísticas utilizadas para o dimensionamento das equipes, a fundamentação teórica para eventuais modificações ou para a adoção de tabelas distintas, e a escala proposta para distribuição dos profissionais em turnos.

9.1– Dos Requisitos de QUALIFICAÇÃO DOS OPERADORES

9.1.1 *Teleatendente Generalista (Ativo e Receptivo)*

Perfil

- a) Escolaridade mínima: cursando nível superior;
- b) Área de conhecimento: ciências humanas e/ ou ciências sociais;
- c) Preferencialmente com experiência profissional em atendimento em Direitos Humanos;
- d) Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- e) Conhecimentos básicos em Sistemas operacionais Windows e/ ou Linux;
- f) Conhecimento básico de Internet e Intranet;
- g) Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;
- h) Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- i) Capacidade de avaliação e síntese;
- j) Conhecimentos básicos em Direitos Humanos;
- k) Possuir perfil psicológico para atendimentos referentes à violações de Direitos Humanos;
- l) Possuir disciplina e assiduidade;

m)Comportamento ético.

Atribuições básicas

- a)** Realizar o teleatendimento receptivo e ativo;
- b)** Prestar esclarecimentos e orientações aos cidadãos, expressando-se com clareza, objetividade e cordialidade, respeitando os preceitos da Política dos Direitos Humanos do Brasil;
- c)** Agir com calma e tolerância frente às situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado;
- d)** Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- e)** Participar de treinamentos, educação continuada, ações motivacionais, eventuais atividades internas e externas relacionadas aos serviços.

9.1.2 Teleatendente Especialista

Perfil

- a)** Escolaridade mínima: superior completo;
- b)** Área de conhecimento: ciências humanas e/ ou ciências sociais;
- c)** Preferencialmente com experiência profissional em atendimento em Direitos Humanos;
- d)** Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- e)** Conhecimentos básicos em Sistemas operacionais Windows e/ ou Linux;
- f)** Conhecimento básico de Internet e Intranet;
- g)** Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;
- h)** Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- i)** Capacidade de avaliação e síntese;
- j)** Conhecimentos básicos em Direitos Humanos;
- k)** Possuir disciplina e assiduidade;
- l)** Comportamento ético;
- m)** Conhecimentos básicos em Inglês e Espanhol;
- n)** Habilidade para lidar com situações de crise no atendimento.
- o)** Para o Módulo Pessoa com Deficiência, a CONTRATADA deverá disponibilizar, por turno, no mínimo 2 (dois / duas) teleatendentes especialistas, com habilidade para o atendimento por meio do aparelho telefônico adaptado para pessoas com deficiência auditiva e/ ou na fala; no mínimo 1 (um / uma) teleatendente especialista intérprete de LIBRAS para atuar por meio de ferramentas em formatos acessíveis e no mínimo 1 (um / uma) teleatendente especialista com experiência em atendimento a pessoas com deficiência mental/ intelectual.

Atribuições básicas

- a)** Realizar o teleatendimento receptivo e ativo;
- b)** Prestar esclarecimentos e orientações aos cidadãos, expressando-se com clareza, objetividade e cordialidade, respeitando os preceitos da Política dos Direitos Humanos do Brasil;
- c)** Agir com calma e tolerância frente às situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado;
- d)** Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;

- e) Participar de treinamentos, educação continuada, ações motivacionais, eventuais atividades internas e externas relacionadas aos serviços;
- f) Realizar atendimentos especializados para os casos em que o cidadão se encontre em estado de crise ou em situações que exijam um tratamento diferenciado;
- g) Realizar atendimentos de ligações com origem internacional.
- h) Realizar atendimento por meio de canais em formato acessível para pessoas com deficiência.

9.1.3 Supervisor(a) de Apoio Operacional

Perfil

- a) Escolaridade mínima: superior completo;
- b) Área de conhecimento: ciências humanas e/ ou ciências sociais;
- c) Experiência profissional de no mínimo 1 (um) ano em atendimento em Direitos Humanos;
- d) Conhecimentos básicos em Sistemas operacionais Windows e/ ou Linux;
- e) Conhecimento básico de Internet e Intranet;
- f) Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;
- g) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- h) Conhecimentos em gestão de pessoas ou mediação de conflitos;
- i) Capacidade de avaliação e síntese;
- j) Ter visão estratégica, planejamento, organização, tolerância, liderança;
- k) Conhecimentos básicos em Direitos Humanos;
- l) Pro atividade na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços prestados, sensibilidade para questões sociais e cidadania.
- m) Possuir e transmitir equilíbrio emocional;
- n) Capacidade em administrar conflitos;
- o) Possuir disciplina e assiduidade;
- p) Comportamento ético e profissional;
- q) Conhecimentos básicos em Inglês e Espanhol;
- r) Capacidade de demonstrar atitudes flexíveis e de adaptá-las a terceiros e a situações diversas, frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- s) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente as adversidades;
- t) Conhecimentos básicos em tecnologia relacionada à Central de teleatendimento (sistemas de gerenciamento de Central de teleatendimento, sistemas de relatórios, sistemas de gravação, sistemas de discagem automática);
- u) Conhecimentos em indicadores de performance de Central de teleatendimento ativo e receptivo;
- v) Conhecimentos para elaborar e interpretar relatórios operacionais e gerenciais;
- w) Conhecimentos para elaborar roteiros de argumentações (“scripts”);
- x) Habilidades de gerenciamento, desenvolvimento de equipe, solução de problemas e relacionamento interpessoal;
- y) Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços;

z) Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados e informações, para que sejam identificadas as necessidades reais e encaminhamento de soluções adequadas.

Atribuições básicas

- a)** Executar as funções de supervisão técnica dos (as) teleatendentes;
- b)** Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os (as) teleatendentes responsáveis pelo teleatendimento receptivo;
- c)** Organizar e distribuir as tarefas entre os (as) teleatendentes responsáveis pelo teleatendimento ativo, quando houver;
- d)** Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, por meio de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando a manutenção da qualidade do atendimento realizado;
- e)** Elaborar relatórios de acompanhamento dos serviços executados;
- f)** Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos(as) teleatendentes;
- g)** Supervisionar o período de descanso e escalas de atendimento;
- h)** Instruir, orientar e treinar os(as) teleatendentes quanto à melhor forma de atendimento a casos rotineiros e a casos especiais, inclusive aperfeiçoar e atualizar scripts;
- i)** Desenvolver planos de ação para os operadores que apresentam discrepâncias entre o desempenho real e o esperado na operação.
- j)** Comunicar imediatamente ao representante da Secretaria de Direitos Humanos qualquer problema relativo ao plano de ocupação das Posições de Atendimento;
- k)** Monitorar e controlar o processo evolutivo de teleatendentes, implementando planos de intervenção;
- l)** Organizar a realização de ativo para complementação de dados cadastrais dos cidadãos, quando solicitado pela Central de Tratamento, Encaminhamento e Monitoramento;
- m)** Acompanhar a produtividade da Central de teleatendimento (ativo e receptivo);
- n)** Esclarecer dúvidas dos teleatendentes e monitores de forma imediata
- o)** Realizar reuniões sistemáticas visando estabelecer estratégias e tomadas de decisões;
- p)** Identificar a necessidade de treinamentos, capacitações e reciclagens de teleatendentes;
- q)** Solicitar materiais e recursos de expediente para o pleno funcionamento do setor;
- r)** Promover as substituições e/ ou contratações que se façam necessárias;
- s)** Acompanhar e orientar a avaliação periódica da performance dos teleatendentes e das atividades e projetos da sua área de atuação;
- t)** Estimular o autodesenvolvimento, capacitar, motivar, integrar e envolver as pessoas sob o seu comando para a execução dos processos e alcance dos resultados estabelecidos;
- u)** Dar continuidade aos processos de educação e capacitação ministrados pela equipe do Núcleo Organizacional e de Desenvolvimento de Pessoas;
- v)** Elaborar relatórios sobre as atividades executadas.

9.1.4 Monitor(a) de Qualidade

Perfil

- a) Escolaridade mínima: superior completo;
- b) Área de conhecimento: ciências humanas e/ ou ciências sociais;
- c) Experiência mínima de 1 (um) ano nas atividades de atendimento em Direitos Humanos;
- d) Habilidades para monitorar, organizar, controlar, liderar, solucionar problemas, promover o desenvolvimento da equipe e o relacionamento interpessoal;
- e) Conhecimentos básicos em Sistemas operacionais Windows e/ ou Linux;
- f) Conhecimento básico de Internet e Intranet;
- g) Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;
- h) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- i) Capacidade de avaliação e síntese;
- j) Conhecimentos básicos em Direitos Humanos;
- k) Possuir disciplina e assiduidade;
- l) Comportamento ético;
- m) Conhecimentos básicos em Inglês e Espanhol;
- n) Raciocínio lógico e matemático;
- o) Amplo conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento em uso;
- p) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho.

Atribuições básicas

- a) Executar as funções de monitoramento dos (as) teleatendentes;
- b) Efetuar escuta sistemática das gravações de atendimento dos (as) teleatendentes, preenchendo relatórios de avaliação a serem definidos em conjunto pela CONTRATADA e pela Secretaria de Direitos Humanos;
- c) Gerar relatórios referentes aos serviços prestados na operação;
- d) Promover a avaliação individual e periódica dos (as) teleatendentes;
- e) Propor cursos, treinamentos e reciclagens visando o aprimoramento e procedimentos do serviço de atendimento;
- f) Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, por meio de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando a manutenção da qualidade do atendimento;
- g) Acompanhar as chamadas e os diálogos de atendimento humano estabelecido entre os cidadãos e os teleatendentes;
- h) Preencher as avaliações de qualidade e desempenho do teleatendimento;
- i) Monitorar as filas dos Módulos Temáticos no DAC e realizar as ações necessárias para otimizá-las;
- j) Encaminhar à Supervisão do Teleatendimento relatórios das atividades desenvolvidas.

9.1.5 Analista de Tráfego e de Qualidade

Perfil

- a) Escolaridade mínima: superior completo;
- b) Área de conhecimento: tecnologia da informação;
- c) Experiência mínima de 2 (dois) anos em operações e análise de tráfego na área de central de teleatendimento;
- d) Conhecimento básico de inglês para o desempenho das suas funções;
- e) Experiência em ferramentas de gestão de força de trabalho para dimensionamento de central de teleatendimento;
- f) Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade;
- g) Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada;
- h) Amplo domínio de microinformática; Windows e Office (Word, Excel e Access);
- i) Amplo conhecimento de Internet;
- j) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- k) Capacidades analítica, interpretativa e sintética;
- l) Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego e solução de problemas, inclusive em situações de emergência não previstas;
- m) Possuir raciocínio lógico e matemático.

Atribuições básicas:

- a) Executar análise de dados e manutenção de modelos;
- b) Analisar a evolução de todos os relatórios gerados pela área;
- c) Interface com o usuário para apresentação de resultados e ações estratégicas da área;
- d) Construção de curvas de chamadas;
- e) Elaboração de escalas de trabalho e folgas, construção e acompanhamento intradiário, diário e mensal da assertividade do “Forecast” (curvas de previsões);
- f) Acompanhar a aderência à escala de trabalho;
- g) Monitorar a central de teleatendimento em tempo real, promovendo ajustes imediatos para correção do desvio de performance;
- h) Acompanhar ligações da central de teleatendimento, visando aumento da produtividade;
- i) Analisar, acompanhar e avaliar o tráfego dos troncos de entrada/ saída de telefonia da central de teleatendimento, repassando aos representantes da Secretaria de Direitos Humanos, diariamente, informações de performance e disponibilidade;
- j) Acompanhar e contingenciar o nível de absenteísmo e “Turn-Over”;
- k) Realizar pesquisas nos meios de comunicação a respeito dos serviços prestados pela central de teleatendimento;
- l) Monitorar a frequência e tipo de questionamento para propor a atualização de scripts;
- m) Organizar e manter atualizado o manual de qualidade dos serviços;
- n) Disponibilizar relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta on-line;

o) Elaborar relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise dos serviços prestados pela central de teleatendimento.

9.1.6 Atendente de Apoio ao Tratamento (PATEN) com teleatendimento especialista ativo

Perfil

- a) Escolaridade mínima: superior completo ou incompleto com 2 anos de experiência no exercício de atividades de direitos humanos;**
- b) Área de conhecimento: ciências humanas e/ ou sociais;**
- c) Desejável experiência nas atividades de atendimento em Direitos Humanos;**
- d) Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e/ ou Linux;**
- e) Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;**
- f) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;**
- g) Capacidade de avaliação e síntese;**
- h) Conhecimentos básicos em Direitos Humanos;**
- i) Possuir disciplina e assiduidade;**
- j) Comportamento ético;**
- k) Conhecimento de inglês suficiente para o desempenho das suas funções;**
- l) Habilidade de articulação e interação com as áreas afins;**
- m) Proatividade;**
- n) Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços;**
- o) Bom conhecimento de português, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita;**
- p) Domínio de microinformática, software de produtividade, Internet e Intranet.**

Atribuições básicas

- a) Apoiar as atividades de tratamento, encaminhamento e acompanhamento das manifestações recebidas, conforme fluxo estabelecido pela Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos em conjunto com as demais áreas temáticas da SDH;**
- b) Apoiar as atividades de revisão dos textos das manifestações recebidas por telefone e registradas pelos (as) teleatendentes;**
- c) Reportar-se à Supervisão dos Processos de Tratamento, Encaminhamento e Monitoramento na organização de suas atividades;**
- d) Realizar contato com as áreas responsáveis para obter informações acerca dos procedimentos a serem tomados para a resolução das manifestações, conforme estabelecido pela Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos em conjunto com as demais áreas temáticas da SDH;**
- e) Comunicar à dos Processos de Tratamento, Encaminhamento e Monitoramento os problemas que requeiram estudos para seu pronto atendimento.**

9.1.7 Atendente de Apoio ao Monitoramento (PAM 8)

Perfil

- a) Escolaridade mínima: superior completo;
- b) Área de conhecimento: ciências humanas e/ ou sociais;
- c) Experiência profissional comprovada de 02 (dois) anos em supervisão em área de retaguarda de teleatendimento;
- d) Conhecimentos básicos em Sistemas operacionais Windows e/ ou Linux;
- e) Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;
- f) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;
- g) Capacidade de avaliação e síntese;
- h) Conhecimentos básicos em Direitos Humanos;
- i) Possuir disciplina e assiduidade;
- j) Comportamento ético;
- k) Conhecimento de inglês suficiente para o desempenho das suas funções;
- l) Habilidade para gerenciamento, articulação e negociação;
- m) Proatividade;
- n) Habilidade para organização de rotinas e fluxos;
- o) Domínio de microinformática, software de produtividade, Internet e intranet.

Atribuições básicas

- a) Executar as funções de apoio à supervisão dos processos de tratamento, encaminhamento e monitoramento de demandas;
- b) Participar da organização das atividades e rotinas referentes aos processos de tratamento, encaminhamento e monitoramento de demandas, conforme estabelecido pela Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos em conjunto com as demais áreas temáticas da SDH, incluindo fluxos de tratamento e elaboração de planos de trabalho para a equipe;
- c) Elaborar relatórios de acompanhamento dos serviços executados;
- d) Apoiar o acompanhamento e a avaliação dos resultados atingidos, com base nas metas estabelecidas pela Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos em conjunto com as demais áreas temáticas da SDH;
- e) Opinar sobre os sistemas informatizados que irão alimentar a operação;
- f) Reportar-se ao Apoio às Coordenações Operacionais, para fins de gestão da operação do atendimento;
- g) Acompanhar a elaboração dos relatórios gerenciais produzidos pelo Apoio à Gestão de Dados e Informações;
- h) Encaminhar aos Apoios às Coordenações Operacionais os relatórios das atividades desenvolvidas e propor à Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos e às áreas temáticas da SDH melhorias para o atendimento aos cidadãos;
- i) Orientar o Apoio ao Tratamento, Encaminhamento e Monitoramento e o Apoio à Gestão de Dados e Informações quanto à melhor forma de tratamento das demandas.

9.1.8 Apoio às Coordenações de Atendimento, Encaminhamento, Tratamento e Monitoramento

Perfil

- a)** Escolaridade mínima: superior completo e, opcionalmente, pós – graduação concluída em, pelo menos, uma das seguintes áreas: ciências humanas e/ ou sociais.
- b)** Área de conhecimento: ciências humanas e/ ou sociais;
- c)** Experiência profissional comprovada de 02 (dois) anos em coordenação e/ ou gerência de operações de teleatendimento;
- d)** Conhecimento dos processos de acolhimento de manifestações acerca de violações de Direitos Humanos;
- e)** Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e/ou Linux;
- f)** Conhecimentos básicos em Word, Excel e Outlook;
- g)** Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;
- h)** Capacidade de avaliação e síntese;
- i)** Conhecimentos básicos em Direitos Humanos;
- j)** Possuir disciplina e assiduidade;
- k)** Comportamento ético;
- l)** Habilidade para gerenciamento;
- m)** Proatividade;
- n)** Habilidade para organização de rotinas e fluxos;
- o)** Domínio de microinformática, software de produtividade, Internet e Intranet.

Atribuições básicas

- a)** Apoiar as atividades de gerenciamento, coordenação, avaliação, orientação e planejamento definidos pela área temática da SDH 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;
- b)** Executar planos de trabalho definidos pela área temática da SDH 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;
- c)** Dar continuidade aos processos de educação e capacitação ministrados pela equipe do Núcleo Organizacional e de Desenvolvimento de Pessoas juntamente com a supervisão;
- d)** Opinar sobre o dimensionamento dos recursos humanos, materiais e financeiros a serem alocados na prestação dos serviços contratados;
- e)** Acompanhar, com a Equipe de Supervisão da LICITANTE VENCEDORA, o resultado obtido, no que tange aos aspectos qualitativo e quantitativo, verificando o perfeito funcionamento das equipes envolvidas na execução dos serviços contratados;
- f)** Acompanhar e opinar, na sua área de atuação, sobre os resultados atingidos, comparando-os com as metas estabelecidas pela Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos e pela respectiva área temática da SDH.
- g)** Participar de reuniões convocadas pela Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos e áreas temáticas da SDH;

h) Opinar sobre 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;

i) Realizar a interlocução entre a Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, áreas temáticas da SDH e CONTRATADA no que tange aos aspectos operacionais do seu módulo temático.

9.1.9 Instrutor do Treinamento e Educação Continuada

Perfil

- a)** Escolaridade mínima: superior completo;
- b)** Área de conhecimento: ciências humanas e/ ou sociais;
- c)** Experiência profissional em treinamento e educação continuada;
- d)** Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e/ou Linux;
- e)** Conhecimento básico de Internet e Intranet;
- f)** Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;
- g)** Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;
- h)** Capacidade de avaliação e síntese;
- i)** Habilidade para falar em público;
- j)** Possuir disciplina e assiduidade;
- k)** Comportamento ético;
- l)** Didática;
- m)** Habilidade para organização de fluxos e rotinas de capacitações;
- n)** Conhecimento sobre treinamento e educação continuada.

Atribuições básicas

- a)** Identificar e sugerir temas de relevância para capacitação da equipe de todos os módulos temáticos;
- b)** Organizar e disponibilizar materiais, infraestrutura e conteúdo necessários para as capacitações referentes aos módulos temáticos;
 - b.1)** Conforme previsto no item 18.1, a definição dos conteúdos dos módulos temáticos é de responsabilidade das áreas técnicas da SDH.
- c)** Solicitar à Coordenação do Disque Direitos Humanos profissional habilitado para ministrar capacitação em temas de relevância;
 - d)** Organizar equipe responsável por ministrar a capacitação;
 - e)** Confeccionar material necessário para as capacitações;
 - f)** Atuar como facilitador dos processos de capacitação e educação continuada;
 - g)** Elaborar relatórios contendo a avaliação das capacitações realizadas.
- h)** O Apoio ao Treinamento e Educação Continuada participará da execução do Plano de Recrutamento, Seleção, Treinamento e Educação Continuada descrito no item 18.1 deste Termo de Referência, nas alíneas aplicáveis às suas atividades.

9.1.10 Atendente ao Apoio à Gestão de Dados e Informações

Perfil

- a)** Escolaridade mínima: superior completo;
- b)** Área de conhecimento: ciências sociais e/ ou exatas;

- c) Experiência profissional em análise de dados e indicadores e elaboração de relatórios;
- d) Conhecimentos avançados em sistemas operacionais Windows e/ou Linux;
- e) Conhecimentos avançados de Internet e Intranet;
- f) Conhecimentos avançados em Word, Excel e Outlook;
- g) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;
- h) Capacidade de avaliação e síntese;
- i) Conhecimento avançado em ferramentas de gerenciamento estatístico;
- j) Possuir disciplina e assiduidade;
- k) Comportamento ético;
- l) Conhecimentos avançados em informática;
- m) Desejável conhecimento em indicadores sociais.

Atribuições básicas

- a) Organizar informações referentes ao tratamento, encaminhamento e monitoramento;
- b) Elaborar relatórios referentes ao tratamento, encaminhamento e monitoramento;
- c) Elaborar relatórios temáticos e gerenciais, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos;
- d) Opinar sobre a utilização das ferramentas informatizadas com o intuito de apontar melhorias e/ ou correções;
- e) Opinar sobre indicadores, com base no perfil das demandas;
- f) Organizar informações sobre os conteúdos disseminados e sobre as demandas registradas com o intuito de apoiar a elaboração de novos bancos de informações e novas categorizações, bem como a padronização da coleta de informações;
- g) Opinar sobre a organização e estruturação dos bancos de informações disponibilizados pelas áreas temáticas da SDH.

9.1.11 Apoio Psicossocial (Psicólogo)

Perfil

- a) Escolaridade mínima: superior completo, preferencialmente com pós-graduação concluída em Psicologia;
- b) Área de conhecimento: Psicologia;
- c) Experiência profissional em atendimento em Direitos Humanos e atendimento em grupo e/ ou em psicologia organizacional;
- d) Conhecimento básico de Internet e Intranet;
- e) Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;
- f) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;
- g) Capacidade de avaliação e síntese;
- h) Possuir disciplina e assiduidade;
- i) Comportamento ético.

Atribuições básicas

- a)** Realizar atendimento psicológico, sob a orientação da Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos e das áreas temáticas da Secretaria de Direitos Humanos, em grupos de no mínimo 7 (sete) pessoas e no máximo 15 (quinze) pessoas, sendo que todos(as) os integrantes das equipes deverão receber, no mínimo, 1(um) atendimento de, no mínimo, 50 (cinquenta) minutos por semana;
- b)** Realizar atendimentos individuais em casos onde o (a) teleatendente, o (a) monitor(a), o (a) supervisor(a) e/ ou o apoio ao tratamento, encaminhamento e monitoramento estejam em situação de crise, causada pelo atendimento.
- c)** Realizar apoio às atividades de seleção/ treinamento visando identificar perfis adequados as posições de atendimento descritos neste Termo de Referência, segundo orientação prévia da Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos e das áreas temáticas da Secretaria de Direitos Humanos;
- d)** Elaborar relatórios acerca das atividades realizadas e resultados alcançados nos atendimentos em grupo e nos processos de seleção e treinamento;
- e)** Elaborar relatórios visando à melhoria do clima organizacional, bem como a diminuição de eventuais aumentos da taxa de absenteísmo;
- f)** Propor estratégias de motivação, bem como formas de intervenção junto aos(as) funcionários(as), com vistas à melhoria da relação destes(as) com a temática do atendimento.
- g)** O Apoio Psicológico participará da execução do Plano de Recrutamento, Seleção, Treinamento e Educação Continuada descrito no item 18.1 deste Termo de Referência, nas alíneas aplicáveis às suas atividades.

9.1.12 Atendente de Apoio ao Treinamento e Educação Continuada

Perfil

- a)** Escolaridade mínima: superior completo;
- b)** Área de conhecimento: ciências humanas e/ ou sociais;
- c)** Experiência de 01 (um) ano em direitos humanos;
- d)** Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e/ou Linux;
- e)** Conhecimento básico de Internet e Intranet;
- f)** Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;
- g)** Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;
- h)** Capacidade de avaliação e síntese;
- i)** Habilidade para falar em público;
- j)** Possuir disciplina e assiduidade;
- k)** Comportamento ético;
- l)** Didática;
- m)** Habilidade para organização de fluxos e rotinas de capacitações;
- n)** Conhecimento sobre treinamento e educação continuada.

Atribuições básicas

- a)** Assessorar direta e imediatamente a equipe de instrutores do Núcleo Organizacional e de Desenvolvimento de Pessoas nas atividades de treinamento e educação continuada;

- b)** Auxiliar à equipe de instrutores do Núcleo Organizacional e de Desenvolvimento de Pessoas, no que tange às atividades de recrutamento, seleção de pessoal, organização e disponibilização de materiais didáticos, bem quaisquer atividades de cunho administrativo;
- c)** Atuar como facilitador dos processos de capacitação e educação continuada;
- d)** Executar o controle de frequência dos participantes das atividades de treinamento e educação continuada.
- e)** Auxiliar na elaboração de relatórios contendo a avaliação das capacitações realizadas;
- f)** O Apoio ao Treinamento e Educação Continuada participará da execução do Plano de Recrutamento, Seleção, Treinamento e Educação Continuada.

9.1.13 Atendente de Apoio ao monitoramento com teleatendimento ativo especialista (PAM 6)

Perfil

- a)** Escolaridade mínima: superior completo;
- b)** Área de conhecimento: ciências humanas e/ ou ciências sociais;
- c)** Preferencialmente com experiência profissional em atendimento em Direitos Humanos;
- d)** Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- e)** Conhecimentos básicos em Sistemas operacionais Windows e/ ou Linux;
- f)** Conhecimento básico de Internet e Intranet;
- g)** Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;
- h)** Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- i)** Capacidade de avaliação e síntese;
- j)** Conhecimentos básicos em Direitos Humanos;
- k)** Possuir disciplina e assiduidade;
- l)** Comportamento ético;
- m)** Conhecimentos básicos em Inglês e Espanhol;
- n)** Habilidade para lidar com situações de crise no atendimento.

Atribuições básicas

- a)** Realizar o monitoramento e o teleatendimento receptivo e ativo, para assegurar retornos de denúncias registradas na Central do Disque;
- b)** Prestar esclarecimentos e orientações aos parceiros do Disque e cidadãos, expressando-se com clareza, objetividade e cordialidade, respeitando os preceitos da Política dos Direitos Humanos do Brasil;
- c)** Agir com calma e tolerância frente às situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado;
- d)** Enviar e-mails para formalizar solicitação de retornos às autoridades e órgãos demandados pelo Disque.
- e)** Participar de treinamentos, educação continuada, ações motivacionais, eventuais atividades internas e externas relacionadas aos serviços;
- f)** Realizar atendimentos especializados para os casos em que o cidadão se encontre em estado de crise ou em situações que exijam um tratamento diferenciado;
- g)** Realizar atendimentos de ligações com origem internacional.

h) Realizar atendimento por meio de canais em formato acessível para pessoas com deficiência.

9.1.14 Atendente de Apoio ao Encaminhamento (PAEN)

Perfil

- a)** Escolaridade mínima: cursando nível superior;
- b)** Área de conhecimento: ciências humanas e/ ou ciências sociais;
- c)** Preferencialmente com experiência profissional em atendimento em Direitos Humanos;
- d)** Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- e)** Conhecimentos básicos em Sistemas operacionais Windows e/ ou Linux;
- f)** Conhecimento básico de Internet e Intranet;
- g)** Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;
- h)** Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- i)** Capacidade de avaliação e síntese;
- j)** Conhecimentos básicos em Direitos Humanos;
- k)** Possuir perfil psicológico para atendimentos referentes à violações de Direitos Humanos;
- l)** Possuir disciplina e assiduidade;
- m)** Comportamento ético;
- n)** Habilidade para lidar com situações de crise no atendimento.

Atribuições básicas

- a)** Realizar o encaminhamento de todas as denúncias registradas pelo teleatendimento do Disque Direitos Humanos, para a Rede de Atendimento, Proteção e Responsabilização em direitos humanos presente nos estados e municípios brasileiros, utilizando-se da metodologia definida pela Secretaria de Direitos Humanos;
- b)** Prestar esclarecimentos e orientações aos parceiros do Disque e cidadãos, expressando-se com clareza, objetividade e cordialidade, respeitando os preceitos da Política dos Direitos Humanos do Brasil;
- c)** Agir com calma e tolerância frente às situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado;
- d)** Participar de treinamentos, educação continuada, ações motivacionais, eventuais atividades internas e externas relacionadas aos serviços;
- e)** Realizar atendimentos especializados para os casos em que o cidadão se encontre em estado de crise ou em situações que exijam um tratamento diferenciado;
- f)** Realizar atendimento por meio de canais em formato acessível para pessoas com deficiência.

9.1.15 Gerente de Operações:

Perfil

- a)** Escolaridade mínima: superior completo
- b)** Área de conhecimento: administração e/ou ciências da computação e/ ou engenharia;

- c) Experiência profissional comprovada de 02 (dois) anos em gerência de operações de teleatendimento;
- d) Conhecimento dos processos de acolhimento de manifestações acerca de violações de Direitos Humanos;
- e) Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e/ou Linux;
- f) Conhecimentos básicos em Word, Excel e Outlook;
- g) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;
- h) Capacidade de avaliação e síntese;
- i) Conhecimentos básicos em Direitos Humanos;
- j) Possuir disciplina e assiduidade;
- k) Comportamento ético;
- l) Habilidade para gerenciamento;
- m) Pró-atividade;
- n) Habilidade para organização de rotinas e fluxos;
- o) Domínio de microinformática, software de produtividade, Internet e Intranet.

Atribuições básicas

- a) Gerenciar toda a operação do sistema da SDH, coordenação, avaliação, orientação e planejamento definidos pela área temática da SDH 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;
- b) Executar planos de trabalho definidos pela área temática da SDH 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;
- c) a continuidade dos processos de educação e capacitação ministrados pela equipe do Núcleo Organizacional e de Desenvolvimento de Pessoas juntamente com a supervisão;
- d) Gerenciar o dimensionamento dos recursos humanos, materiais e financeiros a serem alocados na prestação dos serviços contratados;
- e) Gerenciar, com a Equipe de Supervisão da LICITANTE VENCEDORA, o resultado obtido, no que tange aos aspectos qualitativo e quantitativo, verificando o perfeito funcionamento das equipes envolvidas na execução dos serviços contratados;
- f) Gerenciar os resultados atingidos, comparando-os com as metas estabelecidas pela Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos.
- g) Participar de reuniões convocadas pela Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos.
- h) 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;
- i) Realizar a interlocução entre a Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, e as áreas de coordenação temáticas da SDH e CONTRATADA no que tange aos aspectos operacionais de toda a operação.

9.2 REQUISITOS DA ORGANIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

Atividades relacionadas à gestão de pessoas, incluindo: Plano de Recrutamento, Seleção, Treinamento e Educação Continuada; Plano de Desenvolvimento de Pessoas e Qualidade de Vida no Trabalho.

9.2.1 *Plano de Recrutamento, Seleção, Treinamento e Educação Continuada:*

9.2.1.1 A CONTRATADA recrutará, selecionará e treinará todos (as) os (as) profissionais a serem alocados na prestação dos serviços contratados, os quais forem devidamente habilitados, respeitando as características mínimas de perfil descritas neste Termo de Referência, mensurado por meio de instrumento perfil profissiográfico, entrevista psicológica, testes psicológicos e avaliação psicológica.

9.2.1.2 A CONTRATADA deverá a cada início de processo seletivo apresentar um plano de execução descrevendo as fases de todos os processos e relatório final com avaliação de desempenho individual dos candidatos.

9.2.1.3 O treinamento inicial contará com o acompanhamento de profissionais da Secretaria de Direitos Humanos, por meio de representantes das áreas específicas de cada Módulo Temático e da Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, utilizando-se de infraestrutura, recursos humanos e tecnológicos, materiais de consumo e equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA, sem ônus adicional para a Secretaria de Direitos Humanos;

9.2.1.4 O desempenho dos profissionais durante o treinamento inicial será parte da seleção e contará com a análise da CONTRATADA e da Secretaria de Direitos Humanos;

9.2.1.5 Ao início das operações, caberá a CONTRATADA, realizar as capacitações e os processos de educação continuada de todos os operadores do serviço sob orientação direta da Secretaria de Direitos Humanos no que diz respeito à temática pertinente às populações em situação de vulnerabilidade. Assim, capacitar sobre os temas e os conteúdos do serviço, projetos, programas e políticas disponibilizados pela SDH, durante a vigência do Contrato. A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os recursos necessários para a realização das atividades descritas neste item. .

9.2.1.6 Os treinamentos e atividades de educação continuada dos(as) teleatendentes, monitores(as) e supervisores(as), relativos às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais, capacitação, riscos da atividade e outros, previstos na Portaria nº 09, do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007, que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento, deverão ser ministrados por instrutores especializados, custeados integralmente pela CONTRATADA. Os processos de treinamento e educação continuada poderão ser acompanhados por representantes da Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos.

9.2.1.7 Os treinamentos e atividades de educação continuada deverão contemplar assuntos relacionados à temática do serviço e aspectos técnicos, tais como a navegação e utilização dos softwares de atendimento, redação, técnicas de condução da ligação e conduta adequada às rotinas de atendimento. As atividades de educação continuada deverão ser realizadas, no mínimo, a cada 2 (dois) meses.

9.2.1.8 A CONTRATADA deverá comunicar à Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos a necessidade identificada de capacitação e aperfeiçoamento dos(as) teleatendentes, monitores(as), supervisores(as) e apoios em temas referentes à prestação dos serviços, para que a Secretaria de Direitos Humanos providencie o repasse das informações necessárias aos profissionais da CONTRATADA que atuarão na disseminação dos conteúdos.

9.2.1.9 Nos casos descritos abaixo, a realização das atividades de capacitação de pessoal será obrigatória, independentemente de solicitação da Secretaria de Direitos Humanos ou de prazo entre atividades de educação continuada:

- a)** Novos serviços e sistemas para atendimento;
- b)** Disseminação de novas informações/ atualização de scripts/ roteiros;
- c)** Demandas sazonais;
- d)** Ação corretiva, quando observada não conformidade no atendimento prestado pelo(a) teleatendente;
- e)** Ação preventiva para equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente.

9.2.1.10 A CONTRATADA deverá apresentar relatórios acerca das atividades implementadas do Plano de Recrutamento, Seleção, Treinamento e Educação Continuada.

9.2.2 Plano de Desenvolvimento de Pessoas e Qualidade de Vida no Trabalho

9.2.2.1 A CONTRATADA deverá desenvolver ações de melhoria do clima organizacional, bem como a implementação de programas de reconhecimento e valorização profissional;

9.2.2.2 A CONTRATADA deverá implementar programas de melhoria da qualidade de vida e saúde ocupacional, incluindo qualidade da voz e ginástica laboral;

9.2.2.3 A CONTRATADA deverá implementar campanhas motivacionais;

9.2.2.4 A CONTRATADA deverá apresentar relatórios acerca das atividades implementadas do Plano de Desenvolvimento de Pessoas e Qualidade de Vida no Trabalho;

9.2.2.5 A CONTRATADA deverá possuir ferramentas que garantam o acompanhamento do desempenho e a contínua adequação dos (as) colaboradores (as) às necessidades do serviço. O acompanhamento do desempenho deverá incluir, no mínimo, a avaliação da qualidade do atendimento, adesão dos colaboradores aos temas abordados no atendimento e registro das atividades de retorno aos (às) teleatendentes sobre sua atuação e

possíveis pontos de melhoria. Essas informações deverão ser registradas por meio de sistema informatizado de monitoramento da qualidade do atendimento e disponibilizadas à Secretaria de Direitos Humanos sempre que solicitadas;

9.2.2.6 A avaliação de desempenho dos (as) teleatendentes deverá ser realizada por meio do monitoramento de ligações, visando garantir a qualidade do atendimento prestado à população. Após o monitoramento, a Supervisão do Teleatendimento, em conjunto com a Monitoria, deverá repassar as impressões obtidas ao (à) teleatendente que realizou os atendimentos. Ao final de cada mês será realizada a consolidação das informações obtidas a partir dos monitoramentos efetuados, que será apresentada ao (à) teleatendente, em ambiente adequado, expondo suas potencialidades, necessidades de melhoria no atendimento e definindo suas metas individuais.

9.3 Requisitos dos treinamentos de capacitação (vide anexo X)

10 GESTÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

10.1 Horário de execução dos serviços

SERVIÇO	OPERADORES	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO
SA1 – Teleatendimento receptivo generalista	Teleatendente generalista	24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados locais e nacionais
	Monitor Qualidade	24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados locais e nacionais
	Supervisor de Apoio Operacional	24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados locais e nacionais
	Apoio à Coordenação Operacional	De 8:00 às 00:00 (segunda a sexta-feira)
	Analista de tráfego e de qualidade	8h por dia em horário comercial a ser definido pela SDH/PR com 1h de intervalo
SA2 – Serviço de teleatendimento receptivo especialista	Teleatendente especialista	24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados locais e nacionais
	Monitor de Qualidade	24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados locais e nacionais
	Supervisor de Coordenação Operacional	24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados locais e nacionais
	Apoio à Coordenação de Atendimento	De 8:00 às 00:00 (segunda a sexta-feira)
SA 3 – Serviço de Tratamento com teleatendimento ativo especialista	Atendente de apoio ao tratamento com Teleatendimento Especialista ativo	24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados locais e nacionais
	Supervisor de Apoio Operacional	24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados locais e nacionais
	Apoio à coordenação de tratamento	De 8:00 às 00:00 (segunda a sexta-feira)
SA4 – Serviço de encaminhamento	Atendente de apoio ao encaminhamento com teleatendimento generalista ativo	24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados locais e nacionais
	Monitor de Qualidade	24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados locais e nacionais
	Supervisor de Coordenação Operacional	24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados locais e nacionais
	Apoio à Coordenação de Encaminhamento	De 8:00 às 00:00 (segunda a sexta-feira)

SA5 – Serviço de monitoramento com teleatendimento ativo especialista	Atendente de apoio ao Monitoramento com Teleatendimento Especialista Ativo	6h de teleatendimento distribuídas em 2 turnos compreendendo o período das 8:00 às 20:00.
	Monitor de Qualidade	6h de teleatendimento distribuídas em 2 turnos compreendendo o período das 8:00 às 20:00.
	Supervisor de Apoio Operacional	6h de teleatendimento distribuídas em 2 turnos compreendendo o período das 8:00 às 20:00.
	Atendente ao apoio à gestão de dados e informações	6h de teleatendimento distribuídas em 2 turnos compreendendo o período das 8:00 às 20:00.
	Apoio à Coordenação Operacional	6h de teleatendimento distribuídas em 2 turnos compreendendo o período das 8:00 às 20:00.
SA6 – Serviço de monitoramento	Atendente de Apoio ao Monitoramento	8h por dia em horário comercial a ser definido pela SDH/PR com 1h de intervalo
	Monitor de Qualidade	8h por dia em horário comercial a ser definido pela SDH/PR com 1h de intervalo
	Supervisor de Monitoramento	8h por dia em horário comercial a ser definido pela SDH/PR com 1h de intervalo
	Atendente ao Apoio à Gestão de Dados e Informações	8h por dia em horário comercial a ser definido pela SDH/PR com 1h de intervalo
SA7 – Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas	Apoio psicossocial	24h por dia de segunda a sexta-feira
	Instrutor de treinamento e educação continuada	24h por dia de segunda a sexta-feira
	Apoio ao treinamento e educação continuada	8h por dia em horário comercial a ser definido pela SDH/PR com 1h de intervalo
SA8 – Serviço de Gerência de Operação	Gerente de operações	8h por dia em horário comercial a ser definido pela SDH/PR com 1h de intervalo

10.2 Os horários de funcionamento poderão sofrer alterações a critério da Secretaria de Direitos Humanos.

10.3 Entende-se por horário comercial o período compreendido entre 7:00 e 19:00 horas.

11 PLANO DE OCUPAÇÃO (Prazo de início de prestação dos serviços)

11.1 A implantação dos serviços deverá contemplar a execução de toda a infraestrutura física e tecnológica, bem como a contratação e treinamento dos recursos humanos necessários para o início da operação, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a partir da data de assinatura do contrato, de acordo com o dimensionamento apresentado abaixo.

11.2 Durante a implantação dos serviços, a CONTRATADA deverá absorver, com o auxílio e orientação da Secretaria de Direitos Humanos, os conhecimentos necessários para a assumir a prestação dos serviços;

12 FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO

12.1 Homologado o resultado do Pregão, a CONTRATANTE convocará a licitante vencedora, durante a validade de sua proposta, para assinatura do instrumento contratual no prazo de 5 (cinco) dias úteis, sob pena de decair o direito à contratação e consequente aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência;

12.2 O prazo para assinatura do contrato poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pela licitante vencedora, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Administração;

12.3 A vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art. 57, inciso II, da Lei 8.666/93;

12.4 A assinatura do contrato está condicionada à verificação da regularidade da habilitação parcial da licitante vencedora no SICAF, CADIN, CNDT e CEIS.

12.5 Será facultado à Administração, quando o convocado não assinar o contrato, no prazo e nas condições estabelecidas, convocar licitante subsequente para assiná-lo, obedecida a ordem de classificação, após regular negociação, aceitação da proposta e comprovação dos requisitos.

13 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (Níveis mínimos de serviço exigido)

13.1 O nível de serviço indica a variação considerada aceitável pelo SDH-PR dos indicadores de desempenho para a prestação dos serviços. O acordo de níveis de serviços aqui descrito apresenta todos os indicadores que compreendem essa avaliação.

13.2 Os níveis de serviços serão exigidos após 60 dias corridos da implantação. Esse período destina-se à estabilização dos serviços. A partir do 61º dia serão aplicados os percentuais estabelecidos na tabela de Faixas de Ajustes no Pagamento, caso a CONTRATADA não cumpra os índices dos níveis de serviços estabelecidos.

13.3 Mensalmente, a CONTRATADA deve prover ao gestor do contrato relatórios contendo os resultados das apurações realizadas sobre todos estes indicadores.

13.3.1 Para fins de composição dos relatórios quantitativos e qualitativos previstos no Contrato, será considerado “dia atípico”, para o teleatendimento, quando o volume de chamadas recebidas for superior a 15% em relação à média dos dias correspondentes aos últimos 12 meses, devendo ser expurgados todos os “dias atípicos” para fins de cálculos dos indicadores de níveis de serviços.

13.3.1.1 Com relação à média dos dias correspondentes aos últimos 12 meses desconsiderar os dias não úteis para o cálculo de aferição do indicador.

13.3.2 No caso de ocorrência de fatos que interrompam o serviço de um dos tipos de atendimento, alheia à CONTRATADA, o dia que for afetado será considerado como “dia atípico”. Sendo assim, serão expurgados estes dias para o cálculo de aferição do indicador de níveis de serviços.

	2013												TOTAL / MÉDIA
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	
Ligações Bilhetador	1.520.184	1.354.529	1.486.957	1.705.665	1.752.002	1.714.284	1.727.817	1.787.530	1.743.290	2.105.125	2.160.942	2.170.130	1.769.038
Retenção URA	981.014	864.486	980.947	1.099.239	1.124.918	1.112.670	1.120.653	994.556	923.741	1.110.728	1.133.429	1.110.301	1.046.390
Entrantes	539.170	490.043	506.010	606.426	627.084	601.614	607.164	792.974	819.549	994.397	1.027.513	1.059.829	722.648
Desistentes/Bloqueadas	11.384	11.031	11.064	21.700	22.752	22.405	22.306	255.797	332.993	112.203	106.235	118.178	87.337
Chamadas Recebidas	527.786	479.012	494.946	584.726	604.332	579.209	584.858	537.177	486.556	882.194	921.278	941.651	635.310
TMA (180seg)	342	411	356	293	287	312	297	257	250	256	231	180	276
TME(seg)	152	166	153	125	123	141	147	119	121	95	80	71	118

13.3.3. Metas a serem alcançadas:

Atender a média dos últimos 6 meses de 2013 das chamadas entrantes /mês conforme quadro acima.

TMA – considerar 200 s

13.4 Indicadores de Desempenho para as Posições de atendimento medidos por hPA:

13.4.1 Nível de Serviço: 90/30 – NS

O NS será igual ao total de ligações atendidas dentro da meta determinada pela CONTRATANTE, dividido pela diferença entre o total de ligações recebidas e o total de ligações abandonadas dentro da meta determinada pela CONTRATANTE.

A apuração dos dados para cálculo do NS deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo sistema de gestão de demandas telefônicas.

A CONTRATADA deverá atender 90 % das ligações em até 30 segundos, após distribuição da URA para atendimento humano. O NS será apurado diariamente.

Fórmula:
$$\frac{\text{Total de Ligações atendidas em até 30s}}{(\text{Total de Ligações Atendidas}) + (\text{Total de Ligações Abandonadas com mais de 30s})}$$

13.4.2 Índice de Abandono de Ligações: 10% - IAL

Descrição: é o percentual de atendimentos não efetivados por desistência do usuário, após a distribuição da ligação pela URA para atendimento humano.

A IAL será apurada diariamente.

A IAL será igual à soma de todas as desistências, acima de 30 (trinta) segundos, dividida pela pelo total de ligações recebidas, multiplicada por 100.

A apuração dos dados para cálculo da IAL deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo sistema de gestão de demandas telefônicas.

A IAL máxima admitida será de até 10,00% por dia

13.4.3 Tempo Médio de Espera: 30 segundos - TME

Descrição: representa a média de ligações que ficaram em espera depois de realizada a opção na URA e dirigida para o atendimento humano.

O TME será apurado diariamente.

A apuração dos dados para cálculo do TME deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo sistema de gestão de demandas telefônicas.

A CONTRATADA deverá atingir no máximo 30 segundos, após distribuição da URA para atendimento humano.

Fórmula:
$$\frac{\text{Tempo total de espera em fila.}}{\text{Total de ligações roteadas para o atendimento humano}}$$

13.4.4 Índice Final da Qualidade de Atendimento: 90% - IFQA

Descrição: Será obtido, mensalmente, a partir da média simples entre os índices apurados pela CONTRATADA e pela Secretaria de Direitos Humanos, com o monitoramento, em separado, por módulo dos serviços de teleatendimento Receptivo e Ativo. Os itens e fatores de avaliação, previamente definidos pela Secretaria de Direitos Humanos, serão formalizados em documento específico - Termo de Compromisso sobre a Qualidade do Atendimento, cujos critérios, fatores e conceitos poderão ser alterados, excluídos ou substituídos a qualquer tempo, a critério da Secretaria de Direitos Humanos.

A Contratada deverá realizar, no mínimo, 05 (cinco) monitorias de ligações, por operador/mês.

As monitorias deverão ser realizadas em ferramenta própria da Contratada; os itens a serem avaliados e seus respectivos pesos serão definidos pela Contratada em conjunto com a Contratante.

O IFQA que deverá ser garantido pela Contratada é de, no mínimo, 90,00% por mês.

13.4.5 Índice De Atendimentos Registrados (IAR)

Descrição: representa o percentual de registros realizados no sistema comparado com a quantidade de atendimentos realizados, no canal humano.

O IAR será apurada diariamente.

A apuração dos dados para cálculo do IAR deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo sistema de relatórios.

O IAR mínimo que deverá ser garantido pela Contratada é de 98,00%.

Fórmula:
$$\frac{\text{Total de Registros.}}{\text{Total de Atendimentos Humano Realizados}}$$

13.4.6 Avaliação dos Serviços (NA)

A CONTRATANTE realizará avaliação mensal dos serviços contratados, como segue.

A CONTRATADA deverá somar 100 (cem) pontos mensais, não cumulativos, dos indicadores de desempenho, conforme descrição e pontuação, na tabela abaixo.

O cálculo da Nota de Avaliação será efetuado pela CONTRATANTE, conforme abaixo:

Nota de Avaliação (NA)

$$NA = (NOTA\ NS \times 3) + (NOTA\ IFQA \times 3) + (NOTA\ TME \times 2) + (NOTA\ IAL \times 1) + (NOTA\ IAR \times 1)$$

TABELA DE PONTUAÇÃO

Item	Indicador	Descrição da Avaliação	Meta	Periodicidade da Avaliação	Faixa de Avaliação do Indicador	Nota
1	Nível de Serviço (NS)	* Será acompanhado o cumprimento do Nível de Serviço estabelecido no item 13.1.1 do termo de referência. * Se o Nível de Serviço ficar abaixo da meta será atribuída nota de avaliação para o indicador conforme nível atingido. * Apenas serão considerados para a composição da nota de avaliação mensal os resultados obtidos nos dias considerados típicos.	$\geq 90,00\%$	Diário	NS $\geq 90,00\%$	10 pontos
					$85,00\% \leq NS < 90,00\%$	08 pontos
					$80,00\% \leq NS < 85,00\%$	06 pontos
					$75,00\% \leq NS < 80,00\%$	04 pontos
					$70,00\% \leq NS < 75,00\%$	02 pontos
					$NS < 70,00\%$	00 pontos
2	Índice de Abandono Líquido (IAL)	* Será acompanhado o cumprimento do Índice de Abandono Líquido estabelecido no item 13.1.2 do termo de referência. * Se o Índice de Abandono Líquido ficar acima da meta será atribuída nota de avaliação para o indicador conforme nível atingido. * Apenas serão considerados para a composição da nota de avaliação mensal os resultados obtidos nos dias considerados típicos.	$\leq 10,00\%$	Diário	$IAL \leq 10,00\%$	10 pontos
					$10,00\% < IAL \leq 15,00\%$	08 pontos
					$15,00\% < IAL \leq 20,00\%$	06 pontos
					$20,00\% < IAL \leq 25,00\%$	04 pontos
					$25,00\% < IAL \leq 30,00\%$	02 pontos
					$IAL > 30,00\%$	00 pontos
3	Tempo Médio de Espera (TME)	* Será acompanhado o cumprimento do Tempo Médio de Espera estabelecido no item 13.1.3 do termo de referência. * Se o Tempo Médio de Espera ficar acima da meta será atribuída nota de avaliação para o indicador conforme nível atingido. * Apenas serão considerados para a composição da nota de avaliação mensal os resultados obtidos nos dias considerados típicos.	$\leq 30\text{ Segundos}$	Diário	$TME \leq 30,00\text{ seg.}$	10 pontos
					$30,00\text{ seg.} < TME \leq 40,00\text{ seg.}$	08 pontos
					$40,00\text{ seg.} < TME \leq 50,00\text{ seg.}$	06 pontos
					$50,00\text{ seg.} < TME \leq 60,00\text{ seg.}$	04 pontos
					$60,00\text{ seg.} < TME \leq 70,00\text{ seg.}$	02 pontos
					$TME > 70,00\text{ seg.}$	00 pontos
4	Índice Final da Qualidade do Atendimento (IFQA)	* Será acompanhado o cumprimento do Índice Final da Qualidade do Atendimento estabelecido no item 13.1.4 do termo de referência. * Se o Índice Final da Qualidade do Atendimento ficar abaixo da meta será atribuída nota de avaliação para o indicador conforme nível atingido. * Apenas serão considerados para a composição da nota de avaliação mensal os resultados obtidos nos dias considerados típicos.	$\geq 90,00\%$	Diário	$IFQA \geq 90,00\%$	10 pontos
					$85,00\% \leq IFQA < 90,00\%$	08 pontos
					$80,00\% \leq IFQA < 85,00\%$	06 pontos
					$75,00\% \leq IFQA < 80,00\%$	04 pontos
					$70,00\% \leq IFQA < 75,00\%$	02 pontos
					$IFQA < 70,00\%$	00 pontos
5	Índice de Atendimentos Registrados (IAR)	* Será acompanhado o cumprimento do Índice de Atendimentos Registrados estabelecido no item 13.1.5 do termo de referência. * Se o Índice de Atendimentos Registrados ficar abaixo da meta será atribuída nota de avaliação para o indicador conforme nível atingido. * Apenas serão considerados para a composição da nota de avaliação mensal os resultados obtidos nos dias considerados típicos.	$\geq 98,00\%$	Diário	$IAR \geq 98,00\%$	10 pontos
					$95,00\% \leq IAR < 98,00\%$	08 pontos
					$90,00\% \leq IAR < 95,00\%$	06 pontos
					$85,00\% \leq IAR < 90,00\%$	04 pontos
					$80,00\% \leq IAR < 85,00\%$	02 pontos
					$IAR < 80,00\%$	00 pontos

13.5 Indicadores de Desempenho para as Posições de atendimento medidos por, PATEN , PAM E PAEN

13.5.1 PDTE - Percentual de Demandas registradas pelo Teleatendimento do Disque Direitos Humanos Encaminhadas pelo PATEN aos órgãos responsáveis:

- a)** Demandas classificadas como urgentes: 100% encaminhadas em até 24h úteis após o registro no teleatendimento.
- b)** Demandas classificadas com prioridade alta: 100% encaminhadas em até 36h úteis após o registro no teleatendimento.
- c)** Demandas classificadas com prioridade média: 100% encaminhadas em até 48h úteis após o registro no teleatendimento.

d) Demandas classificadas com prioridade baixa: 100% encaminhadas em até 72h úteis após o registro no teleatendimento.

13.5.2 PDFE Percentual de Demandas registradas pelo cidadão no Formulário web Encaminhadas pelo PATEN aos órgãos responsáveis:

a) Demandas de teor urgente: 100% encaminhadas em até 24h úteis após o registro no formulário web.

b) Demandas de teor de prioridade alta: 100% encaminhadas em até 36h úteis após o registro no formulário web.

c) Demandas de teor de prioridade média: 100% encaminhadas em até 48h úteis após o registro no formulário web.

d) Demandas de teor de prioridade baixa: 100% encaminhadas em até 72h úteis após o registro no formulário web.

13.5.3 PDCE Percentual de Demandas recebidas pelos demais Canais de Entrada (e-mail, fax, carta, correspondência oficial, web chat em formato acessível etc.) encaminhada pelo PATEN aos órgãos responsáveis –:

a) Demandas de teor urgente: 100% encaminhadas em até 24h úteis após o recebimento da demanda pelo PATEN.

b) Demandas de teor de prioridade alta: 100% encaminhadas em até 36h úteis após o recebimento da demanda pelo PATEN.

c) Demandas de teor de prioridade média: 100% encaminhadas em até 48h úteis após o recebimento da demanda pelo PATEN.

d) Demandas de teor de prioridade baixa: 100% encaminhadas em até 72h úteis após o recebimento da demanda pelo PATEN.

13.5.4 IMDV Índice de Monitoramento de Demandas encaminhadas com prazo de providências Vencido: 90%

Descrição: Coeficiente mensal de Demandas com o prazo de providência vencido em relação ao total de demandas encaminhadas no período.

13.6 A Secretaria de Direitos Humanos adotará como período de estabilização os primeiros 60 (sessenta) dias de operação dos serviços, período este no qual os indicadores poderão ser flexibilizados e ajustados, em comum acordo entre as partes;

13.7 Os níveis de serviço serão exigidos considerando o número de link`s E1 e a quantidade de PA`s em operação, no período.

14 FISCALIZAÇÃO

14.1 Os serviços serão fiscalizados por meio de um gestor designado pela Secretaria de Direitos Humanos;

14.2 O acompanhamento e fiscalização, por parte da Secretaria de Direitos Humanos, não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA quanto à perfeita execução do objeto da contratação e à observância de todos os preceitos técnicos e legais, inclusive perante terceiros;

14.3 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997.

14.3.1 A fiscalização dos contratos, no que se refere ao cumprimento das obrigações trabalhistas, deve ser realizada 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.

14.4 O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

14.5 As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo IV (Guia de Fiscalização dos Contratos de Terceirização) da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008.

14.6 A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

14.7 A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 34 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008, quando for o caso.

14.8 O fiscal ou gestor do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.9 A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

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

14.11 Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais nas contratações com dedicação exclusiva dos trabalhadores da contratada, exigir-se-á, dentre outras, as comprovações previstas no §5º do art. 34 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008.

14.12 O fiscal do contrato também poderá solicitar ao preposto que forneça os seguintes documentos: a) extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Administração contratante; b) cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o órgão ou entidade contratante; c) cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários; d) 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 e) comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato;

a) Tal solicitação será realizada periodicamente, por amostragem, isto é, abrangendo, a cada ocasião, determinado quantitativo de empregados, de modo que, ao final de 12 (doze) meses de execução contratual, todos ou a maior parte dos empregados alocados tenham sido abrangidos ao menos uma vez.

b) Para tanto, conforme previsto neste Termo de Referência, a empresa deverá instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção de tais informações, bem como oferecer os meios necessários para que obtenham tais extratos, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível.

c) Os empregados também deverão ser orientados a realizar tais verificações periodicamente e comunicar ao fiscal do contrato qualquer irregularidade, independentemente de solicitação por parte da fiscalização.

14.13 O fiscal do contrato poderá solicitar ao preposto os documentos comprobatórios da realização do pagamento de vale-transporte e auxílio alimentação em nome dos empregados, relativos ao período de execução contratual, para fins de conferência pela fiscalização.

a) Tal solicitação será realizada periodicamente, inclusive por amostragem, isto é, abrangendo, a cada ocasião, determinado quantitativo de empregados, de modo que, ao final de 12 (doze) meses de execução contratual, todos ou a maior parte dos empregados alocados tenham sido abrangidos ao menos uma vez.

14.14 O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada, incluindo o descumprimento das obrigações trabalhistas 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, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.15 O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela Contratada, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.

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

14.17 Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços ou em razão da dispensa de empregado vinculado à execução contratual, a contratada deverá entregar no prazo de 30 (trinta) dias a seguinte documentação pertinente a cada trabalhador: a) termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria; b) guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais; c) extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado; e d) exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

14.18 Os documentos necessários à comprovação do cumprimento das obrigações sociais, trabalhistas e previdenciárias poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração.

14.19 A Secretaria de Direitos Humanos se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, os serviços prestados, se em desacordo com as especificações fornecidas e exigir a substituição de qualquer empregado ou preposto da CONTRATADA que, a seu critério, venha a prejudicar o bom andamento dos serviços.

15 OBRIGAÇÕES

15.1 - Obrigações da Contratada

A CONTRATADA deverá:

15.1.1 Observar rigorosamente a legislação trabalhista pertinente e aplicável às respectivas funções;

15.1.2 Disponibilizar à Secretaria de Direitos Humanos toda e qualquer informação relacionada à execução dos serviços prestados;

15.1.3 Atuar conforme horários de ocupação das posições de atendimento definidos pela Secretaria de Direitos Humanos;

15.1.4 Efetuar a prestação dos serviços conforme fixado no Termo de Referência e anexos;

15.1.5 Cumprir rigorosamente os prazos pactuados;

15.1.6 Disponibilizar pelo menos 4 (quatro) aparelhos telefônicos adaptados ao atendimento de pessoas com deficiência auditiva e/ ou na fala, homologados pela ANATEL. As adequações relativas aos feixes E1 serão de responsabilidade da Secretaria de Direitos Humanos.

15.1.7 Garantir a aplicação das normas de acessibilidade previstas no Decreto nº 5.296, de 2/12/2004, no ambiente onde ocorrerá a prestação de serviços;

15.1.8 Providenciar a imediata correção das irregularidades apontadas pela Secretaria de Direitos Humanos quanto à prestação dos serviços;

15.1.9 Garantir a boa qualidade do serviço prestado, fornecendo suporte técnico e de recursos humanos, Operadores e todos os tipos de serviços, conforme especificado neste Termo de Referência;

15.1.10 Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Termo de Referência;

15.1.11 Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e/ ou prejuízos que vierem a causar à Secretaria de Direitos Humanos ou a terceiros, tendo como agente a CONTRATADA, na pessoa de preposto;

15.1.12 Possuir em suas instalações físicas ambientes para descanso do pessoal da operação, copa/ cozinha e ambiente para refeições de acordo com as normas técnicas do Ministério do Trabalho e Emprego NR - 17, com adequada luminosidade, ventilação, aclimatação, higiene e segurança;

15.1.13 Substituir, imediatamente, por motivos de faltas injustificadas, afastamentos médicos, doenças, afastamentos legais, férias e ou qualquer outro motivo, seja temporário, periódico ou definitivo, os (as) empregados (as) que compõem sua equipe de trabalho, observando que o novo empregado deverá estar em condições plenas para a realização dos serviços a que pretende, devidamente treinado e capacitado, sem ônus para a Secretaria de Direitos Humanos;

15.1.14 Analisar e opinar sobre as manifestações da Secretaria de Direitos Humanos remetidas ao seu preposto ou responsável técnico por ela indicado, acerca do atendimento, pelos seus empregados (as), das exigências do contrato e dos requisitos e padrões de qualidade necessários ao adequado desempenho das funções descritas neste Termo de Referência;

15.1.15 Alocar somente pessoas qualificadas e com experiência na prestação do serviço objeto deste Termo de Referência;

15.1.16 Realizar, no mínimo, 5 (cinco) monitorias por teleatendente, por mês, utilizando critérios determinados pela Secretaria de Direitos Humanos;

15.1.17 Designar o responsável técnico da empresa que apoiará toda a operação do Disque Direitos Humanos e responderá pela empresa perante a Secretaria de Direitos Humanos;

15.1.18 Disponibilizar serviço psicológico a todos (as) os (as) teleatendentes, supervisores (as) e monitores (as), apoio ao tratamento, encaminhamento e monitoramento.

15.1.18.1 O apoio psicológico deverá ocorrer em grupos, divididos por Módulo Temático do Disque Direitos Humanos, pelo período de, no mínimo, 50 (cinquenta) minutos, pelo menos uma vez por semana.

15.1.18.2 A CONTRATADA deverá, ainda, disponibilizar pessoal para apoio psicológico ao longo dos turnos de trabalho para atuação em situações de atendimentos difíceis;

15.1.19 Responsabilizar-se pela disseminação das informações recebidas da Secretaria de Direitos Humanos aos componentes das equipes de trabalho, cuidando para que espelhem seu real conteúdo e intenção.

15.1.20 Realizar estudos constantes referentes à curva de tráfego e a melhoria do nível de qualidade no atendimento, bem como garantir um atendimento de elevado nível de qualidade, submetendo os resultados à apreciação de representante (s) da Secretaria de Direitos Humanos, especificando características de cada Módulo Temático, para averiguações periódicas das áreas específicas;

15.1.21 Apresentar à Secretaria de Direitos Humanos sugestões e novas técnicas surgidas no mercado de teleatendimento, visando sempre melhorar o nível da qualidade dos serviços contratados;

15.1.22 Emitir, com periodicidade a ser definida pela Secretaria de Direitos Humanos, em idioma português, os relatórios diários, semanais e mensais relativos às atividades, execução, controle e gestão dos serviços contratados, disponibilizando e remetendo-os via Internet, de forma “on line e real time”, para os destinatários designados pela SDH e realizar reuniões semanais para ajustes e tomadas de decisões;

15.1.23 Comunicar imediatamente à Secretaria de Direitos Humanos, por escrito, todo e qualquer ocorrido que dificulte ou impeça a plena execução dos serviços contratados;

15.1.24 Prestar, obrigatória e imediatamente, esclarecimentos às solicitações requeridas pela Secretaria de Direitos Humanos, documentando-as;

15.1.25 Disponibilizar para a Secretaria de Direitos Humanos o acesso “on line” e “real time”, aos sistemas de apoio ao atendimento e à base de dados gerada pelo teleatendimento utilizados para a execução dos serviços contratados;

15.1.26 Fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho, responsabilizando-se por qualquer acidente que venha a ocorrer em decorrência da execução dos serviços contratados;

15.1.27 Cumprir rigorosamente os horários de funcionamento do teleatendimento receptivo e ativo, bem como fazer cumprir os horários das jornadas de trabalho de todos empregados em exercício nas posições descritas neste Termo de Referência;

15.1.28 Garantir as facilidades necessárias à Secretaria de Direitos Humanos, em suas dependências, para a realização de auditorias nos serviços;

15.1.29 Corrigir, às suas expensas, imperfeições ou omissões nos serviços executados;

15.1.30 Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da instalação, manutenção, reposição e aquisição de novas versões de equipamentos e softwares necessários à execução dos serviços em suas instalações;

15.1.31 Somente permitir e disponibilizar acesso aos sistemas, aplicativos, base de dados, sistemas de gestão do atendimento e relatórios operacionais e gerenciais do teleatendimento da Secretaria de Direitos Humanos aos funcionários da equipe de trabalho autorizados formalmente pela SDH, observando, rigorosamente, a classificação por restrição;

15.1.32 Apresentar mensalmente, a nota fiscal/fatura referente aos serviços prestados, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias do vencimento;

15.1.33 Cumprir todas as exigências, determinações e especificações deste Termo de Referência, independentemente de em qual item estejam dispostas, bem como aquelas determinadas por legislações municipais, estaduais e federais e normas e regulamentos sindicais e da categoria;

15.1.34 Providenciar, às suas expensas, a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, softwares e todos os demais itens necessários à prestação dos serviços contratados;

15.1.35 Corrigir, no prazo máximo de 2 (duas) horas, contadas do momento de seu diagnóstico, as interrupções provocadas por falha ou degradação da rede local de microcomputadores e outros equipamentos sob sua responsabilidade, independentemente de solicitação da Secretaria de Direitos Humanos;

15.1.36 Eliminar, no prazo máximo de 2 (duas) horas, contadas do momento de seu diagnóstico, as interrupções provocadas por falha ou degradação do PABX, DAC e URA sob sua responsabilidade, independentemente de solicitação da Secretaria de Direitos Humanos;

15.1.37 Atender às demais solicitações da Secretaria de Direitos Humanos relacionadas ao objeto do contrato, em prazo a ser acordado pelas partes, conforme a natureza do assunto, sem ônus para a SDH.

15.1.38 A CONTRATADA deverá preencher, em no mínimo, 20% (vinte por cento) da soma do pessoal efetivo e avulso, objeto desta contratação, por profissionais afrodescendentes, em atendimento ao Decreto nº 4.228, de 13 de maio de 2002.

15.1.39 Não contratar empregado para prestar serviços para a CONTRATANTE que seja familiar de agente público que exerça cargo em comissão ou função de confiança na CONTRATANTE, em conformidade com o disposto no artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 04 de junho de 2010.

15.1.40 Autorizar a CONTRATANTE, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da licitante vencedora, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis, conforme prevê a Instrução Normativa nº 02, de 30 de abril de 2008 e suas alterações.

15.1.41 A CONTRATADA deverá destinar do total de vagas de colaboradores, no cumprimento das horas contratadas, de 5% (cinco por cento) por pessoas com deficiência, nos termos da Legislação (§ 2º do art. 5º da Lei 8.112/1990 e do § 1º do art. 37 do Decreto nº 3.298/1999).

15.1.42 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 os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

15.1.43 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;

15.1.44 Manter o empregado nos horários predeterminados pela Administração;

15.1.45 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14, 17 e 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

15.1.46 Caso a CONTRATADA seja regida pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) deverão apresentar a seguinte documentação no primeiro mês de prestação de serviços:

a) 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;

b) 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 exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão serviços;

c) 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.

15.1.47 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 Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT

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

15.1.49 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;

15.1.50 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 de 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;

15.1.51 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 demonstrados o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

15.1.51.1 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.

15.1.52 Autorizar 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 VII da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2008, os quais somente serão liberados para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores, nas condições estabelecidas §1º, do art. 19-A, da referida norma.

a) O montante dos depósitos da conta vinculada 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:

- 13º (décimo terceiro) salário;
- Férias e um terço constitucional de férias;
- Multa sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões sem justa causa; e
- Encargos sobre férias e 13º (décimo terceiro) salário, em conformidade com o grau de risco de acidente de trabalho e as alíquotas de contribuição previstas no art. 22, inciso II, da Lei no 8.212, de 1991 (Item 12 do Anexo VII da IN SLTI/MPOG n. 02/2008).
- Os percentuais de provisionamento e a forma de cálculo serão aqueles indicados no Anexo VII da IN SLTI/MPOG n. 2/2008.

b) O saldo da conta-depósito será remunerado pelo índice de correção da poupança pro rata die, conforme definido em Termo de Cooperação Técnica firmado entre o promotor desta licitação e instituição financeira. Eventual alteração da forma de correção implicará a revisão do Termo de Cooperação Técnica.

c) 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.

d) 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.

e) 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.

- 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.
- A autorização de movimentação deverá especificar que se destina exclusivamente para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista aos trabalhadores favorecidos.
- 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.

f) 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, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

15.1.53 Apresentar, quando solicitado pela Administração, atestado de antecedentes criminais e distribuição cível de toda a mão de obra oferecida para atuar nas instalações do órgão;

15.1.54 Não permitir que o empregado designado para trabalhar em um turno preste seus serviços no turno imediatamente subsequente;

15.1.55 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;

15.1.56 Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas da Administração;

15.1.57 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;

15.1.58 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:

a) 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;

b) 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;

c) 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.

15.1.59 Manter preposto nos locais de prestação de serviço, aceito pela Administração, para representá-la na execução do contrato;

15.1.60 Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

15.1.61 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;

15.1.62 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;

15.1.63 Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

15.1.64 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

15.1.65 Não beneficiar-se 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;

15.1.67 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.

15.1.67.1 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.

15.1.68 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.

15.1.69 Sujeitar-se à retenção da garantia prestada e dos valores das faturas correspondentes a 1 (um) mês de serviços, por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, podendo a Administração CONTRATANTE utilizá-los 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 do art. 35, parágrafo único da Instrução Normativa SLTI/MPOG n. 02/2008.

15.2 - Obrigações da Contratante

15.2.1 Definir políticas e padrões dos serviços de teleatendimento, tratamento, encaminhamento, monitoramento, composição e elaboração de relatórios gerenciais, treinamento e suporte, tendo como base diretrizes de agilidade, clareza, assertividade, profissionalismo, eficiência e qualidade;

15.2.2 Exercer controle, administração e gestão do contrato, além da aferição, acompanhamento e controle dos indicadores e metas de desempenho no cumprimento das diretrizes determinadas;

15.2.3 Realizar treinamento inicial de cada um dos Módulos Temáticos do Disque Direitos Humanos, bem como aperfeiçoamento contínuo para a equipe da CONTRATADA alocada para a prestação de serviços descritos neste Termo de Referência;

15.2.4 Disponibilizar pelo menos 01 (uma) pessoa que atuará como suporte no período de implantação de cada um dos Módulos Temáticos;

15.2.5 Manifestar-se, perante o preposto ou responsável técnico indicado pela CONTRATADA, acerca do atendimento, pelos empregados alocados na prestação do serviço, das exigências do contrato e dos requisitos e padrões de qualidade necessários ao adequado desempenho das funções descritas neste Termo de Referência;

15.2.6 Acompanhar o contrato e avaliar os aspectos técnicos e operacionais dos serviços, por meio de fiscalização, monitoria do serviço, análise dos relatórios gerenciais sobre os resultados dos serviços contratados, escuta das gravações das ligações, auditoria e outros que se fizerem necessários para garantir a qualidade dos serviços prestados;

15.2.7 Prestar todas as informações necessárias à CONTRATADA para a execução dos serviços;

15.2.8 Efetuar o pagamento mediante a comprovação da quitação dos correspondentes salários e respectivos encargos trabalhistas, previdenciários e sociais devidos à mão-de-obra disponibilizada por parte da CONTRATADA, pelos serviços prestados dentro das condições e preços pactuados;

15.2.9 Notificar por escrito a CONTRATADA, fixando-lhe prazo para corrigir defeitos ou irregularidades encontradas na prestação dos serviços;

15.2.10 Providenciar perante a respectiva empresa de telefonia a disponibilização dos links de voz E1 necessários ao teleatendimento, ficando a cargo da CONTRATADA a responsabilidade pelas solicitações e acompanhamento das manutenções necessárias, registrando e informando todos os fatos à Secretaria de Direitos Humanos;

15.2.11 Arcar com o pagamento das contas de telefone, bem como todas as despesas de links de voz E1;

15.2.12 Arcar com os custos de postagem para o encaminhamento das respostas às demandas direcionadas ao Disque Direitos Humanos.

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

15.2.14 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;

15.2.15 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;

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

a) Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reporta-se somente aos pressupostos ou responsáveis por ela indicados, exceto, quando o objeto da contratação, previr o atendimento direto, tais como nos serviço de recepção e apoio ao usuário;

b) Direccionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas;

c) Promover ou aceitar o desvio de função 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;

d) 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.

15.2.17 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, nos termos do art. 34, §5º, d, I e §8º da IN SLTI/MPOG nº. 02/2008.

16 DIREITOS DA CONTRATANTE

16.1 Todas as áreas de abrangência dos serviços estarão sujeitas à rigorosa fiscalização, a qualquer hora, obrigando-se a CONTRATADA a prestar todos os esclarecimentos necessários que lhe forem solicitados.

16.2 A fiscalização de prestação dos serviços será exercida por uma comissão constituída por servidores do SDH/PR, que serão designados pela autoridade competente, para acompanhamento e fiscalização, a qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços.

16.2.1 A SDH/PR acompanhará e fiscalizará, durante toda a vigência do Contrato, o desempenho do Call Center do Disque 100 por meio de monitoramento das ligações, reuniões com monitores, supervisores, coordenadores e demais integrantes da equipe.

16.3 Sempre que julgar necessário o SDH-PR realizará o monitoramento presencial nas instalações do Call Center do Disque 100 para avaliar, entre outros aspectos, a qualidade e condições do atendimento.

16.4 O SDH/PR, antes da assinatura do contrato, poderá diligenciar se a empresa a ser contratada atende aos requisitos estabelecidos no Edital e seus anexos.

17 HABILITAÇÃO TÉCNICA /QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

17.1 Qualificação Técnico-operacional.

A licitante deverá apresentar no ato da sua habilitação os seguintes documentos:

a) 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 de no mínimo 3(três) anos, para fornecimento de solução integrada contemplando prestação de serviços, de forma satisfatória, de teleatendimento receptivo e ativo, compreendendo a implantação, operação, manutenção e gestão de serviço de Teleatendimento para atendimento ao público em serviços classificados como utilidade pública, em formato de trabalho multicanal (atendimento via telefone, WEB ou chat), bem como o fornecimento de infraestrutura completa, incluindo as instalações físicas, métodos e processos de trabalho, implementação e manutenção de ativos e sistemas de telecomunicações, informática e pessoal especializado para o preenchimento das posições de serviços.

b) 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 de no mínimo 3(três) anos, de forma satisfatória, na prestação de serviços de Teleatendimento com as seguintes características mínimas:

- 100 (cem) posições de atendimento de 12 horas/dia;
- utilização de PABX/ Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) com tecnologia Voip;
- Unidade de Resposta Audível (URA) com no mínimo 150 portas simultâneas;
- Sistema de Gestão de Telefonia incluindo Gravação Digital de voz e tela, Plataforma CTI(Computer Telephony Integration);
- Implantação e manutenção continuada de Sistema de Gestão de Relacionamento e Processos (CRM - Workflow);
- Níveis de serviços contratados e os efetivamente executados;
- Ambiente físico adequado à dimensão da operação, atendendo à NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego.

c) Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a capacidade técnica em gestão e operação de serviços de teleatendimento com implementação completa de procedimentos de gestão e qualidade .

d) Registro da Empresa no CRA – Conselho Regional de Administração

17.2 Qualificação Técnico-profissional

17.2.1 A empresa deverá indicar para atuar como responsável(eis) técnico(s) pela execução do contrato decorrente deste Termo de Referência:

Profissional de nível superior devidamente registrado no CRA – Conselho Regional de Administração, detentor de acervo técnico para administração de recursos humanos em serviços de Teleatendimento;

17.2.2 O vínculo do(s) responsável(is) técnico(s) com a empresa licitante deverá ser comprovado através:

e) autenticadas da Ficha de Registro de Empregados – FRE e da Carteira Profissional de Trabalho, ou;

f) Participação societária devidamente comprovada à luz dos documentos apresentados, ou;

g) Cópia autenticada da ata de sua investidura no cargo, em caso de diretor estatutário, ou;

h) Contrato de prestação de serviço registrado em cartório.

Obs.: é vedada indicação de um mesmo profissional por mais de uma Licitante. Tal fato desqualificará todas as licitantes envolvidas.

17.3 Não serão aceitos atestados, declarações ou certidões decorrentes de serviços de teleatendimento relacionados a televendas e pesquisas;

17.4 Os atestados, declarações ou certidões, deverão ser apresentados em papel timbrado da pessoa jurídica, contendo a identificação do signatário, cargo, nome e telefones para contato e as principais características do contrato;

17.4.1 A análise dos atestados estará sujeita às diligências feitas pela SDH/PR por meio direto ou indireto, pessoal ou impessoalmente.

18 CONSIDERAÇÕES SOBRE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

18.1 A licitante deverá comprometer-se com a Sustentabilidade Ambiental, nos termos das exigências impostas pela IN 01/2010, mediante apresentação de Declaração.

18.2 Todo o material e tecnologia deverão ser ambientalmente sustentáveis, atendendo a IN no 01, de 19 de janeiro de 2010, exceto aquele em que não se aplica a referida instrução.

19 APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇO (vide anexo I e IV)

19.1 As licitantes deverão apresentar proposta comercial conforme os modelos apresentados nos anexos I e IV.

20 REAJUSTE DE PREÇO

20.1 O contrato poderá ser reajustado, após o prazo mínimo de 01 (um) ano, a contar da data de apresentação da proposta. O pedido de reajuste deverá ser devidamente fundamentado nos termos do Decreto nº 2.271/97 e art. 19, inciso XXII da IN nº 03/2009, visando adequação de novos preços de mercado, observada a demonstração analítica da variação dos componentes dos seus custos.

20.2 O benefício deverá ser pleiteado até a data da prorrogação contratual subsequente, sob pena de ocorrer preclusão lógica do exercício do direito.

21 REPACTUAÇÃO DE PREÇO

21.1 O preço consignado no contrato poderá ser repactuado com prazo de vigência igual ou superior a 12 (doze) meses, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano;

21.2 O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado a partir:

a) Da data limite para apresentação das propostas constantes do instrumento convocatório, ou;

b) Da data do orçamento a que a proposta se referir, admitindo-se, como termo inicial, a data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, quando a maior parcela do custo da contratação for decorrente de mão-de-obra e estiver vinculada às datas base destes instrumentos.

21.3 Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas bases diferenciadas, a data inicial para a contagem da anualidade será a data base da categoria profissional que represente a maior parcela do custo de mão-de-obra da contratação pretendida;

21.4 Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida;

21.5 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 e do novo acordo ou convenção coletiva que fundamenta a repactuação;

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

21.7 Quando da solicitação da repactuação, esta somente será concedida mediante negociação entre as partes, considerando-se:

- a)** Os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração;
- b)** As particularidades do contrato em vigência;
- c)** O novo acordo ou convenção coletiva das categorias profissionais;
- d)** A nova planilha com a variação dos custos apresentada;
- e)** Indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes e
- f)** A disponibilidade orçamentária do órgão ou entidade contratante.

21.8 A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos;

21.9 No caso de repactuação, será lavrado termo aditivo ao contrato vigente;

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

21.11 O órgão ou entidade contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela CONTRATADA;

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

- a)** A partir da assinatura do termo aditivo;
- b)** Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou
- c)** Em data anterior à repactuação, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra e estiver vinculada a instrumento legal, acordo, convenção ou sentença normativa que contemple 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;

21.13 No caso previsto no item anterior, o pagamento retroativo deverá ser concedido exclusivamente para os itens que motivaram a retroatividade, e apenas em relação à diferença porventura existente;

21.14 A Administração deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa;

21.15 A Administração poderá prever o pagamento retroativo do período em que a proposta de repactuação permaneceu sob sua análise, por meio de Termo de Reconhecimento de Dívida;

21.16 Na hipótese do item anterior, o período que a proposta permaneceu sob a análise da Administração será contado como tempo decorrido para fins de contagem da anualidade da próxima repactuação.

22 PENALIDADES/SANÇÕES

22.1 No caso de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, estará a CONTRATADA sujeita às sanções previstas na Lei n.º 8.666/93, Lei n.º 10.520/02, Decreto n.º 5.450/05 e demais legislações correlatas, podendo o SDH – PR, garantido a defesa prévia e o contraditório, aplicar as seguintes sanções:

22.1.1 Advertência, que deverá ser feita por meio de notificação a ser enviada por Ofício, mediante contrarrecibo do representante legal da CONTRATADA, ou seu preposto, estabelecendo prazo para cumprimento das obrigações assumidas;

22.1.2 Multa de:

a) 1% (um por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato para cada dia útil de atraso no início das operações, contado a partir do 31º dia após data da assinatura do Contrato, conforme item 7.2.1 – Prazo para Implantação dos Serviços;

b) 1% (um por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato para cada dia útil de atraso no início das operações, contado a partir do 61º dia após data da assinatura do Contrato, conforme item 7.2.2 – Prazo para Implantação dos Serviços;

c) 2% (dois por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato para a negativa injustificada de acesso pelos representantes credenciados do SDH –PR aos dados e instalações utilizados na prestação dos serviços;

d) 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato para cada indicador de níveis de serviços, cujos dados utilizados tenham sido objeto de fraude, manipulação, simulação, adulteração ou descaracterização pela CONTRATADA, podendo, nesses casos ocorrer rescisão unilateral do Contrato, sem prejuízo da aplicação de demais sanções proporcionais ao agravio;

e) 10% (dez por cento) sobre o valor faturado, para fraude, manipulação, simulação, adulteração ou descaracterização dos dados utilizados para elaboração da fatura mensal, podendo, nesses casos, ocorrer rescisão unilateral do Contrato, sem prejuízo da aplicação de demais sanções proporcionais ao agravio;

f) 5% (cinco por cento) sobre o valor faturado no mês da ocorrência caso haja interrupções do serviço provocadas por falhas ou degradação da rede local de microcomputadores e outros equipamentos sob a responsabilidade da Contratada, que não forem eliminadas em prazo máximo de 02 (duas) horas, contadas a partir do momento de seu diagnóstico.

g) 5% (cinco por cento) sobre o valor total da contratação ou do mês faturado, dependendo da gravidade do descumprimento, em caso de descumprimento de obrigação contratual ou editalícia não prevista nas alíneas acima;

h) 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor da contratação em caso inexecução total das obrigações assumidas;

i) Suspensão temporária de participação em Licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

j) Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos;

k) 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 Administração pelos prejuízos causados.

22.2 As sanções serão aplicadas, sem prejuízo de glosas efetuadas para desconto de indicadores de níveis de serviços não cumpridos pela CONTRATADA, conforme Item 13 – Acordo de Níveis de Serviços.

22.3 Após a aplicação de 04 multas, a SDH-PR poderá caracterizar o descumprimento total das obrigações assumidas, caso em que, além de aplicar as sanções previstas, poderá o SDH-PR optar pela rescisão do Contrato.

22.4 As penalidades previstas poderão ser suspensas no todo ou em parte, quando o atraso no cumprimento das obrigações for devidamente justificado pela empresa CONTRATADA, por escrito, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis.

22.5 As multas moratórias aplicadas pela Secretaria de Direitos Humanos à CONTRATADA, não excederão, a cada mês, o equivalente a 10% (dez por cento) do valor do faturamento do mês equivalente.

22.6 A multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 08 (oito) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela Secretaria de Direitos Humanos – PR, nos casos em que a multa não for descontada da nota fiscal.

22.7 As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a empresa licitante de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto a Secretaria de Direitos Humanos/PR, decorrentes de infrações cometidas.

22.8 As sanções previstas neste documento são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

22.9 Aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório, a ampla defesa e o devido processo legal, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/1993 e, subsidiariamente, a Lei nº 9.784/99.

22.10 A ausência de comunicação por parte da SDH/PR, referente à irregularidade ou falha não exime a CONTRATADA das responsabilidades determinadas neste Termo de Referência.

22.11 O descumprimento da Taxa de Ocupação Mensal de Horas de Posição de Atendimento Logadas (hPA's), enumeradas no quadro abaixo, acarretará:

TAXA DE OCUPAÇÃO MENSAL DOS hPA's	SANÇÕES
Menor que 100 e maior ou igual a 95	Tolerado
Menor que 95 e maior ou igual a 94	Advertência
Menor que 94 e maior ou igual a 93	Multa de 1% sobre o valor faturado no mês da infração
Menor que 93 e maior ou igual a 92	Multa de 2% sobre o valor faturado no mês da infração
Menor que 92	Multa de até 5% sobre o valor faturado no mês da infração
02 Advertências Consecutivas	Multa de 1% sobre valor faturado no mês de aplicação da última advertência
03 Advertências não Consecutivas	Multa de 1% sobre valor faturado no mês de aplicação da última advertência
04 Multas consecutivas ou não	Proposição da rescisão do contrato

22.12 Nível de disponibilidade da Infraestrutura de Tecnologia da Informação Descrição: A apuração será efetuada por índice de disponibilidade da infraestrutura de sustentação do

Sistema da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos de atendimento (SONDHA). A CONTRATADA sofrerá a penalidade de multa correspondente a 5% (cinco por cento) sobre cada 0,05% inferior a 99,75% de índice de disponibilidade.

22.13 Nível de disponibilidade da Solução de telefonia Descrição: A apuração será efetuada por índice de disponibilidade da solução de telefonia do Disque Direitos Humanos. A CONTRATADA sofrerá a penalidade de multa correspondente a 5% (cinco por cento) sobre cada 0,01% inferior a 99,99% de índice de disponibilidade.

22.14 Penalidades ao Descumprimento ao Acordo de Nível de Serviço (ANS)

22.14.1 Sempre que a Nota de Avaliação (NA) atingir valor inferior a 85,00 (oitenta e cinco pontos) poderá ser aplicada, através de proposição da Contratante, penalidades à Contratada, respeitando-se o prévio direito de defesa, conforme planilha abaixo:

ITEM	NOTA DE AVALIAÇÃO (NA)	PENALIDADES
01	NA maior ou igual 85,00	Sem aplicação de multa à Contratada. Não existe desconto no faturamento.
02	De 80,00 até 85,00	Advertência
03	De 70,00 até 79,99	Multa de 1,00% sobre o valor faturado no mês da infração.
04	De 60,00 até 69,99	Multa de 2,00% sobre o valor faturado no mês da infração.
05	De 50,00 até 59,99	Multa de 5,00% sobre o valor faturado no mês da infração.
06	NA menor ou igual a 49,99	Multa de até 10,00% sobre o valor faturado no mês da infração.
07	02 Advertências em meses consecutivos	Multa de 1,00% sobre valor faturado no mês de aplicação da última advertência.
08	04 Advertências não consecutivas	Multa de 1,00% sobre valor faturado no mês de aplicação da última advertência.

22.15 Caso a CONTRATADA não atinja os índices fixados no item 13.2, a Secretaria de Direitos Humanos aplicará multa em percentuais definidos conforme as regras a seguir:

- a) Baixo Impacto: Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito;
- b) Médio Impacto: Multa de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito;
- c) Alto Impacto: Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.

Para PATEN, PAM e PAEN

INDICADOR	META	TOLERÁVEL	IMPACTO		
			BAIXO	MÉDIO	ALTO

Setor Comercial Sul-B, Quadra 09, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A, 9º Andar

Brasília - DF – CEP 70.308-200

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br telefones: (61) 2027-3163 ou 2027-3926 fax (61) 2027-3781

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

PDTE	100%	95% a 99,9%	94,9% a 85%	84,9% a 74,9%	≤ 75%
PDFE	100%	95% a 99,9%	94,9% a 85%	84,9% a 74,9%	≤ 75%
PDCE	100%	95% a 99,9%	94,9% a 85%	84,9% a 74,9%	≤ 75%
IMDV	90%	-	75% a 89,9%	64,9% a 74,9%	≤ 65%

23 PAGAMENTO

23.1 O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo 30 (trinta) dias, contados da apresentação dos serviços executado, mediante apresentação de Nota/Fiscal Fatura discriminativa, devidamente e os materiais empregados através de ordem bancária para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

23.3 A apresentação de Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

23.4 O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado neste ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados devidamente acompanhada das comprovações mencionadas no §1º do art. 36, da IN/SLTI nº 02, de 2008.

23.5 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobreestado 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.

23.6 Caso se constate o descumprimento de obrigações trabalhistas ou manutenção das condições exigidas para habilitação poderá ser concedido um prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações, quando não se identificar má-fé.

a) Não sendo regularizada a situação da CONTRATADA no prazo concedido, ou nos casos em que identificada a má-fé, se não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração, 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.

23.7 Nos termos do artigo 36, § 6º, da instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

a) não produziu os resultados acordados;

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

c) deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, com qualidade ou quantidade inferior a demandada.

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

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

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

23.11 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 a existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionadas os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

23.12 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.

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

23.14 Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE, não será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF.

23.15 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.

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

23.16 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:

EM = I x N x VP, sendo:

Em = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga;

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

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

TX = Percentual de taxa anual 6%

23.16 - No caso de atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha ocorrido em alguma forma para tanto, serão devidos pela CONTRATANTE encargos moratórios à taxa nominal de 6 % a.a. (seis por cento ao ano) capitalizados diariamente em regime de juros simples.

23.16.1 – O valor dos encargos será calculado pela fórmula:

EM = I x N x VP, onde: EM = Encargos moratório devido; N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; I = Índice de compensação financeira = 0,00016438; e VP = Valor da prestação em atraso.

24 VALOR ESTIMADO

O valor global anual estimado para execução dos serviços objeto do presente Termo de Referência será definido por meio de ampla pesquisa de preços junto ao mercado nacional.

25 DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

25.1 - As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2014, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 200016

Fonte: 0100

Programa de Trabalho: 14422206449060001 - Disque Direitos Humanos

PTRES: 058931

Elemento de Despesa: 339039

25.2 – No(s) exercício(s) seguinte(es), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

26. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Setor Comercial Sul-B, Quadra 09, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A, 9º Andar

Brasília - DF – CEP 70.308-200

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br telefones: (61) 2027-3163 ou 2027-3926 fax (61) 2027-3781

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes da Lei nº 8.666/93, com suas posteriores alterações, e legislação correlata.

27 RELAÇÃO DE DOCUMENTOS ANEXO

27.1 - Fazem parte deste Termo de Referência:

ANEXO I - Planilha de Composição de Preços

ANEXO II - Especificações Técnicas do Centro de Processamento de Dados - CPD

ANEXO III – Especificações Técnicas de Conectividade

ANEXO IV – Modelo de Proposta Comercial

ANEXO V – Modelo de Declaração de Inexistência de Fatos Impeditivos

ANEXO VI – Modelo de Declaração de Cumprimento do Disposto no Inciso XXXIII, do Artigo 7^a da Constituição Federal

ANEXO VII – Modelo de Declaração de Elaboração Independente da Proposta

ANEXO VIII – Modelo de Ordem de Serviço

ANEXO IX – Volumetria

ANEXO X - Capacitação

ANEXO I-A

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

ANEXO I
PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

SA 1 - Serviço de Teleatendimento Receptivo Generalista

Nº Processo:

Licitação nº Ex.: Pregão Eletrônico nº XX/2014

Dia ____ / ____ / ____ às ____ : ____ horas

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	____ / ____ / ____
B	Município/UF	Brasília/DF
C	Ano, Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	XX/XX/XXXX
D	Nº de meses de execução contratual	12 meses

Identificação do Serviço

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade (total) a contratar (em função da unidade de medida)
Teleatendente Generalista	Hora	

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra

1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Teleatendente Generalista
2	Salário normativo da categoria profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	
5	Quantidade	0

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

I	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de hora extra	
G	Outros (especificar)	
Total da Remuneração		R\$

MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

II	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
A.1	Desconto Transporte	R\$
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica etc.)	
C	Assistência odontológica	
D	Assistência médica e familiar	
E	Auxílio Creche	
F	Seguro de vida, invalidez e funeral	
G	Outros (especificar)	
Total de benefícios mensais e diários		R\$

MÓDULO 3 - OUTROS CUSTOS

III	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Crachá/Uniformes	
B	Instalações Físicas	

Setor Comercial Sul-B, Quadra 09, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A, 9º Andar
Brasília - DF – CEP 70.308-200

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br telefones: (61) 2027-3163 ou 2027-3926 fax (61) 2027-3781
Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

C	Mobiliário	
D	Equipamentos	
E	Manutenção Infra/Tecnologia	
Total de Insumos Diversos:		R\$

MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições

4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	R\$
B	SESI OU SESC	1,50%	R\$
C	SENAI OU SENAC	1,00%	R\$
D	INCRA	0,20%	R\$
E	Salário Educação	2,50%	R\$
F	FGTS	8,00%	R\$
G	Seguro acidente do trabalho (RAT x FAP)	4,91%	R\$
H	SEBRAE	0,60%	R\$
Total		18,71%	R\$

Submódulo 4.2 - 13º (décimo terceiro) Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		R\$
	Subtotal	0,00%	R\$
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º (décimo terceiro) Salário	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$

Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade		R\$
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$

Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado		R\$
B	Incidência do FGTS s/aviso prévio indenizado	0,00%	R\$
C	Multa do FGTS e contribuições sociais s/aviso prévio indenizado		R\$
D	Aviso prévio trabalhado		R\$
E	Incidência do submódulo 4.1 s/aviso prévio trabalhado	0,00%	R\$
F	Multa FGTS e contribuições sociais do aviso prévio trabalhado		R\$
Total:		0,00%	R\$

Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	Composição do custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias		R\$
B	Ausência por doença		R\$
C	Licença paternidade		R\$
D	Ausências legais		R\$
E	Ausência por acidente de trabalho		R\$
F	Outros (especificar)		
Subtotal		0,00%	R\$
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição	0,00%	R\$
Total:		0,00%	R\$

QUADRO RESUMO - MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		
4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)
4.1	Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições	R\$
4.2	13º (décimo terceiro) Salário	R\$
4.3	Afastamento Maternidade	R\$
4.4	Custo de Rescisão	R\$
4.5	Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$
4.6	Outros (Especificar)	
Total:		R\$

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
4.1	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		R\$
B	Lucro		R\$
C	Tributos	0,00%	R\$
C.1	Tributos Federais (especificar)	0,00%	R\$
C.1.1	PIS		R\$
C.1.2	COFINS		R\$
C.2	Tributos Estaduais (especificar)	0,00%	R\$
C.3	Tributos Municipais (especificar)	0,00%	R\$
C.3.1	ISSQN		R\$
C.4	Outros Tributos (especificar)	0,00%	R\$
Total			R\$

Anexo II – B		
Quadro-resumo do Custo por empregado – (Valor por empregado)		
Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		(R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$
C	Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros).	R\$
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$
Subtotal (A + B + C + D):		R\$
E	Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	R\$
Valor total por empregado:		R\$

SA 2 - Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista		
Nº Processo: Licitação nº	Ex.: Pregão Eletrônico nº XX/2014 Dia ___ / ___ / ___ às ___ : ___ horas	
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)		
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	___ / ___ / ___
B	Município/UF	Brasília/DF
C	Ano, Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	XX/XX/XXXX
D	Nº de meses de execução contratual	12 meses
Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade (total) a contratar (em função da unidade de medida)
Teleatendente Especialista	Hora	
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Teleatendente Especialista
2	Salário normativo da categoria profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	
5	Quantidade	0
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
I	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de hora extra	
G	Outros (especificar)	
Total da Remuneração		R\$
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS		
II	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
A.1	Desconto Transporte	R\$
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica etc.)	
C	Assistência odontológica	
D	Assistência médica e familiar	
E	Auxílio Creche	
F	Seguro de vida, invalidez e funeral	
G	Outros (especificar)	
Total de benefícios mensais e diários		R\$
MÓDULO 3 - OUTROS CUSTOS		
III	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Crachá/Uniformes	
B	Instalações Físicas	
C	Mobiliário	
D	Equipamentos	
E	Manutenção Infra/Tecnologia	
Total de Insumos Diversos:		R\$

MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições			
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	R\$
B	SESI OU SESC	1,50%	R\$
C	SENAI OU SENAC	1,00%	R\$
D	INCRA	0,20%	R\$
E	Salário Educação	2,50%	R\$
F	FGTS	8,00%	R\$
G	Seguro acidente do trabalho (RAT x FAP)	4,91%	R\$
H	SEBRAE	0,60%	R\$
Total		18,71%	R\$
Submódulo 4.2 - 13º (décimo terceiro) Salário			
4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		R\$
	Subtotal	0,00%	R\$
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º (décimo terceiro) Salário	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade			
4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade		R\$
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$
Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado		R\$
B	Incidência do FGTS s/aviso prévio indenizado	0,00%	R\$
C	Multa do FGTS e contribuições sociais s/aviso prévio indenizado		R\$
D	Aviso prévio trabalhado		R\$
E	Incidência do submódulo 4.1 s/aviso prévio trabalhado	0,00%	R\$
F	Multa FGTS e contribuições sociais do aviso prévio trabalhado		R\$
Total:		0,00%	R\$
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.5	Composição do custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias		R\$
B	Ausência por doença		R\$
C	Licença paternidade		R\$
D	Ausências legais		R\$
E	Ausência por acidente de trabalho		R\$
F	Outros (especificar)		R\$
	Subtotal	0,00%	R\$
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição	0,00%	R\$
Total:		0,00%	R\$
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)	
4.1	Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições	R\$	
4.2	13º (décimo terceiro) Salário	R\$	
4.3	Afastamento Maternidade	R\$	
4.4	Custo de Rescisão	R\$	
4.5	Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$	
4.6	Outros (Especificar)		
Total:		R\$	

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

4.1	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		R\$
B	Lucro		R\$
C	Tributos	0,00%	R\$
C.1	Tributos Federais (especificar)	0,00%	R\$
C.1.1	PIS		R\$
C.1.2	COFINS		R\$
C.2	Tributos Estaduais (especificar)	0,00%	R\$
C.3	Tributos Municipais (especificar)	0,00%	R\$
C.3.1	ISSQN		R\$
C.4	Outros Tributos (especificar)	0,00%	R\$
Total			R\$

Anexo II – B
Quadro-resumo do Custo por empregado – (Valor por empregado)

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		(R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$
C	Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros).	R\$
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$
Subtotal (A + B + C + D):		R\$
E	Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	R\$
Valor total por empregado:		R\$

SA 3 - Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista		
Nº Processo:		
Licitação nº	Ex.: Pregão Eletrônico nº XX/2014	
	Dia ___ / ___ / ___ às ___ : ___ horas	
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)		
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	___ / ___ / ___
B	Município/UF	Brasília/DF
C	Ano, Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	XX/XX/XXXX
D	Nº de meses de execução contratual	12 meses
Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade (total) a contratar (em função da unidade de medida)
Atendente de Apoio ao Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista	Posição	
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Atendente de Apoio ao Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista
2	Salário normativo da categoria profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	
5	Quantidade	0
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
I	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de hora extra	
G	Outros (especificar)	
Total da Remuneração		R\$
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS		
II	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
A.1	Desconto Transporte	R\$
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica etc.)	
C	Assistência odontológica	
D	Assistência médica e familiar	
E	Auxílio Creche	
F	Seguro de vida, invalidez e funeral	
G	Outros (especificar)	
Total de benefícios mensais e diários		R\$
MÓDULO 3 - OUTROS CUSTOS		
III	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Crachá/Uniformes	
B	Instalações Físicas	

C	Mobiliário	
D	Equipamentos	
E	Manutenção Infra/Tecnologia	
Total de Insumos Diversos:		R\$

MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições

4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	R\$
B	SESI OU SESC	1,50%	R\$
C	SENAI OU SENAC	1,00%	R\$
D	INCRA	0,20%	R\$
E	Salário Educação	2,50%	R\$
F	FGTS	8,00%	R\$
G	Seguro acidente do trabalho (RAT x FAP)	4,91%	R\$
H	SEBRAE	0,60%	R\$
Total		18,71%	R\$

Submódulo 4.2 - 13º (décimo terceiro) Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		R\$
	Subtotal	0,00%	R\$
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º (décimo terceiro) Salário	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$

Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade		R\$
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$

Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado		R\$
B	Incidência do FGTS s/aviso prévio indenizado	0,00%	R\$
C	Multa do FGTS e contribuições sociais s/aviso prévio indenizado		R\$
D	Aviso prévio trabalhado		R\$
E	Incidência do submódulo 4.1 s/aviso prévio trabalhado	0,00%	R\$
F	Multa FGTS e contribuições sociais do aviso prévio trabalhado		R\$
Total:		0,00%	R\$

Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	Composição do custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias		R\$
B	Ausência por doença		R\$
C	Licença paternidade		R\$
D	Ausências legais		R\$
E	Ausência por acidente de trabalho		R\$
F	Outros (especificar)		
	Subtotal	0,00%	R\$
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição	0,00%	R\$
Total:		0,00%	R\$

QUADRO RESUMO - MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		
4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)
4.1	Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições.	R\$
4.2	13º (décimo terceiro) Salário	R\$
4.3	Afastamento Maternidade	R\$
4.4	Custo de Rescisão	R\$
4.5	Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$
4.6	Outros (Especificar)	
Total:		R\$

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
4.1	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		R\$
B	Lucro		R\$
C	Tributos	0,00%	R\$
C.1	Tributos Federais (especificar)	0,00%	R\$
C.1.1	PIS		R\$
C.1.2	COFINS		R\$
C.2	Tributos Estaduais (especificar)	0,00%	R\$
C.3	Tributos Municipais (especificar)	0,00%	R\$
C.3.1	ISSQN		R\$
C.4	Outros Tributos (especificar)	0,00%	R\$
Total			R\$

Anexo II – B

Quadro-resumo do Custo por empregado – (Valor por empregado)

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	(R\$)
A Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$
B Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$
C Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros).	R\$
D Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$
Subtotal (A + B + C + D):	R\$
E Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	R\$
Valor total por empregado:	R\$

SA 4 - Serviço de Encaminhamento		
Nº Processo:		
Licitação nº	Ex.: Pregão Eletrônico nº XX/2014	
Dia ___ / ___ / ___ às ___ : ___ horas		
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)		
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	/ /
B	Município/UF	Brasília/DF
C	Ano, Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	XX/XX/XXXX
D	Nº de meses de execução contratual	12 meses
Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade (total) a contratar (em função da unidade de medida)
Atendente de Apoio ao Encaminhamento	Posição	
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Atendente de Apoio ao Encaminhamento
2	Salário normativo da categoria profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	
5	Quantidade	0
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
I	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de hora extra	
G	Outros (especificar)	
Total da Remuneração		R\$
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS		
II	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
A.1	Desconto Transporte	R\$
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica etc.)	
C	Assistência odontológica	
D	Assistência médica e familiar	
E	Auxílio Creche	
F	Seguro de vida, invalidez e funeral	
G	Outros (especificar)	
Total de benefícios mensais e diários		R\$
MÓDULO 3 - OUTROS CUSTOS		
III	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Crachá/Uniformes	
B	Instalações Físicas	
C	Mobiliário	
D	Equipamentos	
E	Manutenção Infra/Tecnologia	
Total de Insumos Diversos:		R\$

MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições			
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	R\$
B	SESI OU SESC	1,50%	R\$
C	SENAI OU SENAC	1,00%	R\$
D	INCRA	0,20%	R\$
E	Salário Educação	2,50%	R\$
F	FGTS	8,00%	R\$
G	Seguro acidente do trabalho (RAT x FAP)	4,91%	R\$
H	SEBRAE	0,60%	R\$
Total		18,71%	R\$
Submódulo 4.2 - 13º (décimo terceiro) Salário			
4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		R\$
	Subtotal	0,00%	R\$
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º (décimo terceiro) Salário	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade			
4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade		R\$
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$
Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado		R\$
B	Incidência do FGTS s/aviso prévio indenizado	0,00%	R\$
C	Multa do FGTS e contribuições sociais s/aviso prévio indenizado		R\$
D	Aviso prévio trabalhado		R\$
E	Incidência do submódulo 4.1 s/aviso prévio trabalhado	0,00%	R\$
F	Multa FGTS e contribuições sociais do aviso prévio trabalhado		R\$
Total:		0,00%	R\$
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.5	Composição do custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias		R\$
B	Ausência por doença		R\$
C	Licença paternidade		R\$
D	Ausências legais		R\$
E	Ausência por acidente de trabalho		R\$
F	Outros (especificar)		
	Subtotal	0,00%	R\$
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição	0,00%	R\$
Total:		0,00%	R\$
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)	
4.1	Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições	R\$	
4.2	13º (décimo terceiro) Salário	R\$	
4.3	Afastamento Maternidade	R\$	

4.4	Custo de Rescisão	R\$	
4.5	Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$	
4.6	Outros (Especificar)		
	Total:	R\$	

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

4.1	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		R\$
B	Lucro		R\$
C	Tributos	0,00%	R\$
C.1	Tributos Federais (especificar)	0,00%	R\$
C.1.1	PIS		R\$
C.1.2	COFINS		R\$
C.2	Tributos Estaduais (especificar)	0,00%	R\$
C.3	Tributos Municipais (especificar)	0,00%	R\$
C.3.1	ISSQN		R\$
C.4	Outros Tributos (especificar)	0,00%	R\$
	Total		R\$

Anexo II – B

Quadro-resumo do Custo por empregado – (Valor por empregado)

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	(R\$)
A Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$
B Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$
C Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros).	R\$
D Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$
Subtotal (A + B + C + D):	R\$
E Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	R\$
Valor total por empregado:	R\$

SA 5 - Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista**Nº Processo:**

Licitação nº	Ex.: Pregão Eletrônico nº XX/2014	
	Dia ___ / ___ / ___ às ___ : ___ horas	

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	___ / ___ / ___
B	Município/UF	Brasília/DF
C	Ano, Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	XX/XX/XXXX
D	Nº de meses de execução contratual	12 meses

Identificação do Serviço

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade (total) a contratar (em função da unidade de medida)
Atendente de Apoio ao Monitoramento (PAM 6)	Posição	

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra

1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Atendente de Apoio ao Monitoramento (PAM 6)
2	Salário normativo da categoria profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	
5	Quantidade	0

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

I	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de hora extra	
G	Outros (especificar)	
Total da Remuneração		R\$

MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

II	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
A.1	Desconto Transporte	R\$ -
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica etc.)	
C	Assistência odontológica	
D	Assistência médica e familiar	
E	Auxílio Creche	
F	Seguro de vida, invalidez e funeral	
G	Outros (especificar)	
Total de benefícios mensais e diários		R\$

MÓDULO 3 - OUTROS CUSTOS

III	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Crachá/Uniformes	
B	Instalações Físicas	
C	Mobiliário	
D	Equipamentos	
E	Manutenção Infra/Tecnologia	
Total de Insumos Diversos:		R\$

Setor Comercial Sul-B, Quadra 09, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A, 9º Andar
Brasília - DF – CEP 70.308-200

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br telefones: (61) 2027-3163 ou 2027-3926 fax (61) 2027-3781
Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições

4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	R\$
B	SESI OU SESC	1,50%	R\$
C	SENAI OU SENAC	1,00%	R\$
D	INCRA	0,20%	R\$
E	Salário Educação	2,50%	R\$
F	FGTS	8,00%	R\$
G	Seguro acidente do trabalho (RAT x FAP)	4,91%	R\$
H	SEBRAE	0,60%	R\$
Total		18,71%	R\$

Submódulo 4.2 - 13º (décimo terceiro) Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		R\$
	Subtotal	0,00%	R\$
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º (décimo terceiro) Salário	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$

Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade		R\$
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$

Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado		R\$
B	Incidência do FGTS s/aviso prévio indenizado	0,00%	R\$
C	Multa do FGTS e contribuições sociais s/aviso prévio indenizado		R\$
D	Aviso prévio trabalhado		R\$
E	Incidência do submódulo 4.1 s/aviso prévio trabalhado	0,00%	R\$
F	Multa FGTS e contribuições sociais do aviso prévio trabalhado		R\$
Total:		0,00%	R\$

Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	Composição do custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias		R\$
B	Ausência por doença		R\$
C	Licença paternidade		R\$
D	Ausências legais		R\$
E	Ausência por acidente de trabalho		R\$
F	Outros (especificar)		R\$
	Subtotal	0,00%	R\$
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição	0,00%	R\$
Total:		0,00%	R\$

QUADRO RESUMO - MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		
4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)
4.1	Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições	R\$
4.2	13º (décimo terceiro) Salário	R\$
4.3	Afastamento Maternidade	R\$
4.4	Custo de Rescisão	R\$
4.5	Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$
4.6	Outros (Especificar)	
Total:		R\$

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
4.1	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		R\$
B	Lucro		R\$
C	Tributos	0,00%	R\$
C.1	Tributos Federais (especificar)	0,00%	R\$
C.1.1	PIS		R\$
C.1.2	COFINS		R\$
C.2	Tributos Estaduais (especificar)	0,00%	R\$
C.3	Tributos Municipais (especificar)	0,00%	R\$
C.3.1	ISSQN		R\$
C.4	Outros Tributos (especificar)	0,00%	R\$
Total			R\$

Anexo II – B

Quadro-resumo do Custo por empregado – (Valor por empregado)

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		(R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$
C	Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros).	R\$
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$
Subtotal (A + B + C + D):		R\$
E	Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	R\$
Valor total por empregado:		R\$

SA 6 - Serviço de Monitoramento

Nº Processo:

Licitação nº	Ex.: Pregão Eletrônico nº XX/2014	
	Dia ____ / ____ / ____ às ____ : ____ horas	

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	____ / ____ / ____
B	Município/UF	Brasília/DF
C	Ano, Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	XX/XX/XXXX
D	Nº de meses de execução contratual	12 meses

Identificação do Serviço

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade (total) a contratar (em função da unidade de medida)
Atendente de Apoio ao Monitoramento (PAM 8)	Posição	

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra

1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Atendente de Apoio ao Monitoramento (PAM 8)
2	Salário normativo da categoria profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	
5	Quantidade	0

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

I	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de hora extra	
G	Outros (especificar)	
Total da Remuneração		R\$

MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSais E DIÁRIOS

II	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
A.1	Desconto Transporte	R\$
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica etc.)	
C	Assistência odontológica	
D	Assistência médica e familiar	
E	Auxílio Creche	
F	Seguro de vida, invalidez e funeral	
G	Outros (especificar)	
Total de benefícios mensais e diários		R\$

MÓDULO 3 - OUTROS CUSTOS

III	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Crachá/Uniformes	
B	Instalações Físicas	
C	Mobiliário	
D	Equipamentos	
E	Manutenção Infra/Tecnologia	
Total de Insumos Diversos:		R\$

Setor Comercial Sul-B, Quadra 09, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A, 9º Andar
Brasília - DF – CEP 70.308-200

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br telefones: (61) 2027-3163 ou 2027-3926 fax (61) 2027-3781
Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições			
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	R\$
B	SESI OU SESC	1,50%	R\$
C	SENAI OU SENAC	1,00%	R\$
D	INCRA	0,20%	R\$
E	Salário Educação	2,50%	R\$
F	FGTS	8,00%	R\$
G	Seguro acidente do trabalho (RAT x FAP)	4,91%	R\$
H	SEBRAE	0,60%	R\$
Total		18,71%	R\$
Submódulo 4.2 - 13º (décimo terceiro) Salário			
4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		R\$
	Subtotal	0,00%	R\$
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º (décimo terceiro) Salário	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade			
4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade		R\$
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$
Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado		R\$
B	Incidência do FGTS s/aviso prévio indenizado	0,00%	R\$
C	Multa do FGTS e contribuições sociais s/aviso prévio indenizado		R\$
D	Aviso prévio trabalhado		R\$
E	Incidência do submódulo 4.1 s/aviso prévio trabalhado	0,00%	R\$
F	Multa FGTS e contribuições sociais do aviso prévio trabalhado		R\$
Total:		0,00%	R\$
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.5	Composição do custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias		R\$
B	Ausência por doença		R\$
C	Licença paternidade		R\$
D	Ausências legais		R\$
E	Ausência por acidente de trabalho		R\$
F	Outros (especificar)		
	Subtotal	0,00%	R\$
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição	0,00%	R\$
Total:		0,00%	R\$
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)	
4.1	Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições	R\$	
4.2	13º (décimo terceiro) Salário	R\$	
4.3	Afastamento Maternidade	R\$	
4.4	Custo de Rescisão	R\$	

4.5	Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$	
4.6	Outros (Especificar)		
Total:		R\$	

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

4.1	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		R\$
B	Lucro		R\$
C	Tributos	0,00%	R\$
C.1	Tributos Federais (especificar)	0,00%	R\$
C.1.1	PIS		R\$
C.1.2	COFINS		R\$
C.2	Tributos Estaduais (especificar)	0,00%	R\$
C.3	Tributos Municipais (especificar)	0,00%	R\$
C.3.1	ISSQN		R\$
C.4	Outros Tributos (especificar)	0,00%	R\$
Total			R\$

Anexo II – B

Quadro-resumo do Custo por empregado – (Valor por empregado)

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		(R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$
C	Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros).	R\$
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$
Subtotal (A + B + C + D):		R\$
E	Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	R\$
Valor total por empregado:		R\$

SA 7 - Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas (Capacitação) - Instrutores		
Nº Processo:		
Licitação nº	Ex.: Pregão Eletrônico nº XX/2014	
	Dia ___ / ___ / ___ às ___ : ___ horas	
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)		
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	___ / ___ / ___
B	Município/UF	Brasília/DF
C	Ano, Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	XX/XX/XXXX
D	Nº de meses de execução contratual	12 meses
Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade (total) a contratar (em função da unidade de medida)
Instrutores de Treinamento e Educação Continuada	Posição	
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Instrutores de Treinamento e Educação Continuada
2	Salário normativo da categoria profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	
5	Quantidade	0
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
I	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de hora extra	
G	Outros (especificar)	
Total da Remuneração		R\$
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS		
II	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
A.1	Desconto Transporte	R\$
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica etc.)	
C	Assistência odontológica	
D	Assistência médica e familiar	
E	Auxílio Creche	
F	Seguro de vida, invalidez e funeral	
G	Outros (especificar)	
Total de benefícios mensais e diários		R\$
MÓDULO 3 - OUTROS CUSTOS		
III	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Crachá/Uniformes	
B	Instalações Físicas	
C	Mobiliário	
D	Equipamentos	
E	Manutenção Infra/Tecnologia	
Total de Insumos Diversos:		R\$

MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições			
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	R\$
B	SESI OU SESC	1,50%	R\$
C	SENAI OU SENAC	1,00%	R\$
D	INCRA	0,20%	R\$
E	Salário Educação	2,50%	R\$
F	FGTS	8,00%	R\$
G	Seguro acidente do trabalho (RAT x FAP)	4,91%	R\$
H	SEBRAE	0,60%	R\$
Total		18,71%	R\$
Submódulo 4.2 - 13º (décimo terceiro) Salário			
4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		R\$
	Subtotal	0,00%	R\$
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º (décimo terceiro) Salário	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade			
4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade		R\$
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$
Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado		R\$
B	Incidência do FGTS s/aviso prévio indenizado	0,00%	R\$
C	Multa do FGTS e contribuições sociais s/aviso prévio indenizado		R\$
D	Aviso prévio trabalhado		R\$
E	Incidência do submódulo 4.1 s/aviso prévio trabalhado	0,00%	R\$
F	Multa FGTS e contribuições sociais do aviso prévio trabalhado		R\$
Total:		0,00%	R\$ -
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.5	Composição do custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias		R\$
B	Ausência por doença		R\$
C	Licença paternidade		R\$
D	Ausências legais		R\$
E	Ausência por acidente de trabalho		R\$
F	Outros (especificar)		
	Subtotal	0,00%	R\$
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição	0,00%	R\$
Total:		0,00%	R\$
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)	
4.1	Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições	R\$	
4.2	13º (décimo terceiro) Salário	R\$	

4.3	Afastamento Maternidade	R\$	
4.4	Custo de Rescisão	R\$	
4.5	Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$	
4.6	Outros (Especificar)		
	Total:	R\$	

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

4.1	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		R\$
B	Lucro		R\$
C	Tributos	0,00%	R\$
C.1	Tributos Federais (especificar)	0,00%	R\$
C.1.1	PIS		R\$
C.1.2	COFINS		R\$
C.2	Tributos Estaduais (especificar)	0,00%	R\$
C.3	Tributos Municipais (especificar)	0,00%	R\$
C.3.1	ISSQN		R\$
C.4	Outros Tributos (especificar)	0,00%	R\$
	Total		R\$

Anexo II – B

Quadro-resumo do Custo por empregado – (Valor por empregado)

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		(R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$
C	Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros).	R\$
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$
Subtotal (A + B + C + D):		R\$
E	Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	R\$
	Valor total por empregado:	R\$

SA 7 - Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas (Capacitação) - Apoio Psicológico		
Nº Processo:		
Licitação nº	Ex.: Pregão Eletrônico nº XX/2014	
Dia ____ / ____ / ____ às ____ : ____ horas		
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)		
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	____ / ____ / ____
B	Município/UF	Brasília/DF
C	Ano, Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	XX/XX/XXXX
D	Nº de meses de execução contratual	12 meses
Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade (total) a contratar (em função da unidade de medida)
Apoio Psicológico (Psicólogo)	Posição	
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Apoio Psicológico (Psicólogo)
2	Salário normativo da categoria profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	
5	Quantidade	0
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
I	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de hora extra	
G	Outros (especificar)	
Total da Remuneração		R\$
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS		
II	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
A.1	Desconto Transporte	R\$
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica etc.)	
C	Assistência odontológica	
D	Assistência médica e familiar	
E	Auxílio Creche	
F	Seguro de vida, invalidez e funeral	
G	Outros (especificar)	
Total de benefícios mensais e diários		R\$
MÓDULO 3 - OUTROS CUSTOS		
III	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Crachá/Uniformes	
B	Instalações Físicas	
C	Mobiliário	
D	Equipamentos	
E	Manutenção Infra/Tecnologia	
Total de Insumos Diversos:		R\$

MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições

4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	R\$
B	SESI OU SESC	1,50%	R\$
C	SENAI OU SENAC	1,00%	R\$
D	INCRA	0,20%	R\$
E	Salário Educação	2,50%	R\$
F	FGTS	8,00%	R\$
G	Seguro acidente do trabalho (RAT x FAP)	4,91%	R\$
H	SEBRAE	0,60%	R\$
Total		18,71%	R\$

Submódulo 4.2 - 13º (décimo terceiro) Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		R\$
	Subtotal	0,00%	R\$
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º (décimo terceiro) Salário	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$

Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade		R\$
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$ -

Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado		R\$
B	Incidência do FGTS s/aviso prévio indenizado	0,00%	R\$
C	Multa do FGTS e contribuições sociais s/aviso prévio indenizado		R\$
D	Aviso prévio trabalhado		R\$
E	Incidência do submódulo 4.1 s/aviso prévio trabalhado	0,00%	R\$
F	Multa FGTS e contribuições sociais do aviso prévio trabalhado		R\$
Total:		0,00%	R\$

Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	Composição do custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias		R\$
B	Ausência por doença		R\$
C	Licença paternidade		R\$
D	Ausências legais		R\$
E	Ausência por acidente de trabalho		R\$
F	Outros (especificar)		
	Subtotal	0,00%	R\$
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição	0,00%	R\$
Total:		0,00%	R\$

QUADRO RESUMO - MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)
4.1	Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições	R\$
4.2	13º (décimo terceiro) Salário	R\$

4.3	Afastamento Maternidade	R\$	
4.4	Custo de Rescisão	R\$	
4.5	Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$	
4.6	Outros (Especificar)		
	Total:	R\$	

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

4.1	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		R\$
B	Lucro		R\$
C	Tributos	0,00%	R\$
C.1	Tributos Federais (especificar)	0,00%	R\$
C.1.1	PIS		R\$
C.1.2	COFINS		R\$
C.2	Tributos Estaduais (especificar)	0,00%	R\$
C.3	Tributos Municipais (especificar)	0,00%	R\$
C.3.1	ISSQN		R\$
C.4	Outros Tributos (especificar)	0,00%	R\$
	Total		R\$

Anexo II – B

Quadro-resumo do Custo por empregado – (Valor por empregado)

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		(R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$
C	Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros).	R\$
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$
Subtotal (A + B + C + D):		R\$
E	Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	R\$
Valor total por empregado:		R\$

SA 7 - Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas (Capacitação) - Apoio
Nº Processo:
Licitação nº
Ex.: Pregão Eletrônico nº XX/2014

Dia ____ / ____ / ____ às ____ : ____ horas

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	____ / ____ / ____
B	Município/UF	Brasília/DF
C	Ano, Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	XX/XX/XXXX
D	Nº de meses de execução contratual	12 meses

Identificação do Serviço

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade (total) a contratar (em função da unidade de medida)
Atendente de Apoio ao Treinamento e Educação Continuada	Posição	

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra

1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Atendente de Apoio ao Treinamento e Educação Continuada
2	Salário normativo da categoria profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	
5	Quantidade	0

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

I	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de hora extra	
G	Outros (especificar)	
Total da Remuneração		R\$

MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

II	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
A.1	Desconto Transporte	R\$
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica etc.)	
C	Assistência odontológica	
D	Assistência médica e familiar	
E	Auxílio Creche	
F	Seguro de vida, invalidez e funeral	
G	Outros (especificar)	
Total de benefícios mensais e diários		R\$

MÓDULO 3 - OUTROS CUSTOS

III	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Crachá/Uniformes	
B	Instalações Físicas	
C	Mobiliário	
D	Equipamentos	
E	Manutenção Infra/Tecnologia	
Total de Insumos Diversos:		R\$

 Setor Comercial Sul-B, Quadra 09, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A, 9º Andar
 Brasília - DF – CEP 70.308-200

 E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br telefones: (61) 2027-3163 ou 2027-3926 fax (61) 2027-3781

 Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições

4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	R\$
B	SESI OU SESC	1,50%	R\$
C	SENAI OU SENAC	1,00%	R\$
D	INCRA	0,20%	R\$
E	Salário Educação	2,50%	R\$
F	FGTS	8,00%	R\$
G	Seguro acidente do trabalho (RAT x FAP)	4,91%	R\$
H	SEBRAE	0,60%	R\$
Total		18,71%	R\$

Submódulo 4.2 - 13º (décimo terceiro) Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		R\$
	Subtotal	0,00%	R\$
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º (décimo terceiro) Salário	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$

Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade		R\$
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$

Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado		R\$
B	Incidência do FGTS s/aviso prévio indenizado	0,00%	R\$
C	Multa do FGTS e contribuições sociais s/aviso prévio indenizado		R\$
D	Aviso prévio trabalhado		R\$
E	Incidência do submódulo 4.1 s/aviso prévio trabalhado	0,00%	R\$
F	Multa FGTS e contribuições sociais do aviso prévio trabalhado		R\$
Total:		0,00%	R\$

Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	Composição do custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias		R\$
B	Ausência por doença		R\$
C	Licença paternidade		R\$
D	Ausências legais		R\$
E	Ausência por acidente de trabalho		R\$
F	Outros (especificar)		
	Subtotal	0,00%	R\$
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição	0,00%	R\$
Total:		0,00%	R\$

QUADRO RESUMO - MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)
4.1	Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições	R\$
4.2	13º (décimo terceiro) Salário	R\$

4.3	Afastamento Maternidade	R\$	
4.4	Custo de Rescisão	R\$	
4.5	Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$	
4.6	Outros (Especificar)		
	Total:	R\$	

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

4.1	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		R\$
B	Lucro		R\$
C	Tributos	0,00%	R\$
C.1	Tributos Federais (especificar)	0,00%	R\$
C.1.1	PIS		R\$
C.1.2	COFINS		R\$
C.2	Tributos Estaduais (especificar)	0,00%	R\$
C.3	Tributos Municipais (especificar)	0,00%	R\$
C.3.1	ISSQN		R\$
C.4	Outros Tributos (especificar)	0,00%	R\$
	Total		R\$

Anexo II – B

Quadro-resumo do Custo por empregado – (Valor por empregado)

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	(R\$)
A	R\$
B	R\$
C	R\$
D	R\$
Subtotal (A + B + C + D):	R\$
E	R\$
Valor total por empregado:	R\$

SA 8 - Serviço de Gerência Operacional		
Nº Processo:		
Licitação nº	Ex.: Pregão Eletrônico nº XX/2014	
	Dia ___ / ___ / ___ às ___ : ___ horas	
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)		
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	___ / ___ / ___
B	Município/UF	Brasília/DF
C	Ano, Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	XX/XX/XXXX
D	Nº de meses de execução contratual	12 meses
Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade (total) a contratar (em função da unidade de medida)
Gerente Operacional	Posição	
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Gerente Operacional
2	Salário normativo da categoria profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	
5	Quantidade	0
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
I	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de hora extra	
G	Outros (especificar)	
Total da Remuneração		R\$
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS		
II	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
A.1	Desconto Transporte	R\$
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica etc.)	
C	Assistência odontológica	
D	Assistência médica e familiar	
E	Auxílio Creche	
F	Seguro de vida, invalidez e funeral	
G	Outros (especificar)	
Total de benefícios mensais e diários		R\$
MÓDULO 3 - OUTROS CUSTOS		
III	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Crachá/Uniformes	
B	Instalações Físicas	
C	Mobiliário	
D	Equipamentos	
E	Manutenção Infra/Tecnologia	
Total de Insumos Diversos:		R\$

MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições			
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	R\$
B	SESI OU SESC	1,50%	R\$
C	SENAI OU SENAC	1,00%	R\$
D	INCRA	0,20%	R\$
E	Salário Educação	2,50%	R\$
F	FGTS	8,00%	R\$
G	Seguro acidente do trabalho (RAT x FAP)	4,91%	R\$
H	SEBRAE	0,60%	R\$
Total		18,71%	R\$
Submódulo 4.2 - 13º (décimo terceiro) Salário			
4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		R\$
	Subtotal	0,00%	R\$
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º (décimo terceiro) Salário	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade			
4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade		R\$
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$
Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado		R\$
B	Incidência do FGTS s/aviso prévio indenizado	0,00%	R\$
C	Multa do FGTS e contribuições sociais s/aviso prévio indenizado		R\$
D	Aviso prévio trabalhado		R\$
E	Incidência do submódulo 4.1 s/aviso prévio trabalhado	0,00%	R\$
F	Multa FGTS e contribuições sociais do aviso prévio trabalhado		R\$
Total:		0,00%	R\$
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.5	Composição do custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias		R\$
B	Ausência por doença		R\$
C	Licença paternidade		R\$
D	Ausências legais		R\$
E	Ausência por acidente de trabalho		R\$
F	Outros (especificar)		
	Subtotal	0,00%	R\$
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição	0,00%	R\$
Total:		0,00%	R\$
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)	
4.1	Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições	R\$	
4.2	13º (décimo terceiro) Salário	R\$	

4.3	Afastamento Maternidade	R\$	
4.4	Custo de Rescisão	R\$	
4.5	Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$	
4.6	Outros (Especificar)	R\$	
	Total:	R\$	

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

4.1	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		R\$
B	Lucro		R\$
C	Tributos	0,00%	R\$
C.1	Tributos Federais (especificar)	0,00%	R\$
C.1.1	PIS		R\$
C.1.2	COFINS		R\$
C.2	Tributos Estaduais (especificar)	0,00%	R\$
C.3	Tributos Municipais (especificar)	0,00%	R\$
C.3.1	ISSQN		R\$
C.4	Outros Tributos (especificar)	0,00%	R\$
	Total		R\$

Anexo II – B

Quadro-resumo do Custo por empregado – (Valor por empregado)

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		(R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$
C	Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros).	R\$
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$
Subtotal (A + B + C + D):		R\$
E	Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	R\$
	Valor total por empregado:	R\$

SA 1/SA 2/SA 3/SA 4/SA 5/SA 6 - Monitor (a) de Qualidade**Nº Processo:**

Licitação nº	Ex.: Pregão Eletrônico nº XX/2014	
	Dia ___ / ___ / ___ às ___ : ___ horas	

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	/ /
B	Município/UF	Brasília/DF
C	Ano, Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	XX/XX/XXXX
D	Nº de meses de execução contratual	12 meses

Identificação do Serviço

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade (total) a contratar (em função da unidade de medida)
Monitor (a) Qualidade	Hora	

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra

1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Monitor (a) Qualidade
2	Salário normativo da categoria profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	
5	Quantidade	0

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

I	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de hora extra	
G	Outros (especificar)	
Total da Remuneração		R\$

MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

II	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
A.1	Desconto Transporte	R\$
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica etc.)	
C	Assistência odontológica	
D	Assistência médica e familiar	
E	Auxílio Creche	
F	Seguro de vida, invalidez e funeral	
G	Outros (especificar)	
Total de benefícios mensais e diários		R\$

MÓDULO 3 - OUTROS CUSTOS

III	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Crachá/Uniformes	
B	Instalações Físicas	
C	Mobiliário	
D	Equipamentos	
E	Manutenção Infra/Tecnologia	
Total de Insumos Diversos:		R\$

MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições

4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	R\$
B	SESI OU SESC	1,50%	R\$
C	SENAI OU SENAC	1,00%	R\$
D	INCRA	0,20%	R\$
E	Salário Educação	2,50%	R\$
F	FGTS	8,00%	R\$
G	Seguro acidente do trabalho (RAT x FAP)	4,91%	R\$
H	SEBRAE	0,60%	R\$
Total		18,71%	R\$

Submódulo 4.2 - 13º (décimo terceiro) Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		R\$
	Subtotal	0,00%	R\$
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º (décimo terceiro) Salário	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$

Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade		R\$
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$

Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado		R\$
B	Incidência do FGTS s/aviso prévio indenizado	0,00%	R\$
C	Multa do FGTS e contribuições sociais s/aviso prévio indenizado		R\$
D	Aviso prévio trabalhado		R\$
E	Incidência do submódulo 4.1 s/aviso prévio trabalhado	0,00%	R\$
F	Multa FGTS e contribuições sociais do aviso prévio trabalhado		R\$
Total:		0,00%	R\$

Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	Composição do custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias		R\$
B	Ausência por doença		R\$
C	Licença paternidade		R\$
D	Ausências legais		R\$
E	Ausência por acidente de trabalho		R\$
F	Outros (especificar)		
Subtotal		0,00%	R\$
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição	0,00%	R\$
Total:		0,00%	R\$

QUADRO RESUMO - MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)
4.1	Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições	R\$
4.2	13º (décimo terceiro) Salário	R\$
4.3	Afastamento Maternidade	R\$
4.4	Custo de Rescisão	R\$
4.5	Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$
4.6	Outros (Especificiar)	
Total:		R\$

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
4.1	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		R\$
B	Lucro		R\$
C	Tributos	0,00%	R\$
C.1	Tributos Federais (especificar)	0,00%	R\$
C.1.1	PIS		R\$
C.1.2	COFINS		R\$
C.2	Tributos Estaduais (especificar)	0,00%	R\$
C.3	Tributos Municipais (especificar)	0,00%	R\$
C.3.1	ISSQN		R\$
C.4	Outros Tributos (especificar)	0,00%	R\$
Total			R\$

Anexo II – B

Quadro-resumo do Custo por empregado – (Valor por empregado)

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		(R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$
C	Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros).	R\$
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$
Subtotal (A + B + C + D):		R\$
E	Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	R\$
Valor total por empregado:		R\$

SA 1/SA 2/SA 3/SA 4/SA 5/ SA 6 - Supervisor (a) de Apoio Operacional**Nº Processo:**

Licitação nº	Ex.: Pregão Eletrônico nº XX/2014		
	Dia	/	às : horas

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	/ /
B	Município/UF	Brasília/DF
C	Ano, Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	XX/XX/XXXX
D	Nº de meses de execução contratual	12 meses

Identificação do Serviço

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade (total) a contratar (em função da unidade de medida)
Supervisor (a) de Apoio Operacional	Hora	

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra

1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Supervisor (a) de Apoio Operacional
2	Salário normativo da categoria profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	
5	Quantidade	0

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

I	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de hora extra	
G	Outros (especificar)	
Total da Remuneração		R\$

MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

II	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
A.1	Desconto Transporte	R\$
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica etc.)	
C	Assistência odontológica	
D	Assistência médica e familiar	
E	Auxílio Creche	
F	Seguro de vida, invalidez e funeral	
G	Outros (especificar)	
Total de benefícios mensais e diários		R\$

MÓDULO 3 - OUTROS CUSTOS

III	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Crachá/Uniformes	
B	Instalações Físicas	
C	Mobiliário	
D	Equipamentos	
E	Manutenção Infra/Tecnologia	
Total de Insumos Diversos:		R\$

MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições			
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	R\$
B	SESI OU SESC	1,50%	R\$
C	SENAI OU SENAC	1,00%	R\$
D	INCRA	0,20%	R\$
E	Salário Educação	2,50%	R\$
F	FGTS	8,00%	R\$
G	Seguro acidente do trabalho (RAT x FAP)	4,91%	R\$
H	SEBRAE	0,60%	R\$
Total		18,71%	R\$
Submódulo 4.2 - 13º (décimo terceiro) Salário			
4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		R\$
	Subtotal	0,00%	R\$
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º (décimo terceiro) Salário	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade			
4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade		R\$
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$
Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado		R\$
B	Incidência do FGTS s/aviso prévio indenizado	0,00%	R\$
C	Multa do FGTS e contribuições sociais s/aviso prévio indenizado		R\$
D	Aviso prévio trabalhado		R\$
E	Incidência do submódulo 4.1 s/aviso prévio trabalhado	0,00%	R\$
F	Multa FGTS e contribuições sociais do aviso prévio trabalhado		R\$
Total:		0,00%	R\$
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.5	Composição do custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias		R\$
B	Ausência por doença		R\$
C	Licença paternidade		R\$
D	Ausências legais		R\$
E	Ausência por acidente de trabalho		R\$
F	Outros (especificar)		
	Subtotal	0,00%	R\$
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição	0,00%	R\$
Total:		0,00%	R\$
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)	
4.1	Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições	R\$	
4.2	13º (décimo terceiro) Salário	R\$	

4.3	Afastamento Maternidade	R\$	
4.4	Custo de Rescisão	R\$	
4.5	Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$	
4.6	Outros (Especificar)		
Total:		R\$	

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

4.1	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		R\$
B	Lucro		R\$
C	Tributos	0,00%	R\$
C.1	Tributos Federais (especificar)	0,00%	R\$
C.1.1	PIS		R\$
C.1.2	COFINS		R\$
C.2	Tributos Estaduais (especificar)	0,00%	R\$
C.3	Tributos Municipais (especificar)	0,00%	R\$
C.3.1	ISSQN		R\$
C.4	Outros Tributos (especificar)	0,00%	R\$
Total			R\$

Anexo II – B

Quadro-resumo do Custo por empregado – (Valor por empregado)

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	(R\$)
A	R\$
B	R\$
C	R\$
D	R\$
Subtotal (A + B + C + D):	R\$
E	R\$
Valor total por empregado:	

SA 1/SA 2/SA 3/SA 4/SA 5/ SA 6 - Apoio às Coordenações Operacionais
Nº Processo:
Lotação nº
Ex.: Pregão Eletrônico nº XX/2014

Dia ____ / ____ / ____ às ____ : ____ horas

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	____ / ____ / ____
B	Município/UF	Brasília/DF
C	Ano, Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	XX/XX/XXXX
D	Nº de meses de execução contratual	12 meses

Identificação do Serviço

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade (total) a contratar (em função da unidade de medida)
Apoio às Coordenações Operacionais	Hora	

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra

1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Apoio às Coordenações Operacionais
2	Salário normativo da categoria profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	
5	Quantidade	0

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

I	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de hora extra	
G	Outros (especificar)	
Total da Remuneração		R\$

MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

II	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
A.1	Desconto Transporte	R\$
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica etc.)	
C	Assistência odontológica	
D	Assistência médica e familiar	
E	Auxílio Creche	
F	Seguro de vida, invalidez e funeral	
G	Outros (especificar)	
Total de benefícios mensais e diários		R\$

MÓDULO 3 - OUTROS CUSTOS

III	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Crachá/Uniformes	
B	Instalações Físicas	
C	Mobiliário	
D	Equipamentos	
E	Manutenção Infra/Tecnologia	
Total de Insumos Diversos:		R\$

MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições

4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	R\$
B	SESI OU SESC	1,50%	R\$
C	SENAI OU SENAC	1,00%	R\$
D	INCRA	0,20%	R\$
E	Salário Educação	2,50%	R\$
F	FGTS	8,00%	R\$
G	Seguro acidente do trabalho (RAT x FAP)	4,91%	R\$
H	SEBRAE	0,60%	R\$
Total		18,71%	R\$

Submódulo 4.2 - 13º (décimo terceiro) Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		R\$
	Subtotal	0,00%	R\$
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º (décimo terceiro) Salário	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$

Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade		R\$
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$

Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado		R\$
B	Incidência do FGTS s/aviso prévio indenizado	0,00%	R\$
C	Multa do FGTS e contribuições sociais s/aviso prévio indenizado		R\$
D	Aviso prévio trabalhado		R\$
E	Incidência do submódulo 4.1 s/aviso prévio trabalhado	0,00%	R\$
F	Multa FGTS e contribuições sociais do aviso prévio trabalhado		R\$
Total:		0,00%	R\$

Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	Composição do custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias		R\$
B	Ausência por doença		R\$
C	Licença paternidade		R\$
D	Ausências legais		R\$
E	Ausência por acidente de trabalho		R\$
F	Outros (especificar)		
	Subtotal	0,00%	R\$
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição	0,00%	R\$
Total:		0,00%	R\$

QUADRO RESUMO - MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)
4.1	Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições	R\$
4.2	13º (décimo terceiro) Salário	R\$
4.3	Afastamento Maternidade	R\$

4.4	Custo de Rescisão	R\$	
4.5	Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$	
4.6	Outros (Especificar)		
	Total:	R\$	

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

4.1	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		R\$
B	Lucro		R\$
C	Tributos	0,00%	R\$
C.1	Tributos Federais (especificar)	0,00%	R\$
C.1.1	PIS		R\$
C.1.2	COFINS		R\$
C.2	Tributos Estaduais (especificar)	0,00%	R\$
C.3	Tributos Municipais (especificar)	0,00%	R\$
C.3.1	ISSQN		R\$
C.4	Outros Tributos (especificar)	0,00%	R\$
	Total		R\$

Anexo II – B

Quadro-resumo do Custo por empregado – (Valor por empregado)

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	(R\$)
A Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$
B Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$
C Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros).	R\$
D Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$
Subtotal (A + B + C + D):	R\$
E Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	R\$
Valor total por empregado:	R\$

SA 1/SA 2/SA 3/SA 4/SA 5/ SA 6 - Analista de Tráfego e de Qualidade		
Nº Processo:		
Licitação nº	Ex.: Pregão Eletrônico nº XX/2014	
	Dia ___ / ___ / ___ às ___ : ___ horas	
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)		
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	___ / ___ / ___
B	Município/UF	Brasília/DF
C	Ano, Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	XX/XX/XXXX
D	Nº de meses de execução contratual	12 meses
Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade (total) a contratar (em função da unidade de medida)
Analista de Tráfego e de Qualidade	Hora	
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Analista de Tráfego e de Qualidade
2	Salário normativo da categoria profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	
5	Quantidade	0
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
I	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de hora extra	
G	Outros (especificar)	
Total da Remuneração		R\$
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS		
II	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
A.1	Desconto Transporte	R\$
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica etc.)	
C	Assistência odontológica	
D	Assistência médica e familiar	
E	Auxílio Creche	
F	Seguro de vida, invalidez e funeral	
G	Outros (especificar)	
Total de benefícios mensais e diários		R\$
MÓDULO 3 - OUTROS CUSTOS		
III	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Crachá/Uniformes	
B	Instalações Físicas	
C	Mobiliário	
D	Equipamentos	
E	Manutenção Infra/Tecnologia	
Total de Insumos Diversos:		R\$

MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições			
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	R\$
B	SESI OU SESC	1,50%	R\$
C	SENAI OU SENAC	1,00%	R\$
D	INCRA	0,20%	R\$
E	Salário Educação	2,50%	R\$
F	FGTS	8,00%	R\$
G	Seguro acidente do trabalho (RAT x FAP)	4,91%	R\$
H	SEBRAE	0,60%	R\$
Total		18,71%	R\$
Submódulo 4.2 - 13º (décimo terceiro) Salário			
4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		R\$
	Subtotal	0,00%	R\$
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º (décimo terceiro) Salário	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade			
4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade		R\$
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$
Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado		R\$
B	Incidência do FGTS s/aviso prévio indenizado	0,00%	R\$
C	Multa do FGTS e contribuições sociais s/aviso prévio indenizado		R\$
D	Aviso prévio trabalhado		R\$
E	Incidência do submódulo 4.1 s/aviso prévio trabalhado	0,00%	R\$
F	Multa FGTS e contribuições sociais do aviso prévio trabalhado		R\$
Total:		0,00%	R\$
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.5	Composição do custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias		R\$
B	Ausência por doença		R\$
C	Licença paternidade		R\$
D	Ausências legais		R\$
E	Ausência por acidente de trabalho		R\$
F	Outros (especificar)		
	Subtotal	0,00%	R\$
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição	0,00%	R\$
Total:		0,00%	R\$

QUADRO RESUMO - MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		
4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)
4.1	Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições	R\$
4.2	13º (décimo terceiro) Salário	R\$
4.3	Afastamento Maternidade	R\$
4.4	Custo de Rescisão	R\$
4.5	Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$
4.6	Outros (Especificar)	
Total:		R\$

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

4.1	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		R\$
B	Lucro		R\$
C	Tributos	0,00%	R\$
C.1	Tributos Federais (especificar)	0,00%	R\$
C.1.1	PIS		R\$
C.1.2	COFINS		R\$
C.2	Tributos Estaduais (especificar)	0,00%	R\$
C.3	Tributos Municipais (especificar)	0,00%	R\$
C.3.1	ISSQN		R\$
C.4	Outros Tributos (especificar)	0,00%	R\$
Total			R\$

Anexo II – B

Quadro-resumo do Custo por empregado – (Valor por empregado)

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		(R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$
C	Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros).	R\$
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$
Subtotal (A + B + C + D):		R\$
E	Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	R\$
Valor total por empregado:		R\$

SA 5/ SA 6 - Atendente de Apoio à Gestão de Dados e Informações		
Nº Processo:		
Licitação nº	Ex.: Pregão Eletrônico nº XX/2014	
Dia ____ / ____ / ____ às ____ : ____ horas		
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)		
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	____ / ____ / ____
B	Município/UF	Brasília/DF
C	Ano, Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	XX/XX/XXXX
D	Nº de meses de execução contratual	12 meses
Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade (total) a contratar (em função da unidade de medida)
Atendente de Apoio à Gestão de Dados e Informações	Hora	
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Atendente de Apoio à Gestão de Dados e Informações
2	Salário normativo da categoria profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	
5	Quantidade	0
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
I	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de hora extra	
G	Outros (especificar)	
Total da Remuneração	R\$	
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS		
II	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
A.1	Desconto Transporte	
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica etc.)	
C	Assistência odontológica	
D	Assistência médica e familiar	
E	Auxílio Creche	
F	Seguro de vida, invalidez e funeral	
G	Outros (especificar)	
Total de benefícios mensais e diários	R\$	

MÓDULO 3 - OUTROS CUSTOS			
III	Insumos diversos	Valor (R\$)	
A	Crachá/Uniformes		
B	Instalações Físicas		
C	Mobiliário		
D	Equipamentos		
E	Manutenção Infra/Tecnologia		
Total de Insumos Diversos:			R\$

Setor Comercial Sul-B, Quadra 09, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A, 9º Andar
Brasília - DF – CEP 70.308-200

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br telefones: (61) 2027-3163 ou 2027-3926 fax (61) 2027-3781
Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições

4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	R\$
B	SESI OU SESC	1,50%	R\$
C	SENAI OU SENAC	1,00%	R\$
D	INCRA	0,20%	R\$
E	Salário Educação	2,50%	R\$
F	FGTS	8,00%	R\$
G	Seguro acidente do trabalho (RAT x FAP)	4,91%	R\$
H	SEBRAE	0,60%	R\$
Total		18,71%	R\$

Submódulo 4.2 - 13º (décimo terceiro) Salário

4.2	13º Salário	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		R\$
	Subtotal	0,00%	R\$
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º (décimo terceiro) Salário	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$

Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade		R\$
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,00%	R\$
Total		0,00%	R\$

Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado		R\$
B	Incidência do FGTS s/aviso prévio indenizado	0,00%	R\$
C	Multa do FGTS e contribuições sociais s/aviso prévio indenizado		R\$
D	Aviso prévio trabalhado		R\$
E	Incidência do submódulo 4.1 s/aviso prévio trabalhado	0,00%	R\$
F	Multa FGTS e contribuições sociais do aviso prévio trabalhado		R\$
Total:		0,00%	R\$

Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	Composição do custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias		R\$
B	Ausência por doença		R\$
C	Licença paternidade		R\$
D	Ausências legais		R\$
E	Ausência por acidente de trabalho		R\$
F	Outros (especificar)		
	Subtotal	0,00%	R\$
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição	0,00%	R\$
Total:		0,00%	R\$

QUADRO RESUMO - MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

4	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	Valor (R\$)
4.1	Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições	R\$
4.2	13º (décimo terceiro) Salário	R\$

4.3	Afastamento Maternidade	R\$	
4.4	Custo de Rescisão	R\$	
4.5	Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$	
4.6	Outros (Especificar)		
	Total:	R\$	

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

4.1	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		R\$
B	Lucro		R\$
C	Tributos	0,00%	R\$
C.1	Tributos Federais (especificar)	0,00%	R\$
C.1.1	PIS		R\$
C.1.2	COFINS		R\$
C.2	Tributos Estaduais (especificar)	0,00%	R\$
C.3	Tributos Municipais (especificar)	0,00%	R\$
C.3.1	ISSQN		R\$
C.4	Outros Tributos (especificar)	0,00%	R\$
	Total		R\$

Anexo II – B

Quadro-resumo do Custo por empregado – (Valor por empregado)

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		(R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$
C	Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros).	R\$
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$
Subtotal (A + B + C + D):		R\$
E	Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	R\$
Valor total por empregado:		R\$

VALOR MENSAL E ANUAL (CONSOLIDADO)

ITEM	QUANTIDADE ESTIMADA	VALOR MENSAL DE CADA POSTO		VALOR MENSAL TOTAL	VALOR ANUAL TOTAL
		(R\$)	(R\$)		
		[a]	[b]	[c] = [a] x [b]	[d] = [c] x 12
SA 1 - Serviço de Teleatendimento Receptivo Generalista	43.200			R\$	R\$
SA 2 - Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista	12.000			R\$	R\$
SA 3 - Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista	100			R\$	R\$
SA 4 - Serviço de Encaminhamento	60			R\$	R\$
SA 5 - Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista	10			R\$	R\$
SA 6 - Serviço de Monitoramento	15			R\$	R\$
SA 7 - Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas (Capacitação)	1			R\$	R\$
SA 8 - Serviço de Gerência Operacional	1			R\$	R\$

Setor Comercial Sul-B, Quadra 09, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A, 9º Andar
Brasília - DF – CEP 70.308-200

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br telefones: (61) 2027-3163 ou 2027-3926 fax (61) 2027-3781
Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

ANEXO I-B

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO CENTRO DE PROCESSAMENTO DE DADOS - CPD

Centro de Processamento de Dados – CPD: ambiente e infraestrutura tecnológica devidamente dimensionados para receber equipamentos de suporte técnico operacional

1.O Centro de Processamento de Dados deverá possuir as seguintes especificações técnicas:

- a) O CPD deve possuir procedimentos para segurança da informação, de forma a garantir a integridade, privacidade e confidencialidade das informações sob sua responsabilidade. A segurança da informação deve incluir, no mínimo: procedimentos para controle do acesso à informação (por exemplo: perfil de usuário, senhas, logs das operações, política de privacidade e confidencialidade); procedimentos para proteção de dados e voz (por exemplo: backup, acesso restrito ao servidor, monitoramento do fornecimento de energia, instalações adequadas que garantam a integridade física dos equipamentos utilizados para a armazenagem e manipulação de dados (servidores e afins); procedimentos para realização de troca de dados (por exemplo: linhas VPN, criptografia);
- b) Ambiente tecnológico dotado no mínimo de solução de armazenamento de equipamentos (Racks) padrão 19”, solução de fornecimento ininterrupto de energia (UPS) e Grupo Motor Gerador, solução de climatização, solução de monitoramento e controle de acesso, solução de extinção de incêndio, cabeamento de rede estruturado;
- c) solução de segurança composta de, no mínimo, firewall, sistema de detecção de intrusão, e sistema autenticação, autorização e “accounting”;
- d) solução de servidores, físicos ou virtualizados, em alta disponibilidade física ou lógica, com processador com quatro núcleos de 3,46 Ghz ou superior, 64 bits, fonte redundante, 192Gb memória DDR3 ou superior, no mínimo 2 TB disco rígido padrão SAS/SATA, conforme sugestão de arquitetura abaixo:

CARACTERÍSTICAS GERAIS	
Nome:	Balanceador de carga (desejável)
Função:	Repartir a carga e gerenciar o failover
Estimativa de Backup:	1GB
Outras informações:	
HARDWARE	
Nº CPU:	4
Memória (GB):	8
Arquitetura:	64 bits
Outras informações:	
HARDWARE - STORAGE	
Tamanho (GB):	20
Tipo RAID:	RAID 5
Tipo de disco:	SAS 15Krpm
Outras informações:	
SOFTWARE – SISTEMA OPERACIONAL	
preferencialmente CentOS 6.4 ou Debian	
SOFTWARE – SERVIDOR DE APLICAÇÃO	
Apache 2.2	

CARACTERÍSTICAS GERAIS	
Nome:	Servidor de aplicação
Função:	Servidor de Single-Sign-On
Estimativa de Backup:	1GB
Outras informações:	
HARDWARE	
Nº CPU:	4
Memória (GB):	8
Arquitetura:	64 bits
Outras informações:	
HARDWARE - STORAGE	
Tamanho (GB):	20
Tipo RAID:	RAID 5
Tipo de disco:	SAS 15Krpm
Outras informações:	
SOFTWARE – SISTEMA OPERACIONAL	
preferencialmente CentOS 6.4 ou Debian ou Ubuntu Linux LTS 12.04	
SOFTWARE – SERVIDOR DE APLICAÇÃO	
Apache 2.2 ou superior	

CARACTERÍSTICAS GERAIS	
Nome:	QS-SCA (desejável)
Função:	Servidor de Fila
Estimativa de Backup:	10GB
Outras informações:	
HARDWARE	
Nº CPU:	2
Memória (GB):	4
Arquitetura:	64 bits
Outras informações:	
HARDWARE - STORAGE	
Tamanho (GB):	40
Tipo RAID:	RAID 5
Tipo de disco:	SAS 15Krpm
Outras informações:	
SOFTWARE – SISTEMA OPERACIONAL	
preferencialmente CentOS 6.4 ou Debian ou Ubuntu Linux LTS 12.04	
SOFTWARE – SERVIDOR DE APLICAÇÃO	

CARACTERÍSTICAS GERAIS	
Nome:	BI-SCA (desejável)
Função:	Servidor BI Pentaho
Estimativa de Backup:	150GB
Outras informações:	
HARDWARE	
Nº CPU:	4
Memória (GB):	16
Arquitetura:	64 bits
Outras informações:	
HARDWARE - STORAGE	
Tamanho (GB):	200
Tipo RAID:	RAID 5
Tipo de disco:	FATA 7,2Krpm
Outras informações:	
SOFTWARE – SISTEMA OPERACIONAL	
preferencialmente CentOS 6.4 ou Debian ou Ubuntu Linux LTS 12.04	
SOFTWARE – SERVIDOR DE APLICAÇÃO	

CARACTERÍSTICAS GERAIS	
Nome:	AS-SCA-ProcAudit
Função:	Servidor de processamento dos logs de auditoria
Estimativa de Backup:	1GB
Outras informações:	
HARDWARE	
Nº CPU:	2
Memória (GB):	2
Arquitetura:	64 bits
Outras informações:	
HARDWARE - STORAGE	
Tamanho (GB):	20
Tipo RAID:	RAID 5
Tipo de disco:	SAS 15Krpm
Outras informações:	
SOFTWARE – SISTEMA OPERACIONAL	
preferencialmente CentOS 6.4 ou Debian ou Ubuntu Linux LTS 12.04	
SOFTWARE – SERVIDOR DE APLICAÇÃO	

CARACTERÍSTICAS GERAIS	
este componente da solução deverá ser configurado em cluster.	
HARDWARE	
Nº CPU:	
Memória (GB):	
Arquitetura:	
Outras informações:	De acordo com as especificações do SGBD escolhido e recomendações da área de infraestrutura.
HARDWARE - STORAGE	
Tamanho (GB):	
Tipo RAID:	
Tipo de disco:	
Outras informações:	Preferencialmente PostGreSQL
SOFTWARE – SISTEMA OPERACIONAL	
preferencialmente CentOS 6.4 ou Debian ou RedHat Linux	
SOFTWARE	
PostGreSQL	

CARACTERÍSTICAS GERAIS	
este componente da solução deverá ser configurado em cluster.	
HARDWARE	
Nº CPU:	2
Memória (GB):	4
Arquitetura:	
Outras informações:	De acordo com as especificações do fabricante.
HARDWARE - STORAGE	
Tamanho (GB):	
Tipo RAID:	
Tipo de disco:	
Outras informações:	De acordo com as especificações do fabricante.
SOFTWARE – SISTEMA OPERACIONAL	
Windows 2008 R2	
SOFTWARE – SERVIDOR DE APLICAÇÃO	

- e) solução de garantia da integridade dos dados com armazenamento de dados (Storage) de no mínimo 10 Tb líquidos, discos SAS/SATA 15k RPM em RAID, solução automatizada de backup de dados em fita, e cofre de mídias;
- f) solução de roteamento (Switches), solução estruturada de rede local (LAN) padrão ethernet com capacidade mínima de tráfego em 10/100/1000 para rede interna e para rede de dados e servidores;
- g) solução de VPN;
- h) solução de QoS;
- i) solução de monitoramento de disponibilidade de ativos de TI;

- j) Ambiente tecnológico deverá ser dotado de padrões de resiliência, com redundância física, elétrica e de comunicação de dados;
- k) O ambiente tecnológico deverá possuir arquitetura necessária à garantia mínima de 99,75% de disponibilidade;
- l) A CONTRATADA deverá comprovar a disponibilidade do ambiente tecnológico estabelecido no item anterior, mediante emissão de relatórios periódicos mensais.

ANEXO I-C

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICA DA CONECTIVIDADE

1. Os elementos de conectividade deverão possuir as seguintes especificações técnicas:

1.1 Características de Hardware

- a) Ser do tipo *appliance* com *hardware* e *software* do mesmo fabricante;
- b) Possuir pelo menos 04 (quatro) interfaces UTP 10/100/1000 e 01(uma) interface UTP 10/100;
- c) Permitir a criação de no mínimo 200 interfaces VLAN;
- d) Possuir *throughput* de firewall de 650 Mbps;
- e) Possuir *throughput* de IPS de 650 Mbps;
- f) Possuir *throughput* de VPN de 325 Mbps;
- g) Suportar 280.000 (duzentos e oitenta mil) sessões concorrentes de *firewall*;
- h) Suportar até 25.000 (vinte e cinco mil) novas sessões por segundo;
- i) Implementar pelo menos 5000 (cinco mil) *peers* VPN (túneis IPSec);
- j) Suportar pelo menos 2500 (dois mil e quinhentos) *peers* VPN (sessões SSL).

1.2 Características de Firewall

- a) Suportar funcionalidade de *Stateful Firewall*. Não deve haver restrição de número de usuários simultâneos através do equipamento para a licença de software fornecida para a funcionalidade de *Stateful Firewall*;
- b) Suportar a definição de VLAN *trunking* conforme padrão IEEE 802.1q. Deve ser possível criar pelo menos 200 interfaces lógicas associadas a VLANs e estabelecer regras de filtragem (*Stateful Firewall*) entre estas;
- c) Construir registro de fluxos de dados relativos a cada sessão iniciada, armazenando para cada uma destas sessões informações tais como endereços de origem e destino dos pacotes, portas TCP (e UDP) de origem e destino, bem como números de sequência dos pacotes TCP, *status* dos *flags* “ACK”, “SYN” e “FIN”;
- d) O equipamento deve permitir a “randomização” do número de sequência TCP, ou seja, funcionar como um “proxy” de número de sequência TCP de modo a garantir que um host situado em uma interface considerada “externa” (insegura), sob o ponto de vista de política de segurança do *firewall*, nunca tenha acesso ao número de seqüência TCP real do host seguro (interno ao *firewall*) em uma sessão estabelecida entre os referidos hosts;
- e) Implementar políticas de controle de acesso baseadas em informações de horário (“*time-based access control*”);
- f) Possuir suporte a filtragem “*stateful*” para pelo menos os seguintes protocolos de aplicação: Oracle SQL*Net Access, Remote Shell, FTP, HTTP, SMTP, H.323, H.323 v2, ILS (*Internet Locator Service*), LDAP e ESMTP.

1.3 Características de IPS

- a) Analisar cada um dos pacotes que trafegam pela rede a que está conectado e também a relação de tais pacotes com os adjacentes a ele no fluxo de dados da rede (análise de contexto);
- b) Utilizar assinaturas construídas com base em informações de vulnerabilidade e não somente em “*exploits*” específicos;
- c) Suportar a modificação de assinaturas, isto é, permitir a edição de assinaturas existentes na base de dados, ajustando-se ao perfil de tráfego de rede;
- d) Suportar a criação de assinaturas, isto é, permitir que se possam criar novas assinaturas e anexá-las à base de dados existente, adaptando-se as reais necessidades de tráfego de rede (na criação das novas assinaturas deve ser permitida a utilização de parâmetros de nível 2 a nível 7 do modelo OSI);
- e) Deve ser possível criar assinaturas do tipo “*string-match*” e associá-las a qualquer porta TCP para verificação da ocorrência de conjunto de caracteres definidos pelo administrador de política de segurança no conteúdo dos pacotes IP que trafegam pela rede.
- f) Suportar “*Protocol Anomaly Detection*” como método de análise de tráfego;

- g) Suportar verificação de adequação dos protocolos que trafegam na rede às definições destes constantes nas RFCs (análise de “*RFC compliance*”);
- h) Suportar análise “*stateful*” de pacotes para garantir maior acurácia de detecção (“*Stateful Pattern Matching*”);
- i) Suportar detecção de anomalias de tráfego da Rede (anomalias associadas a definições estatísticas de tráfego);
- j) Detectar ataques associados a protocolos que não estejam usando as portas canônicas de serviço (portas padrão reservadas para os protocolos de aplicação);
- k) Deve promover reordenação e remontagem de fragmentos IP antes de efetuar análise;
- l) Possuir estrutura de “normalização” de tráfego para que possam combater as técnicas de evasão;
- m) Devem ser suportados no mínimo os seguintes tipos de reação (configuráveis por assinatura de ataque): geração de alerta, gerar *trap* SNMP, fazer “*logging*” dos pacotes gerados pelo sistema “vítima”, fazer “*logging*” dos pacotes gerados pelo sistema que está efetuando o ataque, promover “*reset*” da conexão TCP, bloquear o pedido de conexão, bloquear o endereço que está gerando o ataque de conexão, negar “*inline*” os pacotes associados ao ataque;
- n) Suportar “*logging*” de sessão via IP (“*IP session logging*”). Os logs devem ser compatíveis com formato “TCPDump”;
- o) Suportar filtragem de assinaturas por endereço IP de origem/destino (possibilidade de definir que uma dada assinatura de ataque deverá ser disparada somente quando estiver associada a endereços IP origem/destino específicos);
- p) Possuir capacidade de bloquear tráfego de pelo menos os seguintes protocolos “*peer-to-peer*” (kazaa, gnutella, qtella, bearshare, gnucleus, limewire, morpheus, mutella, hotline, edonkey, soulseek, napster, bittorrent);
- q) Possuir capacidade de bloquear tráfego de pelo menos os seguintes sistemas de “*instant messaging*” (yahoo messenger, ICQ, AOL, MSN);
- r) Ser capaz de detectar pelo menos os seguintes tipos de ataques: Simplex-Mode TCP hijacking, E-mail Spam, BackOrifice 2000 StealthMode, Unicode Decodes, IIS Unicode exploit, cross-site scripting, directory traversal, command injection, SQL Injection, Header Spoofing;
- s) Ser capaz de detectar atividade de Port Scanning (“Full connect”, “SYN Stealth”, “FIN Stealth”, UDP);
- t) Deverá ter uma base de assinaturas com descrição da utilização de cada uma delas e tipos de ataques detectados. Deverá ser possível a atualização gratuita de assinaturas em caso de detecção de novas vulnerabilidades.

1.4 Características de VPN

- a) Implementar a criação de VPNs IPSEC com criptografia 56-bit DES, 168-bit 3DES, 128-bit AES e 256-bit AES. Deve possuir desempenho de no mínimo 300 Mbps para tratamento de conexões IPSEC (padrões AES e 3DES). A criptografia deve ser realizada em hardware;
- b) Suportar a terminação de SSL VPN. Inicialmente será necessário o fornecimento de licença de *software* para terminação de apenas 02 sessões simultâneas SSL-VPN;
- c) Devem ser suportados os seguintes modos de terminação SSL VPN: SSL VPN sem cliente; SSL VPN com cliente (Nesse modo o tráfego do cliente SSLVPN é tunelado através do protocolo DTLS);
- d) Suportar a terminação simultânea de conexões IPSEC VPN e SSLVPN;

2. O equipamento otimizador da solução deve possuir as seguintes características:

2.1 Características de Interceptação:

- a) O equipamento deve integrar de forma transparente à rede. Entende-se por transparente o mecanismo que **não** deve alterar o endereçamento e o roteamento IP (*Internet Protocol*) de nenhum elemento da rede;
- b) Implementar a captura e aceleração dos pacotes de forma totalmente transparente e automática, sem a alteração dos cabeçalhos incluindo endereços IP de origem e destino e portas de origem e destino TCP;
- c) O equipamento deve descobrir a presença de outros equipamentos de otimização na rede de dados de forma dinâmica e automática, sem a necessidade de qualquer configuração manual, não será permitido o uso de túneis entre os equipamentos dos sites centrais e remotos;
- d) Os equipamentos deverão permitir a captura dos dados para aceleração através de redirecionamento de pacotes via protocolo WCCPv2;

e) Os equipamentos deverão permitir a captura dos dados para aceleração através de redirecionamento de pacotes via *Policy Based Routing* (PBR); No caso de implementação em série os equipamentos deverão realizar a captura dos dados para aceleração através de placa *inline* em modo promíscuo.

2.2 Características de Otimização:

- a) Possuir funcionalidade para otimizar os protocolos da camada de transporte do TCP em redes WAN com os seguintes algoritmos:
 - b) Aumento do tamanho da janela inicial de transmissão;
 - c) Aumento da janela de transmissão para além do limite padrão de 64KB;
 - d) Retransmissão seletiva de segmentos em caso de perda de dados;
 - e) Fornecimento de condições justas entre as conexões em um enlace WAN;
 - f) Deve implementar eliminação de dados redundantes retirando da WAN tráfego TCP previamente analisado e armazenado em cache, e o substituindo por “assinaturas” de pequeno tamanho;
 - g) Os dados do tráfego TCP deverão ser segmentados, indexados e armazenados no disco rígido do *appliance* da rede que originou as informações e, também, no *appliance* da rede de destino, de forma bidirecional. Essa funcionalidade deve ser efetiva para todo o tráfego TCP inclusive para o tráfego criptografado SSL;
 - h) Deve implementar criptografia dos dados armazenados em disco através dos padrões FIPS (*Federal Information Processing Standards*) e AES (*Advanced Encryption Standard*) com chave de no mínimo 256 (duzentos e inquenta e seis) bits; Deve implementar mecanismos de diminuição da latência dos protocolos HTTP, CIFS, NFS e MAPI como: *read-ahead*, predição de operação, reuso de conexões, multiplexação de mensagens, *pipelining* e paralelização; Implementar compressão de dados através de algoritmo de compactação LZ- *Lempel-Ziv*;
 - i) Deve implementar aceleração de Transferência de Arquivos através do Protocolo CIFS (*Common Internet File System*) com as seguintes características:
 - j) Implementar *caching* de dados e de metadados dos arquivos acessados pelos usuários dos escritórios remotos.
 - k) Cada acesso a um arquivo deve ser controlado pelo servidor onde o arquivo está armazenado para a manutenção da coerência das versões desse arquivo.
 - l) Implementar mecanismos de diminuição da latência das operações CIFS como: *read-ahead*, predição de operação, multiplexação de mensagens, *pipelining* e paralelização.
 - m) Implementar transparência ao tráfego de controle de acesso Windows (*Active Directory, NT LAN Manager e Kerberos*).
 - n) Implementar pré-posicionamento programado de diretórios e arquivos dos equipamentos dos escritórios remotos para distribuição de software e compartilhamento de arquivos otimizados. O pré-posicionamento deve ser baseado em políticas e com possibilidade de agendamento.
 - o) Implementar acesso apenas de leitura a arquivos em caso de falha total na WAN.
 - p) A solução não deve ser baseada em modificações de software nos clientes nem nos servidores.
 - q) O equipamento deve permitir a aceleração CIFS simultaneamente com todos os demais mecanismos de aceleração de WAN solicitados anteriormente. Caso o equipamento não suporte a aceleração CIFS e TCP simultaneamente o proponente poderá fornecer estas funcionalidades em dois produtos distintos. Cada equipamento deve atender todos os requisitos técnicos solicitados neste edital. Permitir o uso simultâneo de todos os mecanismos de aceleração supracitados.
 - r) O equipamento deve ser instalado em rack de 19 polegadas e vir acompanhado do respectivo *kit* de instalação;
 - s) Deve ter capacidade implementada para tratar no mínimo 4.000 (quatro mil) conexões TCP otimizadas simultâneas;
 - t) Deve ter capacidade implementada para tratar no mínimo 90 Mbps de tráfego de otimizado, com todas as funcionalidades descritas nesse edital;
 - u) Deve possuir quantidade de interfaces *Gigabit Ethernet* 1000BASE-T (100/1000 *Ethernet Copper*) suficientes para o funcionamento em redundância (alta disponibilidade), interligado a outro equipamento do mesmo tipo, ambos no modo *in-line*;
 - v) Deve possibilitar a conexão com no mínimo dois roteadores trabalhando simultaneamente;
 - x) Deve possuir quantidade total de memória (RAM - *ECC Error Checking and Correcting*) de, no mínimo, 8 GB;
 - z) Deve possuir capacidade total para armazenamento de dados de 600 GB;
 - aa) Deve possuir discos rígidos tipo SATA, SAS ou SCSI configurados em RAID;

- bb) O equipamento deve possuir fonte de alimentação 110 V e 220 V. Os equipamentos deverão possuir fontes redundantes, *hot-swappable*, que podem ser substituídas com o equipamento ligado garantindo disponibilidade do serviço;
- cc) Deve permitir a implementação de servidores virtuais para o provimento de serviços locais;
- dd) Deve ser possível a instalação de pelo menos 3 (três) servidores Windows ou Linux Virtuais com um 1 (um) GB de memória cada.

3. Características dos switches da solução

3.1 Redes Locais Virtuais (VLANs)

- a) Implementar LANs Virtuais (VLANs) conforme definições do padrão IEEE 802.1Q;
 - b) Permitir a criação de no mínimo 255 VLANs ativas baseadas em portas;
 - c) Permitir a criação de subgrupos dentro de uma mesma VLAN com conceito de portas “isoladas” e portas “promíscuas”, de modo que “portas isoladas” não se comuniquem com outras “portas isoladas”, mas tão somente com as portas promíscuas de uma dada VLAN; e
- Deve suportar VLANs dinâmicas. Deve permitir a criação, remoção e distribuição de VLANs de forma dinâmica através de portas configuradas como tronco IEEE 802.1Q.

3.2 “Trunking”

- a) Implementar “VLAN Trunking” conforme padrão IEEE 802.1Q nas portas *Fast Ethernet* e *Gigabit Ethernet*. Deve ser possível estabelecer quais VLANs serão permitidas em cada um dos troncos 802.1Q configurados; Implementar a funcionalidade de “Port Trunking” conforme padrão IEEE 802.3ad;
- b) Deve ser possível criar grupos de portas contendo pelo menos 8 portas *Fast Ethernet* (em “full duplex”) ou *Gigabit Ethernet* (em “full duplex”); e
- c) Deve permitir a criação de pelo menos 6 grupos de portas agregadas por equipamento;

3.3 Protocolo “Spanning Tree”

- a) Implementar o Protocolo *Spanning-Tree* conforme padrão IEEE 802.1d;
- b) Implementar o padrão IEEE 802.1s (“Multiple Spanning Tree”), com suporte a no mínimo 128 instâncias simultâneas do protocolo *Spanning Tree*;
- c) Implementar o padrão IEEE 802.1w (“Rapid Spanning Tree”);
- d) Implementar mecanismo de proteção da “root bridge” do algoritmo *Spanning-Tree* para prover defesa contra ataques do tipo “Denial of Service” no ambiente nível 2;
- e) Deve permitir a suspensão de recebimento de BPDUs (*Bridge Protocol Data Units*) caso a porta esteja colocada no modo “fast forwarding” (conforme previsto no padrão IEEE 802.1w). Sendo recebido um BPDU neste tipo de porta deve ser possível desabilitá-la automaticamente;

3.4 Qualidade de Serviço (“QoS”)

- a) Implementar pelo menos quatro filas de saída por porta;
- b) Implementar pelo menos uma fila de saída com prioridade estrita por porta e divisão ponderada de banda entre as demais filas de saída;
- c) Implementar classificação, marcação e priorização de tráfego baseada nos valores de classe de serviço do *frame ethernet* (IEEE 802.1p CoS);
- d) Implementar classificação, marcação e priorização de tráfego baseada nos valores do campo “*Differentiated Services Code Point*” (DSCP) do cabeçalho IP, conforme definições do IETF;
- e) Implementar classificação de tráfego baseada em endereço IP de origem/destino, portas TCP e UDP de origem e destino, endereços MAC de origem e destino;
- f) Implementar funcionalidades de QoS de “*Traffic Shaping*” e “*Traffic Policing*”;
- g) Deve ser possível a especificação de banda por classe de serviço. Para os pacotes que excederem a especificação deve ser possível configurar ações tais como: transmissão do pacote sem modificação, transmissão com remarcação do valor de DSCP, descarte do pacote;

3.5 Gerenciamento

- a) Possuir porta de console para gerenciamento e configuração via linha de comando. O conector deve ser RJ-45 ou padrão RS-232. (os cabos e eventuais adaptadores necessários para acesso à porta de console devem ser fornecidos);
- b) Possuir uma interface de gerenciamento baseada em WEB (HTTP e HTTPS) que permita aos usuários configurar e gerenciar switches através de um *browser* padrão;
- c) Gerenciável via Telnet (com no mínimo 5 sessões simultâneas) e porta de console;
- d) Deve ser gerenciável via SSH versão 2 (SSHv2) , suportando , no mínimo, o algoritmo de criptografia 3DES;
- e) Permitir o espelhamento de uma porta e de um grupo de portas para uma porta especificada. Deve ser possível espelhar o tráfego originado em um *switch* para uma porta de destino localizada em um *switch* diferente;
- f) Deve ser gerenciável via SNMP (v1, v2 e v3) e RMON;
- g) Implementar nativamente 4 grupos RMON (*History, Statistics, Alarms e Events*) conforme RFC 1757;
- h) O equipamento deve suportar gerência de inventário e configuração: o fabricante dos equipamentos ofertados deve possuir ferramenta que permita gerenciar as configurações física e lógica destes; esta ferramenta de gerência deve ser capaz de visualizar, no mínimo, as informações de modelo e fabricante do equipamento, versão de sistema operacional instalada, módula de interfaces instalados e memória instalada; deve ser possível gerar relatórios contendo número de equipamentos de um determinado modelo, equipamentos com dada versão de sistema operacional e com um dado módulo instalado; deve ser suportado o gerenciamento dos arquivos de configuração do equipamento e alterações de configuração efetuadas nestes.
- i) Implementar o protocolo Syslog para funções de “*logging*” de eventos;
- j) Possibilitar upgrade de software através do protocolo TFTP, FTP e SCP;
- k) Deve possuir arquitetura que utilize memória Flash-EPROM para armazenamento do sistema operacional;
- l) Implementar o protocolo NTP (*Network Time Protocol*), incluindo autenticação entre os *peers NTP*, conforme definido na RFC 1305;
- m) Implementar DHCP Server;
- n) Implementar os protocolos LLDP e LLDP-MED.

3.6 Segurança

- a) Suportar autenticação, autorização e “*accounting*” via RADIUS;
- b) Possuir suporte a protocolo de autenticação para controle do acesso administrativo ao equipamento que possua pelo menos as seguintes características: implementar mecanismos de AAA (*Authentication, Authorization e Accounting*) com garantia de entrega dos pacotes transferidos entre cliente e servidor AAA; criptografar todos os pacotes enviados ao servidor de controle de acesso e não só os pacotes referentes à senha; permitir controlar quais comandos os usuários e grupos de usuários podem executar nos equipamentos gerenciados. Devem ser registrados no servidor AAA todos os comandos executados, assim como todas as tentativas de execução de comandos não autorizadas feitas por usuários que tiverem acesso ao equipamento gerenciado; utilizar o protocolo TCP para prover maior confiabilidade ao tráfego dos pacotes envolvidos no controle administrativo; deve haver autenticação mútua entre o servidor AAA e o cliente AAA.
- c) Implementar controle de acesso por porta (IEEE 802.1x) com as seguintes características: deve ser suportada a atribuição de VLANs após a identificação do usuário; deve ser suportada a atribuição de ACL (*Access Control List*) após a identificação do usuário; deve ser suportada a atribuição do usuário a uma VLAN “*Guest*” caso a máquina que esteja utilizando para acesso à Rede não tenha cliente 802.1x operacional; deve ser suportada a atribuição de autenticação através do navegador (*Web Authentication*) caso a máquina que esteja utilizando para acesso à Rede não tenha cliente 802.1x operacional; deve ser suportada a autenticação de múltiplos usuários em uma mesma porta; deve ser suportada a autenticação através de endereço MAC (*MAC Authentication Bypass*); implementar “*accounting*” das conexões IEEE 802.1x. Devem ficar registradas pelo menos as seguintes informações da conexão: nome do usuário e grupo a que pertence, switch em que o computador do usuário está conectado, porta do switch usada para acesso, endereço MAC da máquina usada pelo usuário, horários de início e término da conexão, bytes transmitidos e recebidos.
- d) Permitir a associação de um endereço MAC específico a uma dada porta do *switch*, de modo que somente a estação que tenha tal endereço possa usar a referida porta para conexão. Deve ser possível desabilitar a porta e enviar um *trap* SNMP caso algum MAC diferente teste se conectar à porta;

- e) Deve ser possível estabelecer o número máximo de endereços MAC que podem estar associados a uma dada porta do *switch*. Deve ser possível desabilitar a porta e enviar um *trap* SNMP caso o número de endereços MAC configurados para a porta seja excedido; Implementar listas de controle de acesso (ACLs) baseadas em endereço IP de origem e destino, portas TCP e UDP de origem e destino e endereços MAC de origem e destino;
- f) Possuir controle de *broadcast*, *multicast* e *unicast* por porta. Deve ser possível especificar limiares (“*thresholds*”) individuais para tráfego tolerável de *broadcast*, *multicast* e *unicast* em cada porta do *switch*. Excedidos os valores pré-configurados deve ser possível enviar um *trap* SNMP e desabilitar a porta;
- g) Promover análise do protocolo DHCP e permitir que se crie uma tabela de associação entre endereços IP atribuídos dinamicamente, MAC da máquina que recebeu o endereço e porta física do *switch* em que se localiza tal MAC;
- h) Promover análise do protocolo ARP (*Address Resolution Protocol*) e possuir proteção nativa contra ataques do tipo “*ARP Poisoning*”.

3.7 “*Multicast*”

- a) Implementar IGMP *Snooping* (v1, v2 e v3).

4 Características Específicas

- a) O *switch* ofertado deverá possuir 52 portas ativas divididas da seguinte forma: deve possuir 48 (quarenta e oito) portas 10/100/1000 UTP “auto-sensing” e conector RJ-45; deve possuir PoE em todas as portas UTP com suporte 15.4w (Full PoE) simultâneo em no mínimo 24 portas; deve possuir adicionalmente pelo menos 04 (quatro) portas do tipo SFP que permitam a inserção de adaptadores Gigabit Ethernet. Estes quatro slots adicionais deverão suportar adaptadores para os padrões 1000Base-T, 1000Base-SX, 1000Base-LX/LH. Deve ser fornecido com 04 (quatro) adaptadores 1000Base SX.
- b) Possuir no mínimo uma matriz de comutação com 30 Gbps;
- c) Possuir capacidade de processamento de pelo menos 35 milhões de pps (pacotes por segundo) em nível 2 (modelo OSI);
- d) Suportar o encaminhamento de “jumbo frames” nas portas Gigabit Ethernet do *switch* (frames de 9018 bytes);
- e) Possuir LEDs, por porta, que indiquem a integridade e atividade do link, a velocidade de conexão e também o modo de operação (half/full duplex);
- f) Possuir capacidade para no mínimo 8000 endereços MAC;
- g) O *switch* fornecido deve suportar as normas técnicas IEEE802.3 (100Base-FX), IEEE802.3u (100Base-TX), IEEE 802.3z (1000Base-X), IEEE 802.3ab (1000Base-T);
- h) Ser fornecido com configuração de CPU e memória (RAM e Flash) suficiente para implementação de todas as funcionalidades descritas nesta especificação;
- i) Possuir fonte de alimentação com as seguintes características: interna ao equipamento; chaveada; com ajuste automático de tensão 110 e 220 volts; frequência de 60 Hz;
- j) O *switch* deverá suportar a alimentação elétrica redundante (interna ou externa);
- k) Instalável em rack padrão de 19”, sendo que deverão ser fornecidos os respectivos Kit’s de fixação;
- l) O equipamento deve vir acompanhado de manuais que contenham informações suficientes para possibilitar a instalação, configuração e operacionalização do equipamento;
- m) Deve ser empilhável. O empilhamento deve ser feito através de cabo dedicado e não deve consumir interfaces de Rede. A funcionalidade de empilhamento deve possuir pelo menos as seguintes características: ser possível empilhar pelo menos 09 (nove) destes switches; o empilhamento deve ser feito em anel (“stack ring”) para garantir que, na eventual falha de um link, a pilha continue a funcionar; Em caso de falha do switch controlador da pilha, um controlador “backup” deve ser selecionado de forma automática, sem que seja necessária intervenção manual; deve ser possível criar uma conexão de pelo menos 30 Gbps entre os comutadores membros da pilha; a pilha de switches deverá ser gerenciada graficamente como uma entidade única; deve ser possível efetuar espelhamento de tráfego entre portas residentes em switches diferentes da pilha; deve ser possível criar grupos de portas contendo pelo menos 8 portas Fast Ethernet (em “full duplex”) ou Gigabit Ethernet (em “full duplex”) entre diferentes switches da pilha.

ANEXO I-D

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

À

Secretaria de Direitos Humanos – SDH/PR

Em, de de 2014.

Item	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade Estimada	Valor Unitário Anual	Valor Total Anual
1	SA1 – Teleatendimento receptivo generalista (hPA1)	Hora	43.200		
2	SA2 – Serviço de teleatendimento receptivo especialista (hPA2)	Hora	12.000		
3	SA 3 – Serviço de Tratamento com teleatendimento ativo especialista (PATEN)	Posição	100		
4	SA4 – Serviço de encaminhamento (PAEN)	Posição	60		
5	SA5 – Serviço de monitoramento com teleatendimento ativo especialista (PAM 6 horas)	Posição	10		
6	SA6 – Serviço de monitoramento (PAM – 8 horas)	Posição	15		
7	SA7 – Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas (PADP)	Posição	1		
8	SA8 – Serviço de Gerência de Operação (PGO)	Posição	1		
Valor Global da Proposta					

I- A prestação dos serviços, objeto da licitação, somente será realizada(o) sob demanda da Contratante;

II – Esta proposta é válida por 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

III - Nos preços apresentados já estão computados todos os custos decorrentes da prestação dos serviços, objeto da licitação e incluídos todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros e deslocamento de pessoal e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente sobre o objeto contratado.

Dados da empresa:

a) Razão social:

b) CNPJ (MF) nº:

c) Inscrição Estadual nº:

d) Endereço:

e) Telefone:

f) Fax:

g) CEP:

Cidade: Estado:

h) Endereço eletrônico:

i) Representante legal com poderes para assinar o contrato:

j) Qualificação (cargo, RG, CPF):

k) Banco: Conta corrente: Agência:

Assinatura do representante legal

Setor Comercial Sul-B, Quadra 09, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A, 9º Andar
 Brasília - DF – CEP 70.308-200

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br telefones: (61) 2027-3163 ou 2027-3926 fax (61) 2027-3781
 Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

ANEXO I-E**MODELOS DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS****DECLARAÇÃO DE FATOS SUPERVENIENTES****DECLARAÇÃO**

Nome de empresa _____, CNPJ nº _____ sediada [endereço completo] _____, DECLARA, sob as penas da lei, que até a presente data, inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

[local e data]

[nome completo e o nº do documento de identidade]

ANEXO I-F**MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NO INCISO XXXIII, DO ARTIGO 7^a DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL****DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO AO ARTIGO 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL****DECLARAÇÃO**

Ref.: (identificação da licitação)

_____, inscrito no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, **DECLARA**, para fins do disposto no [inciso V do art. 27 da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993](#), acrescido pela Lei nº 8.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

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

(local e data)

(representante legal)

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima).

ANEXO I-G

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DA PROPOSTA

DECLARAÇÃO

_____(Identificação completa do representante da licitante)_____, como representante devidamente constituído de _____(Identificação completa da licitante)_____, doravante denominado Licitante, para fins do disposto no **subitem XXXXXX do Edital do Pregão Eletrônico nº 0XX/2014**, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- a) que a proposta apresentada para participar desta licitação foi elaborada de maneira independente, e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da desta licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- b) que a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar desta licitação não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato da mesma, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- c) que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato desta licitação quanto a participar ou não da mesma;
- d) que o conteúdo da proposta apresentada para participar desta licitação não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato do certame antes da adjudicação do objeto do mesmo;
- e) que o conteúdo da proposta apresentada para participar desta licitação não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante do Departamento de Polícia Rodoviária Federal antes da abertura oficial das propostas; e
- f) que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

_____, em ____ de _____ de _____

(representante legal do licitante, no âmbito da licitação, com identificação completa)

ANEXO I-H

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS
DEPARTAMENTO NACIONAL DE OUVIDORIA NACIONAL DE DIREITOS HUMANOS
COORDENAÇÃO GERAL DO DISQUE DIREITOS HUMANOS – DISQUE 100
 SCS – “B” Qd. 09, LOTE “C”, ED. PARQUE CIDADE CORPORATE, TORRE “A”, 10º ANDAR.
 ASA SUL, BRASÍLIA – DF, CEP: 70.308-200, TELS. 61 2025 9825

ORDEM DE SERVIÇO

Prestação de serviços solução global para operação e gestão do Disque Direitos Humanos com execução de **teleatendimento receptivo**, na forma humana e eletrônica, e **teleatendimento ativo** na forma humana, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de tecnologia da informação.

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	SA 1 Serviço de Teleatendimento Receptivo Generalista				
02	SA 2 Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista				
03	SA 3 Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista				
04	SA 4 Serviço de Encaminhamento				
05	SA 5 Serviço de Monitoramento Ativo Especialista				
06	SA 6 Serviço de Encaminhamento				
07	SA 7 Serviço de Organização e Desenvolvimento Humano				
08	SA 8 Serviço de Gerência Operacional				

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

FISCAL

Mat.:

ANEXO I-I**VOLUMETRIA**

Dia	Chamadas Recebidas	Chamadas Atendidas	Chamadas Abandonadas	Tempo Médio de Atendimento
01-jan-13 ter	18.026	5.425	12.601	203
02-jan-13 qua	18.521	5.077	13.444	305
03-jan-13 qui	20.325	8.892	11.433	257
04-jan-13 sex	21.107	11.040	10.067	246
05-jan-13 sáb	17.161	2.451	14.710	366
06-jan-13 dom	15.533	2.929	12.604	292
07-jan-13 seg	16.978	4.281	12.697	370
08-jan-13 ter	17.737	4.329	13.408	355
09-jan-13 qua	19.464	8.903	10.561	246
10-jan-13 qui	19.790	9.028	10.762	242
11-jan-13 sex	20.165	10.453	9.712	218
12-jan-13 sáb	16.559	2.624	13.935	305
13-jan-13 dom	15.646	2.277	13.369	366
14-jan-13 seg	13.134	2.977	10.157	767
15-jan-13 ter	15.344	4.287	11.057	551
16-jan-13 qua	15.824	5.203	10.621	441
17-jan-13 qui	16.349	5.971	10.378	393
18-jan-13 sex	17.359	6.123	11.236	377
19-jan-13 sáb	15.548	1.992	13.556	426
20-jan-13 dom	15.485	2.310	13.175	367
21-jan-13 seg	15.670	5.281	10.389	447
22-jan-13 ter	15.931	5.889	10.042	385
23-jan-13 qua	16.490	5.996	10.494	388
24-jan-13 qui	16.972	6.192	10.780	359
25-jan-13 sex	18.453	7.022	11.431	318
26-jan-13 sáb	15.725	1.787	13.938	440
27-jan-13 dom	16.295	1.880	14.415	424

ANEXO I-J

CAPACITAÇÃO

MATRIZ DE CAPACITAÇÃO

1. INTRODUÇÃO

Os direitos humanos são valores universais que devem permear as políticas públicas enquanto padrões de justiça social e base do estado de direito, com o reconhecimento dos direitos civis, políticos, econômicos, sociais e culturais como princípio da democracia. Tendo como fundamental essa compreensão e partindo do reconhecimento da existência de desigualdades econômicas e sociais e da diversidade cultural entre os diversos segmentos da sociedade brasileira, fica evidente a necessidade de implementação de políticas públicas voltadas à construção de políticas integradas e articuladas, ou seja, intersetoriais, multidimensionais e participativa, abrangendo prevenção, promoção, defesa considerando primordialmente a indivisibilidade e a interdependência dos direitos humanos. Como resultado dessa premissa e da importância da promoção dos Direitos Humanos, o Disque Direitos Humanos 100 é símbolo do avanço da política nacional de enfrentamento a violações de direitos humanos, como forma de favorecer, incentivar e estimular registro de violações de direitos humanos envolvendo alguns grupos sociais vulneráveis como Criança e Adolescente, Idoso, Pessoa com Deficiência, Intolerância Religiosa e pessoas em Restrição de Liberdade.

Disque Direitos Humanos 100 é um canal de comunicação da sociedade com o poder público. As manifestações de violações de direitos humanos acolhidas pelo serviço são analisadas e encaminhadas para os órgãos responsáveis para apuração e providências cabíveis imediatas, considerando as especificidades de cada denúncia, a atuação e atribuição de cada órgão, além disso, disponibiliza informações e orientações sobre programas, serviços de atendimento e funcionamento da rede no âmbito da proteção, defesa e responsabilização, porém o principal foco do serviço é a proteção dos direitos violados. Diante do exposto, é primordial a capacitação de colaboradores para realizarem atendimentos de qualidades e não revitimizantes.

2. O Porquê de uma Matriz de Capacitação

A Capacitação Continuada é um processo de construção e reconstrução contínua do conhecimento, alinhado às Diretrizes da SDH e ao objetivo do Disque Direitos Humanos 100. Constituem-se em um poderoso “ELO” entre o desenvolvimento das pessoas e a garantia do atendimento humanizado. Por outro lado, considerando a velocidade das informações e o seu constante processo de mudança, vinculada aos módulos, as temáticas, a adaptação de linguagem e amparos legais, são colocados dois desafios, o primeiro vinculado ao dinamismo na apropriação de conhecimento, porém sem perda de qualidade. O outro, atrelado a necessidade de acompanhamento contínuo, de forma planejada e unificada que resulte em a qualidade do atendimento, sondagem, registro e encaminhamento eficaz.

Nesse contexto, o plano de treinamento e desenvolvimento individual e coletivo deve ser levado a sério e com muito critério, pois todo e qualquer programa de treinamento e desenvolvimento representa para o profissional, um sinal de interesse e de reconhecimento por parte da empresa. Essa sintonia é aceita e bem recebida pelos colaboradores quando os conteúdos e orientações, bem como o acompanhamento das atividades diárias é realizado e disponibilizado resultado, pois dessa forma todos os colaboradores sente-se envolvido e participante do processo construtivo.

Paradoxalmente, quando há necessidade de uma especialização, particularização ou aprofundamento dos conhecimentos em função de uma demanda específica é preciso um cuidado ainda maior. Deve-se garantir período de planejamento já que necessita inevitavelmente do mapeamento prévio da demanda. Nesse sentido, para se garantir a **eficácia do treinamento interno é primordial as seguintes certificações:**

- Certificar se toda a equipe passou por treinamento inicial independente do cargo ou função a ser desempenhada;
- Planejar treinamento com finalidade específica e com resultados esperados;
- Garantir que o planejamento seja totalmente executado, ou seja, nada ou nenhum evento externo ou necessidade da Empresa pode adiar o cumprimento do planejado;
- Garantir a organização e tecnologia para aplicação adequada de treinamento.

3. Impactos do não Planejamento

A transmissão de conhecimento, e tarefas da equipe a ser cumprida durante o treinamento fica comprometida dando lugar para o surgimento de outras dúvidas, sabotando o objetivo principal.

Em consequência dessa falha, a obtenção de conhecimentos se dá de forma lenta, inadequada e sujeita às características pessoais de cada colaborador, não ocorrendo de forma unificada, o que pode provocar ruídos perigosos para o atendimento e consequentemente para o serviço como um todo englobando, a transmissão de interpretações pessoais.

O levantamento das necessidades de treinamento da Manutenção “educação continuada,” deve ser feito através de Matrizes de Conhecimento (ou de Treinamento) para cada colaborador de forma individualizada ou de forma coletiva para resolver fragilidades comuns. Além da Matriz de Conhecimento Individual, deve ser feita a Matriz de Conhecimento por grupamento específico (Especialistas, Teleatendentes, Supervisores, Coordenadores, e Educação Continuada) de modo que se tenha noção do grau de carência de treinamento dos diversos grupos a ser realizado da forma descrita, ou via instrumento já utilizado para medir a eficácia do treinamento.

Disque 100	MATRIZ DE CONHECIMENTO							
	MAPEAMENTO DE DOMÍNIO							
	Nível de conhecimento				ALTO	MEDIO	BAIXO	
Nome/Demandas	Intolerância Religiosa	Privação de liberdade	LGBT	CREAD	Outros	Registro	Atendimento	
Supervisor 1	xx	x	xx	xx	xx	x	xx	
Supervisor 2	xxx	x	xxx	xxx	xxx	x	xx	
Coordenação	xxxx	xx	xx	xx	xxx	xxx	xx	
Especialistas	x	xx	xx	xx	xxx	xxx	xx	
Especialistas Madrugada	x	xx	xx	xx	xxx	xxx	x	
Patem	x	x	x	x	xx	xx	xx	

De forma Individualizada

DISQUE 100	MATRIZ DE CONHECIMENTO INDIVIDUAL					
	Nome		Cargo		Matricula	
			Teleatendente		4001	
	Nível de conhecimento	ALTO	MEDIO	BAIXO		
	Temática, sistema ou Atendimento			Nível de conhecimento		
	Atendimento			xx		
Sondagem			xx			
Registro				x		
Sistema						xxx

Uma vez perfeitamente identificadas às necessidades, faz-se o planejamento e executa-se o treinamento. A capacitação de pessoal é uma das atividades mais importantes em qualquer local que se entenda a importância de cada um sujeito nos processos de trabalho, e isso, não nem haver com a função desempenhada, pois todas são fundamentais para se alcançar o objetivo pretendido e a sua Manutenção/ “Educação continuada” é fundamental na medida em que tem reflexos diretos na qualidade do atendimento disponibilizado independente do nível de atuação dos colaboradores.

4. OBJETIVO

Contribuir para a formação técnica e ética de colaboradores que atuam no Disque Direitos Humanos, no recebimento, tratamento e encaminhamento de denúncias de violações de direitos humanos, direcionando um olhar crítico, especializado e diferenciado, focado na promoção e defesa de direitos.

5. RESULTADOS ESPERADOS

Espera-se, aprimorar os atendimentos humanizados realizados no Disque 100 desenvolver segurança e autonomia na condução de atendimentos, sondagem e registro, minimizando atendimentos mecânico e por fim, orientar encaminhamentos mais efetivos por meio de registros com elementos suficientes e plausíveis para ação das autoridades, alcançando dessa forma, o rompimento do ciclo de violência de forma mais célere e eficiente.

i. Nível I

O nível Inicial abrange Sujeitos aprovados em processo seletivo recente ou colaboradores que não tiveram oportunidade de participar de outros treinamentos. Nesse Módulo, objetiva-se uma Educação em Direitos Humanos, como processo de desconstrução e construção de conceitos.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS			
Educação Continuada para os profissionais do Disque Direitos Humanos - 100			
Brasília _____ / _____ / _____.			
Equipe de Capacitação Continuada: Call/ SDH;			

Data	Conteúdo	Carga Horária	Facilitadores
	Direitos Humanos: sua origem e natureza		
	1.1. O que são os Direitos Humanos		

	1.2. O fundamento dos Direitos Humanos 1.3. A construção do sujeito de Direitos 1.4. Ética, Educação e Direitos Humanos		
	A trajetória histórica dos Direitos Humanos 2.1. História conceitual dos Direitos Humanos 2.2. História social dos Direitos Humanos no Brasil		
	A transformação social a luz dos Direitos Direitos Humanos: Compromisso social e coletivo PNDH III		

ii. Nível I

Nesse Módulo apresenta-se um cenário Geral e amplo quanto ao Serviço, amparos legais e rede de atendimento, esse é o segundo passo a ser dado para mudança de olhar.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS
Educação Continuada para os profissionais do Disque Direitos Humanos - 100
Brasília _____ / _____ / _____.
Equipe de Capacitação Continuada: Call/SDH;

Data	Conteúdo	Carga Horária	Facilitadores
1º dia			
	<ul style="list-style-type: none"> Instrumentos e mecanismos legais de proteção dos Direitos Humanos: tratados Internacionais, protocolos, pactos e constituição; 		
2º dia			
	<ul style="list-style-type: none"> O que é vulnerabilidade social, Violência e Exclusão Social; Formas de Violação de direitos e suas diferentes formas de manifestação; Breve Processo Histórico de Construção do serviço Hoje como se Estrutura quais os módulos Existentes quais grupos sociais vulneráveis são atendidos no DDN -100; Nesse cenário, onde se localiza a Ouvidoria Nacional de Direitos humanos, o que regula a sua atuação e qual a sua importância; Os impactos do DDN- 100 para defesa, promoção, garantia de Direitos Humanos e formulação de políticas públicas 		

	3º dia		
	Conteúdos Teóricos Acolhimento <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acolhimento ao Cidadão ✓ O que é um atendimento ✓ O que é um atendimento Humanizado ✓ A escuta Versus a relação de ajuda ✓ O que é acolhimento ✓ Conceitos e técnicas de acolhimento ✓ Dificuldades do atendimento ✓ Ética, sigilo de informações; ✓ Uso de terminologias Cidadã 		
	4º dia		
	Conteúdos teóricos: Condução de Atendimento <ul style="list-style-type: none"> ✓ Como conduzir ✓ Tipos de ligações ✓ Perfis de usuários(as) ✓ Fraseologias. Sondagem <ul style="list-style-type: none"> ✓ O que é sondagem ✓ Para que ela serve ✓ Categorias de Urgência/ urgentíssima ✓ Critérios de urgência e Sondagem Específicas ✓ Categorias de violência e Sondagem Específicas ✓ 		
	5º dia		
	Registo <ul style="list-style-type: none"> ✓ Passo do Registro, construção do tópico frasal ✓ Quais informações são primordiais ✓ Como construir um registro coeso ✓ Termos Bengalas ✓ A utilização das terminologias cidadã ✓ Aspectos fundamentais para garantir um texto claro e objetivo Simulações de atendimentos <ul style="list-style-type: none"> ✓ Simulação de atendimentos; (<i>Role-playing</i>) ✓ Ajustes, esclarecimentos e tira dúvidas. 		
	6º dia		
	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação do sistema • Simulações no SIMEC; • Momento tira dúvidas do sistema SIMEC. • Órgãos e Instituições de proteção, defesa e responsabilização; • Atribuições e Fluxos de encaminhamentos; • Fechamento do Treinamento e certificações 		

iii. Nível III

Intermediário

Esse nível engloba todos os colaboradores que já passaram pelo treinamento inicial, porém ainda apresentam fragilidades que precisam ser potencializadas para que alcancem o grau de excelência pretendido pelo serviço, aprimorando o conhecimento aprendido.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS
Educação Continuada para os profissionais do Disque Direitos Humanos - 100
Brasília _____ / _____ / _____.
Equipe de Capacitação Continuada: Call/ SDH;

Data	Conteúdo	Carga Horária	Facilitadores
	<p>Quais as principais dificuldades encontradas quanto:</p> <p>Ao Atendimento A sondagem Ao Registro</p> <p>Aprimoramento de conteúdo via a realização de Oficinas práticas, simulação de registro.</p>		
	<p>Levantamentos de situações vivenciadas durante o atendimento.</p> <ul style="list-style-type: none"> Discussão de situações Socialização dos principais pontos Unificação de procedimento Construção de manual orientador 		
	<p>Conteúdos Teóricos Contato com as áreas temáticas da SDH/PR</p> <p>LGBT Idoso População em situação de Rua Intolerância Religiosa PNVESCA Pessoas com deficiência Registro Civil de Nascimento Tortura</p>		
	<p>Condução e sondagem direcionadas a demandas mais complexas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Medidas protetivas ✓ Intolerância religiosa ✓ Módulo privação de liberdade ✓ Demandas da escuta ✓ Transferência para a escuta ✓ Quais as informações primordiais para o rompimento do ciclo de violência 		

	<p>Registo</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Construção do Tópico frasal ✓ Quais informações são primordiais <p>O Apoio psicológico,</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Qual seu fundamento, para que serve como ele pode ser utilizado. ✓ A fundamental importância dos Teleatendentes ✓ Os limites do teleatendimento <p>Encerramento</p>		
--	--	--	--

iv. Nível IV

Avançado

Esse módulo engloba conteúdos e temas diversos, porém que impactam na operação, no trabalho desenvolvido pelos teleatendentes e na motivação dos colaboradores.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

Educação Continuada para os profissionais do Disque Direitos Humanos - 100

Brasília _____ / _____ / _____.

Equipe de Capacitação Continuada: Call/ SDH;

Data	Conteúdo	Carga Horária	Facilitadores
	Questões atuais dos direitos humanos frente ao contexto da globalização		
	Roda de conversas: Discussão com especialistas em temas relevantes e que estão causando impactos no serviço. Participações em capacitações de direitos humanos e área a fins.		
	✓ Conteúdos Teóricos ✓ Liderança ✓ O papel do Líder na motivação de equipe ✓ Desenvolvimento de equipes ✓ Gestão de pessoas ✓ A cultura de gestão de pessoas ✓ Colaboradores, Como estimulá-los e administrá-los, sem autoritarismos e desrespeito. ✓ Gestão compartilhada		
	Vivendo a prática ✓ Visitas a outros serviços de atendimentos diretos ou órgãos que integram a rede de proteção, Defesa e Garantia de Direitos.		
	Noções de planejamento e intervenção em equipes. Mediação de conflitos.		

ANEXO II

VALORES MÁXIMOS ADMITIDOS

Item	Descrição	Unid. Medida	Qtde.	Valor Unit. Anual	Valor Total Anual
1	SA1 – Serviço de Teleatendimento Receptivo Generalista (hPA1)	Hora	43.200	46,91	24.316.848,00
2	SA2 – Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista (Hpa2)	Hora	12.000	48,81	7.027.920,00
3	SA 3 – Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista (PATEN)	Posição	100	9.078,79	10.894.548,00
4	SA4 – Serviço de Encaminhamento (PAEN)	Posição	60	7.634,44	5.496.793,20
5	SA5 – Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista (PAM – 6 horas)	Posição	10	10.203,51	1.224.420,60
6	SA6 – Serviço de Monitoramento (PAM – 8 horas)	Posição	15	9.834,77	1.770.257,70
7	SA7 – Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas (PADP)	Posição	1	39.224,30	470.691,60
8	SA8 – Serviço de Gerência de Operações (PGO)	Posição	1	17.494,75	209.937,03
Valor Máximo Global					51.411.416,13

ANEXO III

DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

(Papel timbrado da empresa)

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 total do contrato (R\$)
Valor total dos Contratos (R\$)		

Local e data

Assinatura e carimbo do emissor

Observação:

Além dos nomes dos órgãos/empresas, o licitante deverá informar também o endereço completo dos órgãos/empresas, com os quais tem contratos vigentes.

ANEXO IV

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº **XX/2014**

**CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM
A UNIÃO, REPRESENTADA PELA
SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS
DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, POR
INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE
GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS
HUMANOS E A EMPRESA **XXXXXX**.
PROCESSO Nº 00011.000379/2014-32**

A UNIÃO, por intermédio da **SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA – SDH/PR**, com sede no Setor Comercial Sul-B, Quadra 09, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate – Torre “A”, Brasília-DF, inscrita no CNPJ sob o nº 05.478.625/0001-87, por meio da **SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS**, neste ato representada pelo Secretário de Gestão da Política de Direitos Humanos, **xxxxx**, brasileiro, casado, Identidade nº **XXXX – SSP/XX** e CPF nº **XXXXXXXXXX**, com delegação de competência fixada pela Portaria nº 05 de 07/01/2011, publicada no DOU aos 10 de janeiro de 2011, doravante denominado **CONTRATANTE** e a empresa **xxxxx**, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ sob o nº **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, sediada na **xxxxx** nº **xxxxx,xxxxx**, sala **xxxxx,xxxxx**, CEP: **xxxxx**, neste ato representada por **xxxxx**, estado civil, função na empresa, portadora da Carteira de Identidade nº **00000 - SSP/xx**, CPF nº **xxxxx**, residente e domiciliada em **xxxxxxxx**, doravante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente **CONTRATO**, decorrente do **Pregão Eletrônico nº XX/2014, Processo nº 00011.000379/2014-32**, sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço global, Lei nº 10.520, de 17/07/2002, Lei Complementar nº 123/2006, do Decreto nº 5.450 de 31/05/2005, Decreto nº 6.204, de 05/09/2007, e Instrução Normativa nº 2 da SLTI do MPOG, de 30 de abril de 2008, Instrução Normativa nº 6 de 23 de dezembro de 2013, Decreto nº 6.980, de 13 de outubro de 2009, alterado pelo Decreto nº 8.162, de 18 de dezembro de 2013, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21.06.1993, mediante as Cláusulas e condições a seguir estabelecidas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 Contratação de serviço de Solução Global para implantação, operação e gestão do Disque Direitos Humanos com execução de Teleatendimento Receptivo, na forma humana e eletrônica, e Teleatendimento Ativo na forma humana, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos e aplicativos básicos, destinados ao Sistema de Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos de Atendimento (SONDHA), conforme condições e especificações descritas neste Contrato.

PARÁGRAFO ÚNICO – São partes integrantes deste Contrato como se nele transcritos estivessem, o Edital de Pregão Eletrônico nº XX/2014 e seus Anexos, a Proposta da Contratada e demais peças que constituem o Processo nº 00011.000379/2014-32.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

2.1 DOS SERVIÇOS

Os serviços serão prestados por meio das POSIÇÕES DE ATENDIMENTO, que constituem o grupo de recursos humanos e de infraestrutura, que executarão atividades para atendimento às demandas do Disque 100, conforme especificações inseridas no Termo de Referência (anexo I do Edital):

- I - SA 1 - Serviço de Teleatendimento Receptivo Generalista
- II - SA 2 - Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista
- III - SA 3 - Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista
- IV - SA 4 - Serviço de Encaminhamento
- V - SA 5 - Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista
- VI - SA 6 - Serviço de Monitoramento
- VII - SA 7 - Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas (Capacitação)
- VIII - SA 8 – Serviço de Gerência de Operações

2.2 DOS OPERADORES

2.2.1 Os operadores são as pessoas, em suas diversas categorias e perfis, que comporão os serviços elencados no item 6.1, conforme denominação abaixo:

Cód.	Categoria	Serviço associado
✓ SA-1 ✓ SA-2 ✓ SA-3 ✓ SA-4 ✓ SA-5 ✓ SA-6	<u>Analista de tráfego e de qualidade</u>	→ Serviço de Teleatendimento Receptivo Generalista → Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista → Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista → Serviço de Encaminhamento → Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista → Serviço de Monitoramento
✓ SA-1 ✓ SA-2 ✓ SA-3 ✓ SA-4 ✓ SA-5 ✓ SA-6	<u>Apoio às Coordenações Operacionais</u>	→ Serviço de Teleatendimento Receptivo Generalista; → Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista; → Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista; → Serviço de Encaminhamento; → Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista; → Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista.
✓ SA-7	<u>Apoio Psicossocial</u>	→ Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas (Capacitação)
✓ SA-5 ✓ SA-6	<u>Atendente ao Apoio à Gestão de Dados e Informações</u>	→ Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista → Serviço de Monitoramento
✓ SA-4	<u>Atendente de Apoio ao Encaminhamento (PAEN)</u>	→ Serviço de Encaminhamento
✓ SA-6	<u>Atendente de Apoio ao Monitoramento (PAM8)</u>	→ Serviço de Monitoramento

✓ SA-5	<u>Atendente de Apoio ao Monitoramento com Teleatendimento ativo especialista (PAM6)</u>	→ Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista
✓ SA-3	<u>Atendente de Apoio ao Tratamento com Teleatendimento Especialista ativo (PATEN)</u>	→ Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista
✓ SA-7	<u>Atendente de Apoio ao Treinamento e Educação Continuada</u>	→ Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas (Capacitação)
✓ SA-8	<u>Gerente de Operações</u>	→ Serviço de Gerência Operacional
✓ SA-7	<u>Instrutores de Treinamento e Educação Continuada</u>	→ Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas (Capacitação)
✓ SA-1 ✓ SA-2 ✓ SA-3 ✓ SA-4 ✓ SA-5 ✓ SA-6	<u>Monitor(a) de Qualidade</u>	→ Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista; → Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista; → Serviço de Encaminhamento; → Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista; → Serviço de Monitoramento.
✓ SA-1 ✓ SA-2 ✓ SA-3 ✓ SA-4 ✓ SA-5 ✓ SA-6	<u>Supervisor(a) de Apoio Operacional</u>	→ Serviço de Teleatendimento Receptivo Generalista → Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista → Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista → Serviço de Encaminhamento → Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista → Serviço de Monitoramento
✓ SA-2	<u>Teleatendente Especialista</u>	→ Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista
✓ SA-1	<u>Teleatendente Generalista</u>	→ Serviço de Teleatendimento Receptivo Generalista

2.3 DA MÉTRICA DE MEDIÇÃO DOS RESULTADOS E PAGAMENTO

2.3.1 Os serviços denominados SA1 e SA2 serão medidos em horas e os serviços denominados SA3, SA4, SA5, SA6, SA7 e SA8 serão constituídos de 1 (uma) ou mais posições de atendimento, que será a unidade de medida para quantificação dos serviços.

2.3.2 Para medir os resultados dos serviços do item 2.1 serão utilizados os seguintes elementos-conceitos:

2.3.2.1. Unidade de medida hPA1: Hora de Posição de Atendimento 1

Teleatendimento Receptivo Generalista - hPA1

Composto por espaço físico, hardware, software, rede local, telefonia, telecomunicações, mobiliário, pessoal de operação, conforme descrito no item 2.4, bem como todos os demais encargos, serviços e insumos necessários ao pleno atendimento das condições especificadas no Termo de Referência Anexo I.

a) Para efeitos de contratação, será considerada hora de posição de atendimento logada (hPA), o tempo, medido em horas, em que a (o) teleatendente estiver efetivamente disponível para o atendimento ou em conversação com o cidadão, (Tempo Total de Conversação - TTC), o tempo em que estiver em atividades de apoio psicossocial, de treinamento e educação continuada, ginastica laboral, atividades motivacionais, *feedback* com monitores (as) e supervisores (as), reuniões técnicas com monitores, supervisores e coordenação e pausas para o banheiro.

b) Não serão consideradas hPA, o tempo em que as (os) teleatendentes estiverem em pausa para a manutenção de equipamentos, indisponíveis para o atendimento em razão de problema relacionados a infraestrutura e outros componentes que integram a prestação de serviços de Solução Global (espaço físico, hardware, software, fornecimento de energia elétrica, rede local, telefonia, telecomunicações, mobiliário), independente de caso fortuito ou força maior. Também não será considerada hPA, o tempo em que as (os) teleatendentes estiverem cumprindo pausas de descanso e lanche, previstas na legislação vigente, NR-17/MTE e CLT.

2.3.2.2. Unidade de Medida hPA2: Hora de Posição de Atendimento com Teleatendimento Receptivo Especialista

Composto por espaço físico, hardware, software, rede local, telefonia, telecomunicações, mobiliário, pessoal de operação, conforme descrito no item 2.4 do Termo de Referência, bem como todos os demais encargos, serviços e insumos necessários ao pleno atendimento das condições especificadas neste instrumento.

a) Para efeitos de contratação, será considerada hora de posição de atendimento logada (hPA), o tempo, medido em horas, em que a (o) teleatendente estiver efetivamente disponível para o atendimento ou em conversação com o cidadão, (Tempo Total de Conversação - TTC), o tempo em que estiver em atividades de apoio psicossocial, de treinamento e educação continuada, ginastica laboral, atividades motivacionais, *feedback* com monitores (as) e supervisores (as), reuniões técnicas com monitores, supervisores e coordenação e pausas para o banheiro.

b) Não serão consideradas hPA's, o tempo em que as (os) teleatendentes estiverem em pausa para a manutenção de equipamentos, indisponíveis para o atendimento em razão de problema relacionados a infraestrutura e outros componentes que integram a prestação de serviços de Solução Global (espaço físico, hardware, software, fornecimento de energia elétrica, rede local, telefonia, telecomunicações, mobiliário), independente de caso fortuito ou força maior. Também não será considerada hPA, o tempo em que as (os) teleatendentes estiverem cumprindo pausas de descanso e lanche, previstas na legislação vigente, NR-17/MTE e CLT.

2.3.2.2.1 Registre-se que as expressões hPA1 e hPA2 são utilizadas meramente para distinguir os serviços quanto às modalidades *Generalista* e *Especialista*, sendo que em ambos os serviços a unidade de medida será **hora**, constituída de 60 (sessenta) minutos.

2.3.2.3.Unidade de Medida PATEN: Posição Apoio ao Tratamento

Refere-se às atividades de apoio ao tratamento das demandas recebidas por meio do teleatendimento, e-mail, fax, cartas e formulário web, conforme descrito no Termo de Referência , com teleatendimento ativo especialista . Composto por espaço físico, hardware, software, rede local, telefonia, telecomunicações, mobiliário, pessoal de operação , conforme descrito no item 2.4 do TR, bem como todos os demais encargos, serviços e insumos necessários ao pleno atendimento das condições especificadas neste instrumento.

2.3.2.4 – Unidade de Medida PAEN: Posição Apoio ao Encaminhamento

Refere-se às atividades de apoio ao encaminhamento das demandas recebidas por meio do teleatendimento, e-mail, fax, cartas e formulário web, busca ativa, realizações de pesquisas, conforme descrito no Termo de Referência. Composto por espaço físico, hardware, software, rede local, telefonia, telecomunicações, mobiliário, pessoal de operação, conforme descrito no item 2.4 do TR, bem como todos os demais encargos, serviços e insumos necessários ao pleno atendimento das condições especificadas neste instrumento.

2.3.2.5 - Unidade de Medida PAM: Posição Apoio ao Monitoramento (PAM 6 e 8)

2.3.2.5.1 PAM 6 Posição de Apoio ao Monitoramento (com teleatendimento ativo)

Refere-se às atividades de apoio ao monitoramento das demandas encaminhadas aos serviços de atendimento e proteção presentes nos estados e municípios , por meio do teleatendimento receptivo e ativo , para assegurar do devido registro das respostas das denuncias encaminhadas ,conforme descrito no Termo de Referência. Composto por espaço físico, hardware, software, rede local, telefonia, telecomunicações, mobiliário, pessoal de operação , conforme descrito no item 2.4 deste instrumento.

2.3.2.5.2 PAM 8 Posição de Apoio ao Monitoramento

Refere-se às atividades de apoio ao monitoramento das demandas encaminhadas aos serviços de atendimento e proteção presentes nos estados e municípios , por meio e-mail, fax, cartas e formulário web, para assegurar do devido registro das respostas das denuncias encaminhadas ,conforme descrito no Termo de Referência. Composto por espaço físico, hardware, software, rede local, telefonia, telecomunicações, mobiliário, pessoal de operação, conforme descrito no item 2.4 do Termo de Referência.

2.3.2.5.3 Essas atividades ocorrerão em jornada de 6 e/ou 8 horas diárias conforme o serviço.

2.3.2.6 Unidade de Medida PADP: Posição Apoio ao Desenvolvimento de Pessoas (PADP)

Refere-se às atividades de apoio psicossocial, seleção, treinamento, educação continuada, gestão de recursos humanos e atividades motivacionais, conforme descrito no anexo X do

Termo de Referência. Composto por espaço físico, hardware, software, rede local, telefonia, telecomunicações, mobiliário, materiais de apoio e pessoal, conforme descrito no item 2.4 deste instrumento.

2.3.2.7 Unidade de Medida PGO: Posição Gerência de Operação

Refere-se à gerência de operação das atividades desenvolvidas pelos diversos serviços elencados no Termo de Referência. Composto por espaço físico, hardware, software, rede local, telefonia, telecomunicações, mobiliário, matérias de apoio e pessoal, conforme descrito no item 2.4 deste instrumento.

2.4 DA COMPOSIÇÃO DOS SERVIÇOS DAS POSIÇÕES DE ATENDIMENTO

A composição dos serviços é a descrita na Tabela abaixo:

SERVIÇO	OPERADORES	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	UNIDADE DE MEDIDA
<u>SA-1</u> Serviço de Teleatendimento Receptivo Generalista	Teleatendente Generalista	24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais	hPA1
	Monitor(a) de Qualidade	24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais	
	Supervisor(a) de Apoio Operacional	24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais	
	Apoio às Coordenações Operacionais	Das 8 (oito) às 24 (vinte e quatro) horas.	
	Analista de Tráfego e de Qualidade	Horário Comercial: 8(oito) horas diárias com intervalo de 1 (uma) hora	
<u>SA-2</u> Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista	Teleatendente Especialista	24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais	hPA2
	Monitor(a) de Qualidade	24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais	
	Supervisor(a) de Apoio Operacional	24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais	
	Apoio às Coordenações Operacionais	8 (oito) às 24 (vinte e quatro) horas.	
<u>SA-3</u> Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista	Atendente de Apoio ao Tratamento com Teleatendimento Especialista ativo (PATEN).	24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais	PATEN
	Supervisor(a) de Apoio Operacional	24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais	
	Apoio às Coordenações Operacionais	8 (oito) às 24 (vinte e quatro) horas.	

SA-4 Serviço de Encaminhamento	Teleatendente Generalista (PAEN)	24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais	PAEN
	Monitor(a) de Qualidade	24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais	
	Supervisor(a) de Apoio Operacional	24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais	
	Apoio às Coordenações Operacionais	8 (oito) às 24 (vinte e quatro) horas.	
SA-5 - PAM 6 Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista	Atendente de Apoio ao Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista (PAM6)	6 (seis) horas de teleatendimento, distribuídos em 2 turnos, compreendendo o período das 8 (oito) as 20 (vinte) horas	PAM 6
	Monitor(a) de Qualidade	6 (seis) horas de teleatendimento, distribuídos em 2 turnos, compreendendo o período das 8 (oito) as 20 (vinte) horas	
	Supervisor(a) de Apoio Operacional	6 (seis) horas de teleatendimento, distribuídos em 2 turnos, compreendendo o período das 8 (oito) as 20 (vinte) horas	
	Atendente ao Apoio à Gestão de Dados e Informações	6 (seis) horas de teleatendimento, distribuídos em 2 turnos, compreendendo o período das 8 (oito) as 20 (vinte) horas	
	Apoio às Coordenações Operacionais	6 (seis) horas de teleatendimento, distribuídos em 2 turnos, compreendendo o período das 8 (oito) as 20 (vinte) horas	
SA-6 - PAM 8 Serviço de Monitoramento	Atendente de Apoio ao Monitoramento (PAM8)	Horário Comercial: 8(oito) horas diárias com intervalo de 1 (uma) hora	PAM 8
	Monitor(a) de Qualidade	Horário Comercial: 8(oito) horas diárias com intervalo de 1 (uma) hora	
	Supervisor(a) de Apoio Operacional	Horário Comercial: 8(oito) horas diárias com intervalo de 1 (uma) hora	
	Atendente ao Apoio à Gestão de Dados e Informações	Horário Comercial: 8(oito) horas diárias com intervalo de 1 (uma) hora	
SA-7 PADP Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas (Capacitação)	Apoio Psicossocial (Psicólogo)	24 horas de segunda a sexta	PADP
	Instrutores de Treinamento e Educação Continuada	24 horas de segunda a sexta	
	Atendente de Apoio ao Treinamento e Educação Continuada	Horário Comercial	
SA 8 PGO Serviços de Gerência de Operações	Gerente de Operações	Horário Comercial: 8(oito) horas diárias com intervalo de 1 (uma) hora	PGO

2.5 DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DAS POSIÇÕES DE ATENDIMENTO

2.5.1. SA-1 - Serviço de Teleatendimento Receptivo Generalista

2.5.1.1 Realizar atendimento das ligações dirigidas ao Disque Direitos Humanos, por meio do número de utilidade pública de emergência 100;

2.5.1.2 Responder às demandas, com base em informações padronizadas, sem prejuízo ao tratamento individualizado, conforme cada caso, disponíveis em sistema informatizado específico para o Disque Direitos Humanos;

2.5.1.3 Registrar, em sistema informatizado, as denúncias ou quaisquer outras manifestações acerca de violações de Direitos Humanos, bem como reclamações sobre serviços da rede de proteção e defesa de direitos humanos;

2.5.1.4 Orientar as pessoas que busquem ajuda, por meio do número 100, relatando violações de Direitos Humanos, sobre os procedimentos que podem ser tomados e onde encontrar serviços de referência específicos de proteção e defesa de direitos humanos;

2.5.1.5 Realizar atendimento de meios com formato acessível, como *chat* e terminal adaptado para o atendimento de pessoas com deficiência auditiva.

2.5.1.6 Encaminhar as denúncias registradas à Central de Tratamento e Encaminhamento, descrita nos itens 2.5.3 e 2.5.4, para seu tratamento e, posterior encaminhamento.

2.5.1.7 Encaminhar as ligações com as características descritas no item 2.5.2.1, para o teleatendimento receptivo especialista, quando necessário.

2.5.1.8 A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada ação realizada por meio do Teleatendimento Receptivo Generalista, disponibilizar relatórios gerenciais detalhados e tabulados, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por teleatendente, bem como a análise qualitativa e quantitativa das metas e resultados obtidos por meio dos contatos realizados. Contendo também, histórico evolutivo, desde o termo inicial do pacto laboral, dos colaboradores e dados quanto às potencialidades, fragilidades, medidas de intervenções implementadas e resultados alcançados. Os relatórios deverão ser disponibilizados em meio digital, em formato/extensão compatível com o software de atendimento, com periodicidade mensal.

2.5.2 SA-2 - Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista

2.5.2.1 Realizar atendimento das ligações dirigidas pelo atendimento receptivo generalista, no que diz respeito aos usuários recorrentes, própria vítima, próprio agressor, casos complexos, retorno de autoridade e casos específicos, como pessoas com deficiência intelectual e/ou sofrimento psíquico, entre outros. A SDH poderá a qualquer tempo incluir ou excluir temas a serem tratados pelo atendimento receptivo especialista;

2.5.2.2 Responder às demandas, com base em informações padronizadas, sem prejuízo ao tratamento individualizado, conforme cada caso, disponíveis em sistema informatizado específico para o Disque Direitos Humanos;

2.5.2.3 Realizar atendimento de meios com formato acessível, como *chat* e terminal adaptado para o atendimento de pessoas com deficiência auditiva.

2.5.2.4 Encaminhar as denúncias registradas à Central de Tratamento e Encaminhamento, descrita no item 4.3 do Termo de Referência, para seu tratamento e, posterior encaminhamento.

2.5.2.5 Realizar o preenchimento das planilhas de acompanhamento dos atendimentos da escuta especializada, conforme estabelecido pela SDH.

2.5.2.6 Realizar atendimento bilíngue, em período de megaeventos ou em caso de contato de estrangeiros com a central no país.

2.5.2.7 A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada ação realizada por meio do Teleatendimento Receptivo Especialista, disponibilizar relatórios gerenciais detalhados e tabulados, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por teleatendente, bem como a análise qualitativa e quantitativa das metas e resultados obtidos por meio dos contatos realizados. Os relatórios deverão ser disponibilizados em meio digital, em formato/extensão compatível com o software de atendimento, com periodicidade mensal ou a qualquer tempo à critério da Administração.

2.5.2.8 A CONTRATADA em referência ao ponto 2.5.2.6 deverá contratar 10% de receptivo especialista com qualificação para o atendimento bilíngue (inglês, espanhol e/ou francês), e distribui-los em cada turno.

2.5.3 SA-3 Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista

Serviço realizado por pessoal disponibilizado pela CONTRATADA, compreendendo atividades de tratamento de denúncias e outras manifestações registradas na Central de Atendimento e na Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

2.5.3.1 Receber as demandas captadas via telefone, carta, fax, e-mail, ofício e formulário eletrônico para tratamento à rede de retaguarda;

a) Entende-se por tratamento de denúncias as atividades de revisão textual e de marcadores que categorizam a denúncia, bem como a definição dos encaminhamentos que devem ser realizados, presendo pela assertividade e efetividade do procedimento, seguindo as orientações de fluxo estabelecidas pela SDH.

b) Entendem-se como rede de retaguarda os serviços de promoção, proteção e defesa dos Direitos Humanos presentes nos estados, municípios e Distrito Federal, que possuam a atribuição de receber denúncias de violações de Direitos Humanos. Esses serviços receberão as demandas encaminhadas pela Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, de acordo com as especificidades de cada grupo em situação de vulnerabilidade social atendida pelo Disque Direitos Humanos.

2.5.3.2 Elaborar relatórios gerenciais, disponibilizados em formato digital com extensão compatível com o software de atendimento, com os resultados obtidos com base no atendimento realizado a partir das demandas recebidas via telefone, carta, fax, e-mail, ofício e formulário eletrônico, bem como com os resultados obtidos a partir do trabalho de apoio ao tratamento, encaminhamento e monitoramento das demandas, com periodicidade mensal ou a qualquer tempo a critério da Administração;

2.5.3.3 Demandar o teleatendimento (ativo e receptivo), quando necessário, para realizar atividades de apoio ao encaminhamento das demandas recebidas via telefone, carta, fax, e-mail, ofício e formulário eletrônico;

2.5.3.4 Informar imediatamente aos representantes da Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos demandas consideradas emergenciais, onde haja a necessidade de providências imediatas. A Ouvidoria adotará, em conjunto com a área técnica correspondente da SDH, as medidas necessárias.

2.5.3.5 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. Os relatórios deverão ser disponibilizados em meio digital, em formato/extensão compatível com o software de atendimento, com periodicidade mensal ou a qualquer tempo à critério da Administração.

2.5.6 SA-4 Serviço de Encaminhamento

2.5.4.1 Realizar o encaminhamento das denúncias registradas pela Central de Atendimento para a Rede de Atendimento, Proteção e Responsabilização existente nos estados, municípios e no Distrito Federal, conforme fluxo estabelecido pela SDH, assim como confirmar e registrar no Sistema Informatizado o recebimento das denúncias da referida Rede, garantindo o nível de efetividade e de qualidade dos encaminhamentos realizados, o qual será mensurado pela SDH/PR.

2.5.4.2 Realizar 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 retaguarda presente nos estados, municípios e no Distrito Federal.

2.5.4.3 Realizar atividades de Busca Ativa, que constituem atividades relacionadas, ao monitoramento das denúncias por meio da busca por informações acerca dos procedimentos adotados pela rede de atendimento, proteção e responsabilização, acionada pelo Disque Direitos Humanos, tendo por parâmetro as denúncias registradas no teleatendimento receptivo e pela Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos;

2.5.4.4 A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada ação realizada por meio do Teleatendimento Ativo, disponibilizar relatórios gerenciais detalhados e tabulados, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por teleatendente, bem como a análise qualitativa e quantitativa das metas e resultados obtidos por meio dos contatos realizados. Os relatórios deverão ser disponibilizados em meio digital, em formato/extensão compatível com o software de atendimento, com periodicidade mensal ou a qualquer tempo à critério da Administração.

6.5.6 SA-5 - Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista (PAM 6)

Serviço realizado por pessoal disponibilizado pela CONTRATADA, compreendendo atividades de apoio no monitoramento de denúncias, registradas na Central de Atendimento e na Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, com teleatendimento ativo e receptivo, bem como no apoio à geração de relatórios gerenciais e na gestão de conteúdos e informações referentes à Central de Atendimento, à Central de Tratamento e Encaminhamento e da própria Central de Monitoramento.

O Serviço de Monitoramento deverá:

2.5.5.1 Demandar o teleatendimento (ativo e receptivo), quando necessário, para realizar atividades de apoio ao monitoramento das demandas recebidas via telefone, carta, fax, e-mail, ofício e formulário eletrônico;

2.5.5.2 Demandar o teleatendimento (ativo e receptivo), quando necessário, para realizar atividades de apoio ao monitoramento das demandas a serem encaminhadas para a rede de atendimento, proteção e responsabilização;

2.5.6 SA-6 Serviço de Monitoramento (PAM8)

Serviço realizado por pessoal disponibilizado pela CONTRATADA, compreendendo atividades de apoio no monitoramento de denúncias, registradas na Central de Atendimento e na Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, realizadas por especialistas, bem como no apoio à geração de relatórios gerenciais e na gestão de conteúdos e informações referentes à Central de Atendimento, à Central de Tratamento e Encaminhamento e da própria Central de Monitoramento.

O Serviço de Monitoramento deverá:

2.5.6.1 Receber e dar o devido Monitoramento/Tratamento às respostas captadas via telefone, carta, fax, e-mail, ofício e formulário eletrônico, realizando o registro das informações tratadas no sistema informatizado para disponibilização dessas ao demandante, a Ouvidoria de Direitos Humanos e outros órgãos que tenham legitimidade para requerê-las.

2.5.6.2 Realizar a partir do direcionamento da SDH, levantamentos de informações, com base nas respostas recebidas acerca da atuação de serviços específicos da Rede de Atendimento.

2.5.6.3 Elaborar mensalmente relatórios gerenciais, disponibilizados em formato digital com extensão compatível com o software de atendimento, dos resultados obtidos, com base no atendimento realizado por todas as áreas do Disque Direitos Humanos, conforme presente Termo;

2.5.6.4 Informar imediatamente aos representantes da Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos demandas consideradas emergenciais, onde haja a necessidade de providências imediatas, ou em situações em que a resposta recebida traga indícios de fragilidade da rede de proteção, defesa e responsabilização. A Ouvidoria adotará, em conjunto com a área técnica correspondente da SDH, as medidas necessárias.

2.5.7 SA-7 Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas (Capacitação)

Serviço realizado por pessoal disponibilizado pela CONTRATADA, compreendendo atividades de apoio psicológico e desenvolvimento humano como abaixo descrito:

2.5.7.1 Realizar atividades de recrutamento, seleção, treinamento e educação continuada de todos os colaboradores do Disque Direitos Humanos, conforme estabelecido pela SDH e estabelecido no anexo X do Termo de Referência.

2.5.7.2 Realizar atividades de apoio psicológico com todos colaboradores do Disque Direitos Humanos, com a frequência mínima semanal.

2.5.7.3 Realizar atividades motivacionais, buscando relacioná-las à temática do Disque Direitos Humanos, assim como datas comemorativas no âmbito dos direitos humanos.

2.5.7.4 Executar os planos de Desenvolvimento de Pessoas, previsto no item 7.5 do Termo de Referência.

2.5.8 SA-8 Serviço de Gerência de Operação

Serviço realizado por pessoal disponibilizado pela CONTRATADA, compreendendo atividades de apoio psicológico e desenvolvimento humano como abaixo descrito:

2.5.8.1 Realizar as atividades para garantir a confiabilidade das informações, bem como a realização dos atendimentos da Central de atendimento.

2.5.8.2 Realizar a análise dos resultados e das metas estabelecidas, bem como manter atualizado os indicadores de Central de atendimento.

2.5.8.3 Realizar as aplicações estatísticas na Central de Atendimento.

2.5.8.4 Monitorar os indicadores da operação, qualidade e desempenho das equipes.

2.5.8.5 Realizar o acompanhamento dos sistemas de qualidade da operação.

2.5.8.6 Realizar o dimensionamento de estalas e outros procedimentos direcionados pelo planejamento operacional.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PLANO DE EXECUÇÃO

3.1 - Etapa de implantação

A CONTRATADA deverá apresentar Plano de Implantação Inicial e Plano de Sucessão Final, conforme descrito abaixo:

3.1.1 *Plano de Implantação Inicial*

Consistirá no planejamento das estratégias para a absorção dos serviços (objeto do TR, com garantia do padrão de qualidade do atendimento e deverá conter:

3.1.1.1 Prazo de Mobilização: prazo para início das atividades, não superior a 30 (trinta) dias, contados da assinatura do contrato;

3.1.1.2 Planos de Segurança - manutenção de CIPA e adequação ao SESMT (Serviço de Engenharia, Segurança e Medicina do Trabalho);

3.1.1.3 Plano de Integração de Pessoas com Deficiência, conforme lei 8.213 de 24 de julho de 1991 art 93, Decreto nº 5.292, de 02 de dezembro de 2004, NBR 15599:2008 e NBR 9050:2004;

3.1.1.4 Plano de Benefícios tais como Vale Refeição, Vale Transporte e Seguro Saúde. A Contratada em referência a este item deverá considerar o deslocamento residência-trabalho e trabalho-residência, independentemente do número de passagens necessárias a condução do colaborador.

3.1.1.5 Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a contratada deverá seguir os acordos coletivos do sindicato específico da categoria de trabalhadores em teleatendimento, situado em Brasília/DF, registrado no Ministério do Trabalho e Emprego, considerando a qualificação técnica dos profissionais exigida no Termo de Referência e os Acordos Coletivos de Trabalho firmados com o referido Sindicato.

3.1.1.6 Para fins de demonstração comprobatória exigida, caso a empresa se enquadre na situação descrita no subitem anterior, deverão ser apresentadas cópias das carteiras de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho ou instrumento similar, de profissionais que já prestem o serviço equivalente para LICITANTE mediante remuneração igual ou inferior à de sua proposta, ou, ainda, declarações de profissionais que se comprometam a prestar os serviços objeto do Termo de Referência, mediante a remuneração constante da proposta da licitante.

3.1.1.7 A documentação comprobatória apresentada, na forma do subitem anterior deverá estar acompanhada dos comprovantes de que os profissionais atendem aos requisitos de qualificação profissional constantes no item 17 do Termo de Referência.

3.2 *Etapa de operação*

3.2.1 Até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá providenciar para que os operadores abaixo indicados estejam atuando nas respectivas

POSIÇÕES DE ATENDIMENTO, conforme as atribuições previstas no item 6.5 do Termo de Referência:

3.2.1.1 Cada um dos serviços elencados no item 6.1 do Termo de Referência será constituído de 1 ou mais **posições de atendimento**, que será a unidade de medida para quantificação dos serviços, exceto quanto aos serviços SA1 e SA2, que serão medidos por hora.

Tabela 2 - Etapa inicial de implantação

Item	Descrição	Unid. Medida	Qtde.
1	SA-1 – Serviço de Teleatendimento Receptivo Generalista (hPA1)	Hora	30.000
2	SA-2 – Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista (Hpa2)	Hora	8.000
3	SA-3 – Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista (PATEN)	Posição	100
4	SA-4 – Serviço de Encaminhamento (PAEN)	Posição	60
5	SA-5 – Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista (PAM – 6 horas)	Posição	10
6	SA-6 – Serviço de Monitoramento (PAM – 8 horas)	Posição	15
7	SA-7 – Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas (PADP)	Posição	1
8	SA-8 – Serviço de Gerência de Operações (PGO)	Posição	1

3.2.2 Até 60 dias após a assinatura do contrato, deverão estar funcionamento as seguintes POSIÇÕES DE ATENDIMENTO com os respectivos quantitativos:

Tabela 3 - Etapa final de implantação

Item	Descrição	Unid. Medida	Qtde.
1	SA-1 – Serviço de Teleatendimento Receptivo Generalista (hPA1)	Hora	43.200
2	SA-2 – Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista (Hpa2)	Hora	12.000
3	SA-3 – Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista (PATEN)	Posição	100
4	SA-4 – Serviço de Encaminhamento (PAEN)	Posição	60
5	SA-5 – Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista (PAM – 6 horas)	Posição	10
6	SA-6 – Serviço de Monitoramento (PAM – 8 horas)	Posição	15
7	SA-7 – Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas (PADP)	Posição	1
8	SA-8 – Serviço de Gerência de Operações (PGO)	Posição	1

3.3 Etapa de encerramento *Plano de Sucessão Final*

Deverá conter os procedimentos a serem utilizados para repasse de conhecimentos e serviços à sua sucessora, ao final do contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços e sem impacto nos resultados, por ocasião da sucessão, tais como:

- a) Relatórios estatísticos e gerenciais utilizados;
- b) Detalhamento dos serviços presentes na operação;
- c) Tipos de treinamentos realizados para capacitação e reciclagens dos serviços;
- d) Fornecimento de todos os dados disponíveis acumulados, no mínimo, dos últimos 12 (doze) meses.

3.4 Parâmetros para dimensão dos serviços

3.4.1 Com base na volumetria apresentada no Anexo IX do Termo de Referência, a CONTRATADA deverá escalar e disponibilizar os recursos humanos necessários, respeitando a curva de demanda histórica do SDH-PR, visando à prestação de um serviço de qualidade e o atendimento às necessidades e expectativas desta Secretaria.

3.4.2 A CONTRATADA deverá enviar ao SDH-PR, semanalmente, o dimensionamento diário da equipe correspondente à semana posterior baseada na volumetria de ligações anexadas ao Termo de Referência e seguindo os parâmetros de nível de serviço exigidos. O dimensionamento da equipe deverá ser apresentado com a divisão hora a hora.

3.4.3 Deverá ser considerado como TMA= 180s

CLÁUSULA QUARTA – DOS REQUISITOS TECNICOS DO SISTEMA DE ATENDIMENTO E DA ORGANIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

4.1. Descrição conforme itens 8 e 9 do Termo de Referência, Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico nº 10/2014.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1 Observar rigorosamente a legislação trabalhista pertinente e aplicável às respectivas funções;

5.2 Disponibilizar à Secretaria de Direitos Humanos toda e qualquer informação relacionada à execução dos serviços prestados;

5.3 Atuar conforme horários de ocupação das posições de atendimento definidos pela Secretaria de Direitos Humanos;

5.4 Efetuar a prestação dos serviços conforme fixado no Termo de Referência e anexos;

5.5 Cumprir rigorosamente os prazos pactuados;

5.6 Disponibilizar pelo menos 4 (quatro) aparelhos telefônicos adaptados ao atendimento de pessoas com deficiência auditiva e/ ou na fala, homologados pela ANATEL. As adequações relativas aos feixes E1 serão de responsabilidade da Secretaria de Direitos Humanos.

5.7 Garantir a aplicação das normas de acessibilidade previstas no Decreto nº 5.296, de 2/12/2004, no ambiente onde ocorrerá a prestação de serviços;

5.8 Providenciar a imediata correção das irregularidades apontadas pela Secretaria de Direitos Humanos quanto à prestação dos serviços;

5.9 Garantir a boa qualidade do serviço prestado, fornecendo suporte técnico e de recursos humanos, Operadores e todos os tipos de serviços, conforme especificado no Termo de Referência;

5.10 Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas no Termo de Referência;

5.11 Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e/ ou prejuízos que vierem a causar à Secretaria de Direitos Humanos ou a terceiros, tendo como agente a CONTRATADA, na pessoa de preposto;

5.12 Possuir em suas instalações físicas ambientes para descanso do pessoal da operação, copa/ cozinha e ambiente para refeições de acordo com as normas técnicas do Ministério do Trabalho e Emprego NR - 17, com adequada luminosidade, ventilação, aclimatação, higiene e segurança;

5.13 Substituir, imediatamente, por motivos de faltas injustificadas, afastamentos médicos, doenças, afastamentos legais, férias e ou qualquer outro motivo, seja temporário, periódico ou definitivo, os (as) empregados (as) que compõem sua equipe de trabalho, observando que o novo empregado deverá estar em condições plenas para a realização dos serviços a que pretende, devidamente treinado e capacitado, sem ônus para a Secretaria de Direitos Humanos;

5.14 Analisar e opinar sobre as manifestações da Secretaria de Direitos Humanos remetidas ao seu preposto ou responsável técnico por ela indicado, acerca do atendimento, pelos seus empregados (as), das exigências do contrato e dos requisitos e padrões de qualidade necessários ao adequado desempenho das funções descritas no Termo de Referência;

5.15 Alocar somente pessoas qualificadas e com experiência na prestação do serviço objeto do Termo de Referência;

5.16 Realizar, no mínimo, 5 (cinco) monitorias por teleatendente, por mês, utilizando critérios determinados pela Secretaria de Direitos Humanos;

5.17 Designar o responsável técnico da empresa que apoiará toda a operação do Disque Direitos Humanos e responderá pela empresa perante a Secretaria de Direitos Humanos;

5.18 Disponibilizar serviço psicológico a todos (as) os (as) teleatendentes, supervisores (as) e monitores (as), apoio ao tratamento, encaminhamento e monitoramento.

5.18.1 O apoio psicológico deverá ocorrer em grupos, divididos por Módulo Temático do Disque Direitos Humanos, pelo período de, no mínimo, 50 (cinquenta) minutos, pelo menos uma vez por semana.

5.18.2 A CONTRATADA deverá, ainda, disponibilizar pessoal para apoio psicológico ao longo dos turnos de trabalho para atuação em situações de atendimentos difíceis;

5.19 Responsabilizar-se pela disseminação das informações recebidas da Secretaria de Direitos Humanos aos componentes das equipes de trabalho, cuidando para que espelhem seu real conteúdo e intenção.

5.20 Realizar estudos constantes referentes à curva de tráfego e a melhoria do nível de qualidade no atendimento, bem como garantir um atendimento de elevado nível de qualidade, submetendo os resultados à apreciação de representante (s) da Secretaria de Direitos Humanos, especificando características de cada Módulo Temático, para averiguações periódicas das áreas específicas;

5.21 Apresentar à Secretaria de Direitos Humanos sugestões e novas técnicas surgidas no mercado de teleatendimento, visando sempre melhorar o nível da qualidade dos serviços contratados;

5.22 Emitir, com periodicidade a ser definida pela Secretaria de Direitos Humanos, em idioma português, os relatórios diários, semanais e mensais relativos às atividades, execução, controle e gestão dos serviços contratados, disponibilizando e remetendo-os via Internet, de forma “on line” e “real time”, para os destinatários designados pela SDH e realizar reuniões semanais para ajustes e tomadas de decisões;

5.23 Comunicar imediatamente à Secretaria de Direitos Humanos, por escrito, todo e qualquer ocorrido que dificulte ou impeça a plena execução dos serviços contratados;

5.24 Prestar, obrigatória e imediatamente, esclarecimentos às solicitações requeridas pela Secretaria de Direitos Humanos, documentando-as;

5.25 Disponibilizar para a Secretaria de Direitos Humanos o acesso “on line” e “real time”, aos sistemas de apoio ao atendimento e à base de dados gerada pelo teleatendimento utilizados para a execução dos serviços contratados;

5.26 Fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho, responsabilizando-se por qualquer acidente que venha a ocorrer em decorrência da execução dos serviços contratados;

5.27 Cumprir rigorosamente os horários de funcionamento do teleatendimento receptivo e ativo, bem como fazer cumprir os horários das jornadas de trabalho de todos empregados em exercício nas posições descritas no Termo de Referência;

5.28 Garantir as facilidades necessárias à Secretaria de Direitos Humanos, em suas dependências, para a realização de auditorias nos serviços;

5.29 Corrigir, às suas expensas, imperfeições ou omissões nos serviços executados;

5.30 Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da instalação, manutenção, reposição e aquisição de novas versões de equipamentos e softwares necessários à execução dos serviços em suas instalações;

5.31 Somente permitir e disponibilizar acesso aos sistemas, aplicativos, base de dados, sistemas de gestão do atendimento e relatórios operacionais e gerenciais do teleatendimento da Secretaria de Direitos Humanos aos funcionários da equipe de trabalho autorizados formalmente pela SDH, observando, rigorosamente, a classificação por restrição;

5.32 Apresentar mensalmente, a nota fiscal/fatura referente aos serviços prestados, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias do vencimento;

5.33 Cumprir todas as exigências, determinações e especificações do Termo de Referência, independentemente de em qual item estejam dispostas, bem como aquelas determinadas por legislações municipais, estaduais e federais e normas e regulamentos sindicais e da categoria;

5.34 Providenciar, às suas expensas, a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, softwares e todos os demais itens necessários à prestação dos serviços contratados;

5.35 Corrigir, no prazo máximo de 2 (duas) horas, contadas do momento de seu diagnóstico, as interrupções provocadas por falha ou degradação da rede local de microcomputadores e outros equipamentos sob sua responsabilidade, independentemente de solicitação da Secretaria de Direitos Humanos;

5.36 Eliminar, no prazo máximo de 2 (duas) horas, contadas do momento de seu diagnóstico, as interrupções provocadas por falha ou degradação do PABX, DAC e URA sob sua responsabilidade, independentemente de solicitação da Secretaria de Direitos Humanos;

5.37 Atender às demais solicitações da Secretaria de Direitos Humanos relacionadas ao objeto do contrato, em prazo a ser acordado pelas partes, conforme a natureza do assunto, sem ônus para a SDH.

5.38 A CONTRATADA deverá preencher, em no mínimo, 20% (vinte por cento) da soma do pessoal efetivo e avulso, objeto desta contratação, por profissionais afrodescendentes, em atendimento ao Decreto nº 4.228, de 13 de maio de 2002.

5.39 Não contratar empregado para prestar serviços para a CONTRATANTE que seja familiar de agente público que exerça cargo em comissão ou função de confiança na CONTRATANTE, em conformidade com o disposto no artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 04 de junho de 2010.

5.40 Autorizar a CONTRATANTE, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da licitante vencedora, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis, conforme prevê a Instrução Normativa nº 02, de 30 de abril de 2008 e suas alterações.

5.41 A CONTRATADA deverá destinar do total de vagas de colaboradores, no cumprimento das horas contratadas, de 5% (cinco por cento) por pessoas com deficiência, nos termos da Legislação (§ 2º do art. 5º da Lei 8.112/1990 e do § 1º do art. 37 do Decreto nº 3.298/1999).

5.42 Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas no Termo de Referência e em sua proposta;

5.43 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;

5.44 Manter o empregado nos horários predeterminados pela Administração;

5.45 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14, 17 e 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

5.46 Caso a CONTRATADA seja regida pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) deverão apresentar a seguinte documentação no primeiro mês de prestação de serviços:

a) 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;

b) 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 exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão serviços;

c) 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.

5.47 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 Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT

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

5.49 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;

5.50 Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agencia situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação de 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;

5.51 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 demonstrados o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

5.51.1 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.

5.52 Autorizar 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 VII da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2008, os quais somente serão liberados para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores, nas condições estabelecidas §1º, do art. 19-A, da referida norma.

a) O montante dos depósitos da conta vinculada 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:

- 13º (décimo terceiro) salário;
- Férias e um terço constitucional de férias;
- Multa sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões sem justa causa; e
- Encargos sobre férias e 13º (décimo terceiro) salário, em conformidade com o grau de risco de acidente de trabalho e as alíquotas de contribuição previstas no art. 22, inciso II, da Lei no 8.212, de 1991 (Item 12 do Anexo VII da IN SLTI/MPOG n. 02/2008).
- Os percentuais de provisionamento e a forma de cálculo serão aqueles indicados no Anexo VII da IN SLTI/MPOG n. 2/2008.

b) O saldo da conta-depósito será remunerado pelo índice de correção da poupança pro rata die, conforme definido em Termo de Cooperação Técnica firmado entre o promotor desta licitação e instituição financeira. Eventual alteração da forma de correção implicará a revisão do Termo de Cooperação Técnica.

c) 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.

d) 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.

e) 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.

• 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.

• A autorização de movimentação deverá especificar que se destina exclusivamente para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista aos trabalhadores favorecidos.

• 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.

f) 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, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

5.53 Apresentar, quando solicitado pela Administração, atestado de antecedentes criminais e distribuição cível de toda a mão de obra oferecida para atuar nas instalações do órgão;

5.54 Não permitir que o empregado designado para trabalhar em um turno preste seus serviços no turno imediatamente subsequente;

5.55 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 no Termo de Referência;

5.56 Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas da Administração;

5.57 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;

5.58 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:

a) 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;

b) 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;

c) 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.

5.59 Manter preposto nos locais de prestação de serviço, aceito pela Administração, para representá-la na execução do contrato;

5.60 Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

5.61 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;

5.62 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;

5.63 Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

5.64 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

5.65 Não beneficiar-se 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;

5.67 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.

5.67.1 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.

5.68 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.

5.69 Sujeitar-se à retenção da garantia prestada e dos valores das faturas correspondentes a 1 (um) mês de serviços, por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, podendo a Administração Contratante utilizá-los 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 do art. 35, parágrafo único da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº. 02/2008.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.1 Definir políticas e padrões dos serviços de teleatendimento, tratamento, encaminhamento, monitoramento, composição e elaboração de relatórios gerenciais, treinamento e suporte, tendo como base diretrizes de agilidade, clareza, assertividade, profissionalismo, eficiência e qualidade;

6.2 Exercer controle, administração e gestão do contrato, além da aferição, acompanhamento e controle dos indicadores e metas de desempenho no cumprimento das diretrizes determinadas;

6.3 Realizar treinamento inicial de cada um dos Módulos Temáticos do Disque Direitos Humanos, bem como aperfeiçoamento contínuo para a equipe da CONTRATADA alocada para a prestação de serviços descritos no Termo de Referência;

6.4 Disponibilizar pelo menos 01 (uma) pessoa que atuará como suporte no período de implantação de cada um dos Módulos Temáticos;

6.5 Manifestar-se, perante o preposto ou responsável técnico indicado pela CONTRATADA, acerca do atendimento, pelos empregados alocados na prestação do serviço, das exigências do contrato e dos requisitos e padrões de qualidade necessários ao adequado desempenho das funções descritas no Termo de Referência;

6.6 Acompanhar o contrato e avaliar os aspectos técnicos e operacionais dos serviços, por meio de fiscalização, monitoria do serviço, análise dos relatórios gerenciais sobre os resultados dos serviços contratados, escuta das gravações das ligações, auditoria e outros que se fizerem necessários para garantir a qualidade dos serviços prestados;

6.7 Prestar todas as informações necessárias à CONTRATADA para a execução dos serviços;

6.8 Efetuar o pagamento mediante a comprovação da quitação dos correspondentes salários e respectivos encargos trabalhistas, previdenciários e sociais devidos à mão-de-obra disponibilizada por parte da CONTRATADA, pelos serviços prestados dentro das condições e preços pactuados;

6.9 Notificar por escrito a CONTRATADA, fixando-lhe prazo para corrigir defeitos ou irregularidades encontradas na prestação dos serviços;

6.10 Providenciar perante a respectiva empresa de telefonia a disponibilização dos links de voz E1 necessários ao teleatendimento, ficando a cargo da CONTRATADA a responsabilidade pelas solicitações e acompanhamento das manutenções necessárias, registrando e informando todos os fatos à Secretaria de Direitos Humanos;

6.11 Arcar com o pagamento das contas de telefone, bem como todas as despesas de links de voz E1;

6.12 Arcar com os custos de postagem para o encaminhamento das respostas às demandas direcionadas ao Disque Direitos Humanos.

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

6.14 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;

6.15 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;

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

- a)** Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reporta-se somente aos pressupostos ou responsáveis por ela indicados, exceto, quando o objeto da contratação, previr o atendimento direto, tais como nos serviço de recepção e apoio ao usuário;
 - b)** Direccionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas;
 - c)** Promover ou aceitar o desvio de função 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;
 - d)** 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.
- 6.17** 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, nos termos do art. 34, §5º, d, I e §8º da IN SLTI/MPOG nº. 02/2008.

CLÁUSULA SÉTIMA - DOS DIREITOS DA CONTRATANTE

7.1 Todas as áreas de abrangência dos serviços estarão sujeitas à rigorosa fiscalização, a qualquer hora, obrigando-se a CONTRATADA a prestar todos os esclarecimentos necessários que lhe forem solicitados.

7.2 A fiscalização de prestação dos serviços será exercida por uma comissão constituída por servidores do SDH/PR, que serão designados pela autoridade competente, para acompanhamento e fiscalização, a qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços.

7.2.1 A SDH/PR acompanhará e fiscalizará, durante toda a vigência do Contrato, o desempenho do Call Center do Disque 100 por meio de monitoramento das ligações, reuniões com monitores, supervisores, coordenadores e demais integrantes da equipe.

7.3 Sempre que julgar necessário o SDH-PR realizará o monitoramento presencial nas instalações do call Center do Disque 100 para avaliar, entre outros aspectos, a qualidade e condições do atendimento.

7.4 O SDH-PR, antes da assinatura do contrato, poderá diligenciar se a empresa a ser contratada atende aos requisitos estabelecidos no Edital e seus anexos.

CLÁUSULA OITAVA – DA GESTÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

8.1 Horário de execução dos serviços

SERVIÇO	OPERADORES	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO
SA1 – Teleatendimento receptivo generalista	Teleatendente generalista	24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados locais e nacionais
	Monitor Qualidade	24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados locais e nacionais
	Supervisor de Apoio Operacional	24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados locais e nacionais
	Apoio à Coordenação Operacional	De 8:00 às 00:00 (segunda a sexta-feira)
	Analista de tráfego e de qualidade	8h por dia em horário comercial a ser definido pela SDH/PR com 1h de intervalo
SA2 – Serviço de teleatendimento receptivo especialista	Teleatendente especialista	24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados locais e nacionais
	Monitor de Qualidade	24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados locais e nacionais
	Supervisor de Coordenação Operacional	24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados locais e nacionais
	Apoio à Coordenação de Atendimento	De 8:00 às 00:00 (segunda a sexta-feira)
SA 3 – Serviço de Tratamento com teleatendimento ativo especialista	Atendente de apoio ao tratamento com Teleatendimento Especialista ativo	24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados locais e nacionais
	Supervisor de Apoio Operacional	24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados locais e nacionais
	Apoio à coordenação de tratamento	De 8:00 às 00:00 (segunda a sexta-feira)
SA4 – Serviço de encaminhamento	Atendente de apoio ao encaminhamento com teleatendimento generalista ativo	24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados locais e nacionais
	Monitor de Qualidade	24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados locais e nacionais
	Supervisor de Coordenação Operacional	24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados locais e nacionais
	Apoio à Coordenação de Encaminhamento	De 8:00 às 00:00 (segunda a sexta-feira)
SA5 – Serviço de monitoramento com teleatendimento ativo especialista	Atendente de apoio ao Monitoramento com Teleatendimento Especialista Ativo	6h de teleatendimento distribuídas em 2 turnos compreendendo o período das 8:00 às 20:00.
	Monitor de Qualidade	6h de teleatendimento distribuídas em 2 turnos compreendendo o período das 8:00 às 20:00.
	Supervisor de Apoio Operacional	6h de teleatendimento distribuídas em 2 turnos compreendendo o período das 8:00 às 20:00.
	Atendente ao apoio à gestão de dados e informações	6h de teleatendimento distribuídas em 2 turnos compreendendo o período das 8:00 às 20:00.
	Apoio à Coordenação Operacional	6h de teleatendimento distribuídas em 2 turnos compreendendo o período das 8:00 às 20:00.
SA6 – Serviço de monitoramento	Atendente de Apoio ao Monitoramento	8h por dia em horário comercial a ser definido pela SDH/PR com 1h de intervalo
	Monitor de Qualidade	8h por dia em horário comercial a ser definido pela SDH/PR com 1h de intervalo
	Supervisor de Monitoramento	8h por dia em horário comercial a ser definido pela SDH/PR com 1h de intervalo
	Atendente ao Apoio à Gestão de Dados e Informações	8h por dia em horário comercial a ser definido pela SDH/PR com 1h de intervalo
SA7 – Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas	Apoio psicossocial	24h por dia de segunda a sexta-feira
	Instrutor de treinamento e educação continuada	24h por dia de segunda a sexta-feira
	Apoio ao treinamento e educação continuada	8h por dia em horário comercial a ser definido pela SDH/PR com 1h de intervalo

SA8 – Serviço de Gerência de Operação	Gerente de operações	8h por dia em horário comercial a ser definido pela SDH/PR com 1h de intervalo
---------------------------------------	----------------------	--

8.2 Os horários de funcionamento poderão sofrer alterações a critério da Secretaria de Direitos Humanos.

8.3 Entende-se por horário comercial o período compreendido entre 7:00 e 19:00.

CLÁUSULA NONA – DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. Serviços, objeto do Termo de Referência serão prestados em instalações próprias da empresa CONTRATADA, as quais deverão estar localizadas no Distrito Federal, sede da Secretaria de Direitos Humanos, para garantir a efetiva fiscalização e boa supervisão técnica do contrato.

Os serviços devem ser prestados no Distrito Federal, pelas razões que seguem:

a) A contratante tem sede em Brasília /DF e ao Departamento de Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos compete coordenar o serviço de atendimento telefônico gratuito por intermédio do Disque Direitos Humanos (art. 5º, IV, do Decreto nº. 6.980/2009 – instrumento que dispõe sobre a estrutura regimental da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República), sendo indiscutível que a execução dos serviços na localidade onde está sediada a contratante contribui não só para a efetiva fiscalização da execução do contrato como para a boa coordenação do serviço.

b) A capacitação inicial dos profissionais que atuarão no Disque Direitos Humanos – DDH, bem como os processos de educação continuada, serão supervisionados, necessariamente, pela SDH, com a participação de representantes das áreas técnicas que coordenam os assuntos pertinentes aos módulos temáticos que compõem o Disque. Sob esse aspecto, cabe destacar que o Disque Direitos Humanos se constituirá em um serviço de utilidade pública de emergência, destinado a receber manifestações de violações de Direitos Humanos contra as populações em situação de vulnerabilidade social que, pela sua complexidade e relevância, ensejará capacitações diversas, como tem ocorrido cotidianamente na operacionalização do Disque Direitos Humanos – Disque 100. Nesse passo, seria inviável deslocar os representantes da Secretaria de Direitos Humanos para outro local, toda vez que uma capacitação se mostrar necessária. Isso em termos de valores acrescidos ao projeto representa um percentual aproximado de 1% do valor global do contrato a ser gasto com custeio de diárias e passagens, considerando um cenário de operações descentralizadas entre as cinco regiões brasileiras.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS PREÇOS E DA QUANTIDADE

10.1 – O valor anual estimado do presente Contrato é de R\$ XXXXXXXXXXXX (XXXXXXXXXXXX), conforme quadro abaixo:

Item	Descrição	Unid. Medida	Qtde.	Valor Unit Anual	Valor Total Anual
1	SA1 – Serviço de Teleatendimento Receptivo Generalista (hPA1)	Hora	43.200		

2	SA2 – Serviço de Teleatendimento Receptivo Especialista (hPA2)	Hora	12.000		
3	SA 3 – Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista (PATEN)	Posição	100		
4	SA4 – Serviço de Encaminhamento (PAEN)	Posição	60		
5	SA5 – Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista (PAM – 6 horas)	Posição	10		
6	SA6 – Serviço de Monitoramento (PAM – 8 horas)	Posição	15		
7	SA7 – Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas (PADP)	Posição	1		
8	SA8 – Serviço de Gerência de Operações (PGO)	Posição	1		

10.2 – Nos valores 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.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS ALTERAÇÕES

11.1 – Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.2 - 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.

11.3 - As supressões resultantes de acordo celebrado entre as contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato..

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO REAJUSTE E DA REPACTUAÇÃO DE PREÇOS

REAJUSTE DE PREÇO

12.1 O contrato poderá ser reajustado, após o prazo mínimo de 01 (um) ano, a contar da data de apresentação da proposta. O pedido de reajuste deverá ser devidamente fundamentado nos termos do Decreto nº 2.271/97 e art. 19, inciso XXII da IN nº 03/2009, visando adequação de novos preços de mercado, observada a demonstração analítica da variação dos componentes dos seus custos.

12.2 O benefício deverá ser pleiteado até a data da prorrogação contratual subsequente, sob pena de ocorrer preclusão lógica do exercício do direito.

REPACTUAÇÃO DE PREÇO

12.3 O preço consignado no contrato poderá ser repactuado com prazo de vigência igual ou superior a 12 (doze) meses, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano;

12.4 O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado a partir:

a) Da data limite para apresentação das propostas constantes do instrumento convocatório, ou;

b) Da data do orçamento a que a proposta se referir, admitindo-se, como termo inicial, a data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, quando a maior parcela do custo da contratação for decorrente de mão-de-obra e estiver vinculada às datas base destes instrumentos.

12.5 Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas bases diferenciadas, a data inicial para a contagem da anualidade será a data base da categoria profissional que represente a maior parcela do custo de mão-de-obra da contratação pretendida;

12.6 Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida;

12.7 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 e do novo acordo ou convenção coletiva que fundamenta a repactuação;

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

12.9 Quando da solicitação da repactuação, esta somente será concedida mediante negociação entre as partes, considerando-se:

- a) Os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração;
- b) As particularidades do contrato em vigência;
- c) O novo acordo ou convenção coletiva das categorias profissionais;
- d) A nova planilha com a variação dos custos apresentada;
- e) Indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes e
- f) A disponibilidade orçamentária do órgão ou entidade contratante.

12.10 A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos;

12.11 No caso de repactuação, será lavrado termo aditivo ao contrato vigente;

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

12.13 O órgão ou entidade contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela contratada;

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

- a)** A partir da assinatura do termo aditivo;
- b)** Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou
- c)** Em data anterior à repactuação, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra e estiver vinculada a instrumento legal, acordo, convenção ou sentença normativa que contemple 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;

12.15 No caso previsto no item anterior, o pagamento retroativo deverá ser concedido exclusivamente para os itens que motivaram a retroatividade, e apenas em relação à diferença porventura existente;

12.16 A Administração deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa;

12.17 A Administração poderá prever o pagamento retroativo do período em que a proposta de repactuação permaneceu sob sua análise, por meio de Termo de Reconhecimento de Dívida;

12.18 Na hipótese do item anterior, o período que a proposta permaneceu sob a análise da Administração será contado como tempo decorrido para fins de contagem da anualidade da próxima repactuação.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

13.1 – O valor contratado poderá ser revisto antes do prazo previsto para repactuação com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, na forma da alínea “d”, inciso II, art. 65 da Lei nº 8.666/93, mediante solicitação formal da Contratada, obedecida a seguinte condição:

13.1.1 – as eventuais solicitações deverão fazer-se acompanhar de planilhas de custos e formação de preços e documento que comprove a superveniência de fatos imprevisíveis, ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, caso de força maior, caso fortuito ou fato do princípio, configurando alínea econômica extraordinária ou extracontratual, porém de consequências incalculáveis, demonstrando o seu impacto nos custos do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1 – As despesas decorrentes da contratação correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União para o exercício de 2014, conforme segue:

I – Programa de Trabalho:

II – Elemento de Despesa:

III – PTRES:

IV – Fonte:

V – Empenho:

14.2 – No(s) exercício(s) seguinte(es), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO PAGAMENTO

15.1 O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo 30 (trinta) dias, contados da apresentação dos serviços executado, mediante apresentação de Nota/Fiscal Fatura discriminativa, devidamente e os materiais empregados através de ordem bancária para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

15.3 A apresentação de Nota Fiscal/Fatura, deverá ocorrer no prazo de 02 (dois) dias, contado da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir, devendo estar acompanhada dos documentos mencionados no §1º do art. 36 da IN/SLTI nº 02, de 2008.

15.4 O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado neste ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados devidamente acompanhada das comprovações mencionadas no §1º do art. 36, da IN/SLTI nº 02, de 2008.

15.5 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobreposto 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.

15.6 Caso se constate o descumprimento de obrigações trabalhistas ou manutenção das condições exigidas para habilitação poderá ser concedido um prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações, quando não se identificar má-fé ou a incapacidade de corrigir a situação.

a) Não sendo regularizada a situação da CONTRATADA no prazo concedido, ou nos casos em que identificada a má-fé, se não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração, 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.

15.7 Nos termos do artigo 36, § 6º, da instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

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

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

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

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

15.11 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 a existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionadas os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

15.12 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.

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

15.14 Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE, não será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF.

15.15 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.

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

15.16 Nos casos eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha ocorrido, 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:

EM = I x N x VP, sendo:

Em = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga;

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

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

TX = Percentual de taxa anual 6%

15.16 - No caso de atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha ocorrido em alguma forma para tanto, serão devidos pela CONTRATANTE encargos moratórios à taxa nominal de 6 % a.a. (seis por cento ao ano) capitalizados diariamente em regime de juros simples.

15.16.1 – O valor dos encargos será calculado pela fórmula:

EM = I x N x VP, onde: EM = Encargos moratório devido; N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; I = Índice de compensação financeira = 0,00016438; e VP = Valor da prestação em atraso.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

16.1 - Os regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA GARANTIA CONTRATUAL

17.1 – A CONTRATADA, no prazo de **10 (dez) dias** após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do total Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais. O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério da Administração contratante.

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

17.1.2 – O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Contratante 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.

17.2 – A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.

17.3 – A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

17.3.1 – prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

17.3.2 – prejuízos causados à Contratante ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

17.3.3 – as multas moratórias e punitivas aplicadas pela Contratante à Contratada;

17.3.4 – obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela Contratada.

17.4 – A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, mencionados no art. 19, XIX, b da IN SLTI/MPOG 02/2008.

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

17.6 – 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.

17.7 – 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.

17.8 – A Contratante não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

17.8.1 - caso fortuito ou força maior;

17.8.2 - alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

17.8.3 – descumprimento das obrigações pelo contratado decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;

17.8.4 – atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Administração.

17.9 – Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste item.

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

17.10.1 – Caso a Contratada não logre efetuar uma das comprovações acima indicadas até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada e dos valores das faturas correspondentes a 1 (um) mês de serviços para realizar o pagamento direto das verbas rescisórias aos trabalhadores alocados na execução contratual, conforme arts. 19-A e 35 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2008, conforme obrigação assumida pela contratada.

17.11 – Será considerada extinta a garantia:

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

17.11.2 – no prazo de 03 (três) meses 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.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA VIGÊNCIA

18.1 – O prazo de vigência deste Termo de Contrato será de 12 (doze) meses, contado a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

18.1.1 - Os serviços tenham sido prestados regularmente;

18.1.2 - A Administração mantenha interesse na realização do serviço;

18.1.3 - O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;

18.1.4 - A contratada manifeste expressamente interesse na prorrogação; e

18.1.5 – A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

18.2 – A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante a celebração de termo aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA SUBCONTRATAÇÃO, FUSÃO, CISÃO OU INCORPORAÇÃO

19.1 – É admissível a subcontratação, fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em 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.

CLÁUSULA DÉCIMA VIGÉSIMA – DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

20.1 O nível de serviço indica a variação considerada aceitável pelo SDH-PR dos indicadores de desempenho para a prestação dos serviços. O acordo de níveis de serviços aqui descrito apresenta todos os indicadores que compreendem essa avaliação.

20.2 Os níveis de serviços serão exigidos após 60 dias corridos da implantação. Esse período destina-se à estabilização dos serviços. A partir do 61º dia serão aplicados os percentuais estabelecidos na tabela de Faixas de Ajustes no Pagamento, caso a contratada não cumpra os índices dos níveis de serviços estabelecidos.

20.3 Mensalmente, a CONTRATADA deve prover ao gestor do contrato relatórios contendo os resultados das apurações realizadas sobre todos estes indicadores.

20.3.1 Para fins de composição dos relatórios quantitativos e qualitativos previstos no Contrato, será considerado “dia atípico”, para o teleatendimento, quando o volume de chamadas recebidas for superior a 15% em relação à média dos dias correspondentes aos últimos 12 meses, devendo ser expurgados todos os “dias atípicos” para fins de cálculos dos indicadores de níveis de serviços.

20.3.1.1 Com relação à média dos dias correspondentes aos últimos 12 meses desconsiderar os dias não úteis para o cálculo de aferição do indicador.

20.3.2 No caso de ocorrência de fatos que interrompam o serviço de um dos tipos de atendimento, alheia à Contratada, o dia que for afetado será considerado como “dia atípico”. Sendo assim, serão expurgados estes dias para o cálculo de aferição do indicador de níveis de serviços.

	2013												TOTAL / MÉDIA
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	
Ligações Bilhetador	1.520.184	1.354.529	1.486.957	1.705.665	1.752.002	1.714.284	1.727.817	1.787.530	1.743.290	2.105.125	2.160.942	2.170.130	1.769.038
Retenção URA	981.014	864.486	980.947	1.099.239	1.124.918	1.112.670	1.120.653	994.556	923.741	1.110.728	1.133.429	1.110.301	1.046.390
Entrantes	539.170	490.043	506.010	606.426	627.084	601.614	607.164	792.974	819.549	994.397	1.027.513	1.059.829	722.648
Desistentes/Bloqueadas	11.384	11.031	11.064	21.700	22.752	22.405	22.306	255.797	332.993	112.203	106.235	118.178	87.337
Chamadas Recebidas	527.786	479.012	494.946	584.726	604.332	579.209	584.858	537.177	486.556	882.194	921.278	941.651	635.310
TMA (180seg)	342	411	356	293	287	312	297	257	250	256	231	180	276
TME(seg)	152	166	153	125	123	141	147	119	121	95	80	71	118

20.3.3. Metas a serem alcançadas:

Atender a média dos últimos 6 meses de 2013 das chamadas entrantes /mês conforme quadro acima

TMA – considerar 200 s

20.4 Indicadores de Desempenho para as Posições de atendimento medidos por hPA:

20.4.1 Nível de Serviço: 90/30 – NS

O NS será igual ao total de ligações atendidas dentro da meta determinada pela Contratante, dividido pela diferença entre o total de ligações recebidas e o total de ligações abandonadas dentro da meta determinada pela Contratante.

A apuração dos dados para cálculo do NS deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo sistema de gestão de demandas telefônicas.

A Contratada deverá atender 90 % das ligações em até 30 segundos, após distribuição da URA para atendimento humano. O NS será apurado diariamente.

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Total de Ligações atendidas em até 30s}}{(\text{Total de Ligações Atendidas}) + (\text{Total de Ligações Abandonadas com mais de 30s})}$$

20.4.2 Índice de Abandono de Ligações: 10% - IAL

Descrição: é o percentual de atendimentos não efetivados por desistência do usuário, após a distribuição da ligação pela URA para atendimento humano.

A IAL será apurada diariamente.

A IAL será igual à soma de todas as desistências, acima de 30 (trinta) segundos, dividida pela pelo total de ligações recebidas, multiplicada por 100.

A apuração dos dados para cálculo da IAL deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo sistema de gestão de demandas telefônicas.

A IAL máxima admitida será de até 10,00% por dia

20.4.3 Tempo Médio de Espera: 30 segundos - TME

Descrição: representa a média de ligações que ficaram em espera depois de realizada a opção na URA e dirigida para o atendimento humano.

O TME será apurado diariamente.

A apuração dos dados para cálculo do TME deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo sistema de gestão de demandas telefônicas.

A Contratada deverá atingir no máximo 30 segundos, após distribuição da URA para atendimento humano.

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Tempo total de espera em fila.}}{\text{Total de ligações roteadas para o atendimento humano}}$$

20.4.4 Índice Final da Qualidade de Atendimento: 90% - IFQA

Descrição: Será obtido, mensalmente, a partir da média simples entre os índices apurados pela CONTRATADA e pela Secretaria de Direitos Humanos, com o monitoramento, em separado, por módulo dos serviços de teleatendimento Receptivo e Ativo. Os itens e fatores de avaliação, previamente definidos pela Secretaria de Direitos Humanos, serão formalizados em documento específico - Termo de Compromisso sobre a Qualidade do Atendimento, cujos critérios, fatores e conceitos poderão ser alterados, excluídos ou substituídos a qualquer tempo, a critério da Secretaria de Direitos Humanos.

A Contratada deverá realizar, no mínimo, 05 (cinco) monitorias de ligações, por operador/mês.

As monitorias deverão ser realizadas em ferramenta própria da Contratada; os itens a serem avaliados e seus respectivos pesos serão definidos pela Contratada em conjunto com a Contratante.

O IFQA que deverá ser garantido pela Contratada é de, no mínimo, 90,00% por mês.

20.4.5 Índice De Atendimentos Registrados (IAR)

Descrição: representa o percentual de registros realizados no sistema comparado com a quantidade de atendimentos realizados, no canal humano.

O IAR será apurada diariamente.

A apuração dos dados para cálculo do IAR deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo sistema de relatórios.

O IAR mínimo que deverá ser garantido pela Contratada é de 98,00%.

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Total de Registros.}}{\text{Total de Atendimentos Humano Realizados}}$$

20.4.6 Avaliação dos Serviços (NA)

A Contratante realizará avaliação mensal dos serviços contratados, como segue.

A Contratada deverá somar 100 (cem) pontos mensais, não cumulativos, dos indicadores de desempenho, conforme descrição e pontuação, na tabela abaixo.

O cálculo da Nota de Avaliação será efetuado pela Contratante, conforme abaixo:

Nota de Avaliação (NA)

$$\text{NA} = (\text{NOTA NS} \times 3) + (\text{NOTA IFQA} \times 3) + (\text{NOTA TME} \times 2) + (\text{NOTA IAL} \times 1) + (\text{NOTA IAR} \times 1)$$

TABELA DE PONTUAÇÃO

Item	Indicador	Descrição da Avaliação	Meta	Periodicidade da Avaliação	Faixa de Avaliação do Indicador	Nota
1	Nível de Serviço (NS)	* Será acompanhado o cumprimento do Nível de Serviço estabelecido no item 13.1.1 do termo de referência. * Se o Nível de Serviço ficar abaixo da meta será atribuída nota de avaliação para o indicador conforme nível atingido. * Apenas serão considerados para a compsição da nota de avaliação mensal os resultados obtidos nos dias considerados típicos.	$\geq 90,00\%$	Diário	NS $\geq 90,00\%$	10 pontos
					85,00% \leq NS $<$ 90,00%	08 pontos
					80,00% \leq NS $<$ 85,00%	06 pontos
					75,00% \leq NS $<$ 80,00%	04 pontos
					70,00% \leq NS $<$ 75,00%	02 pontos
					NS $<$ 70,00%	00 pontos
2	Índice de Abandono Líquido (IAL)	* Será acompanhado o cumprimento do Índice de Abandono Líquido estabelecido no item 13.1.2 do termo de referência. * Se o Índice de Abandono Líquido ficar acima da meta será atribuída nota de avaliação para o indicador conforme nível atingido. * Apenas serão considerados para a compsição da nota de avaliação mensal os resultados obtidos nos dias considerados típicos.	$\leq 10,00\%$	Diário	IAL $\leq 10,00\%$	10 pontos
					10,00% $<$ IAL $\leq 15,00\%$	08 pontos
					15,00% $<$ IAL $\leq 20,00\%$	06 pontos
					20,00% $<$ IAL $\leq 25,00\%$	04 pontos
					25,00% $<$ IAL $\leq 30,00\%$	02 pontos
					IAL $> 30,00\%$	00 pontos
3	Tempo Médio de Espera (TME)	* Será acompanhado o cumprimento do Tempo Médio de Espera estabelecido no item 13.1.3 do termo de referência. * Se o Tempo Médio de Espera ficar acima da meta será atribuída nota de avaliação para o indicador conforme nível atingido. * Apenas serão considerados para a compsição da nota de avaliação mensal os resultados obtidos nos dias considerados típicos.	≤ 30 Segundos	Diário	TME $\leq 30,00$ seg.	10 pontos
					30,00 seg. $<$ TME $\leq 40,00$ seg.	08 pontos
					40,00 seg. $<$ TME $\leq 50,00$ seg.	06 pontos
					50,00 seg. $<$ TME $\leq 60,00$ seg.	04 pontos
					60,00 seg. $<$ TME $\leq 70,00$ seg.	02 pontos
					TME $> 70,00$ seg.	00 pontos
4	Índice Final da Qualidade do Atendimento (IFQA)	* Será acompanhado o cumprimento do Índice Final da Qualidade do Atendimento estabelecido no item 13.1.4 do termo de referência. * Se o Índice Final da Qualidade do Atendimento ficar abaixo da meta será atribuída nota de avaliação para o indicador conforme nível atingido. * Apenas serão considerados para a compsição da nota de avaliação mensal os resultados obtidos nos dias considerados típicos.	$\geq 90,00\%$	Diário	IFQA $\geq 90,00\%$	10 pontos
					85,00% \leq IFQA $<$ 90,00%	08 pontos
					80,00% \leq IFQA $<$ 85,00%	06 pontos
					75,00% \leq IFQA $<$ 80,00%	04 pontos
					70,00% \leq IFQA $<$ 75,00%	02 pontos
					IFQA $<$ 70,00%	00 pontos
5	Índice de Atendimentos Registrados (IAR)	* Será acompanhado o cumprimento do Índice de Atendimentos Registrados estabelecido no item 13.1.5 do termo de referência. * Se o Índice de Atendimentos Registrados ficar abaixo da meta será atribuída nota de avaliação para o indicador conforme nível atingido. * Apenas serão considerados para a compsição da nota de avaliação mensal os resultados obtidos nos dias considerados típicos.	$\geq 98,00\%$	Diário	IAR $\geq 98,00\%$	10 pontos
					95,00% \leq IAR $<$ 98,00%	08 pontos
					90,00% \leq IAR $<$ 95,00%	06 pontos
					85,00% \leq IAR $<$ 90,00%	04 pontos
					80,00% \leq IAR $<$ 85,00%	02 pontos
					IAR $<$ 80,00%	00 pontos

20.5 Indicadores de Desempenho para as Posições de atendimento medidos por, PATEN, PAM E PAEN

20.5.1 PDTE - Percentual de Demandas registradas pelo Teleatendimento do Disque Direitos Humanos Encaminhadas pelo PATEN aos órgãos responsáveis:

- a) Demandas classificadas como urgentes: 100% encaminhadas em até 24h úteis após o registro no teleatendimento.
- b) Demandas classificadas com prioridade alta: 100% encaminhadas em até 36h úteis após o registro no teleatendimento.
- c) Demandas classificadas com prioridade média: 100% encaminhadas em até 48h úteis após o registro no teleatendimento.
- d) Demandas classificadas com prioridade baixa: 100% encaminhadas em até 72h úteis após o registro no teleatendimento.

20.5.2 PDFE Percentual de Demandas registradas pelo cidadão no Formulário web Encaminhadas pelo PATEN aos órgãos responsáveis:

- a)** Demandas de teor urgente: 100% encaminhadas em até 24h úteis após o registro no formulário web.
- b)** Demandas de teor de prioridade alta: 100% encaminhadas em até 36h úteis após o registro no formulário web.
- c)** Demandas de teor de prioridade média: 100% encaminhadas em até 48h úteis após o registro no formulário web.
- d)** Demandas de teor de prioridade baixa: 100% encaminhadas em até 72h úteis após o registro no formulário web.

20.5.3 PDCE Percentual de Demandas recebidas pelos demais Canais de Entrada (e-mail, fax, carta, correspondência oficial, web chat em formato acessível etc.) encaminhada pelo PATEN aos órgãos responsáveis -:

- a)** Demandas de teor urgente: 100% encaminhadas em até 24h úteis após o recebimento da demanda pelo PATEN.
- b)** Demandas de teor de prioridade alta: 100% encaminhadas em até 36h úteis após o recebimento da demanda pelo PATEN.
- c)** Demandas de teor de prioridade média: 100% encaminhadas em até 48h úteis após o recebimento da demanda pelo PATEN.
- d)** Demandas de teor de prioridade baixa: 100% encaminhadas em até 72h úteis após o recebimento da demanda pelo PATEN.

20.5.4 IMDV Índice de Monitoramento de Demandas encaminhadas com prazo de providências Vencido -: 90%

Descrição: Coeficiente mensal de Demandas com o prazo de providência vencido em relação ao total de demandas encaminhadas no período.

20.6 A Secretaria de Direitos Humanos adotará como período de estabilização os primeiros 60 (sessenta) dias de operação dos serviços, período este no qual os indicadores poderão ser flexibilizados e ajustados, em comum acordo entre as partes;

20.7 Os níveis de serviço serão exigidos considerando o número de link`s E1 e a quantidade de PA`s em operação, no período.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DAS SANÇÕES

21.1 No caso de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, estará a CONTRATADA sujeita às sanções previstas na Lei n.º 8.666/93, Lei n.º 10.520/02, Decreto n.º 5.450/05 e demais legislações correlatas, podendo o SDH – PR, garantido a defesa prévia e o contraditório, aplicar as seguintes sanções:

21.1.1 Advertência, que deverá ser feita por meio de notificação a ser enviada por Ofício, mediante contrarrecibo do representante legal da CONTRATADA, ou seu preposto, estabelecendo prazo para cumprimento das obrigações assumidas;

21.1.2 Multa de:

- a) 1% (um por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato para cada dia útil de atraso no início das operações, contado a partir do 31º dia após data da assinatura do Contrato, conforme item 7.2.1 do Termo de Referência – Prazo para Implantação dos Serviços;
- b) 1% (um por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato para cada dia útil de atraso no início das operações, contado a partir do 61º dia após data da assinatura do Contrato, conforme item 7.2.2 do Termo de Referência – Prazo para Implantação dos Serviços;
- c) 2% (dois por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato para a negativa injustificada de acesso pelos representantes credenciados do SDH –PR aos dados e instalações utilizados na prestação dos serviços;
- d) 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato para cada indicador de níveis de serviços, cujos dados utilizados tenham sido objeto de fraude, manipulação, simulação, adulteração ou descaracterização pela CONTRATADA, podendo, nesses casos ocorrer rescisão unilateral do Contrato, sem prejuízo da aplicação de demais sanções proporcionais ao agravo;
- e) 10% (dez por cento) sobre o valor faturado, para fraude, manipulação, simulação, adulteração ou descaracterização dos dados utilizados para elaboração da fatura mensal, podendo, nesses casos, ocorrer rescisão unilateral do Contrato, sem prejuízo da aplicação de demais sanções proporcionais ao agravo;
- f) 5% (cinco por cento) sobre o valor faturado no mês da ocorrência caso haja interrupções do serviço provocadas por falhas ou degradação da rede local de microcomputadores e outros equipamentos sob a responsabilidade da Contratada, que não forem eliminadas em prazo máximo de 02 (duas) horas, contadas a partir do momento de seu diagnóstico.
- g) 5% (cinco por cento) sobre o valor total da contratação ou do mês faturado, dependendo da gravidade do descumprimento, em caso de descumprimento de obrigação contratual ou editalícia não prevista nas alíneas acima;
- h) 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor da contratação em caso inexecução total das obrigações assumidas;
- i) Suspensão temporária de participação em Licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- j) Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos;
- k) 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 Administração pelos prejuízos causados.

21.2 As sanções serão aplicadas, sem prejuízo de glosas efetuadas para desconto de indicadores de níveis de serviços não cumpridos pela CONTRATADA, conforme Item 13 do Termo de Referência – Acordo de Níveis de Serviços.

21.3 Após a aplicação de 04 multas, a SDH-PR poderá caracterizar o descumprimento total das obrigações assumidas, caso em que, além de aplicar as sanções previstas, poderá o SDH-PR optar pela rescisão do Contrato.

21.4 As penalidades previstas poderão ser suspensas no todo ou em parte, quando o atraso no cumprimento das obrigações for devidamente justificado pela empresa CONTRATADA, por escrito, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis.

21.5 As multas moratórias aplicadas pela Secretaria de Direitos Humanos à CONTRATADA, não excederão, a cada mês, o equivalente a 10% (dez por cento) do valor do faturamento do mês equivalente.

21.6 A multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 08 (oito) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela Secretaria de Direitos Humanos – PR, nos casos em que a multa não for descontada da nota fiscal.

21.7 As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a CONTRATADA de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto a Secretaria de Direitos Humanos/PR, decorrentes de infrações cometidas.

21.8 As sanções previstas neste documento são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

21.9 Aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório, a ampla defesa e o devido processo legal, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/1993 e, subsidiariamente, a Lei nº 9.784/99.

21.10 A ausência de comunicação por parte da SDH/PR, referente à irregularidade ou falha não exime a CONTRATADA das responsabilidades determinadas no Termo de Referência.

21.11 O descumprimento da Taxa de Ocupação Mensal de Horas de Posição de Atendimento Logadas (hPA's), enumeradas no quadro abaixo, acarretará:

TAXA DE OCUPAÇÃO MENSAL DOS hPA's	SANÇÕES
Menor que 100 e maior ou igual a 95	Tolerado
Menor que 95 e maior ou igual a 94	Advertência
Menor que 94 e maior ou igual a 93	Multa de 1% sobre o valor faturado no mês da infração
Menor que 93 e maior ou igual a 92	Multa de 2% sobre o valor faturado no mês da infração
Menor que 92	Multa de até 5% sobre o valor faturado no mês da infração

02 Advertências Consecutivas	Multa de 1% sobre valor faturado no mês de aplicação da última advertência
03 Advertências não Consecutivas	Multa de 1% sobre valor faturado no mês de aplicação da última advertência
04 Multas consecutivas ou não	Proposição da rescisão do contrato

21.12 Nível de disponibilidade da Infraestrutura de Tecnologia da Informação Descrição: A apuração será efetuada por índice de disponibilidade da infraestrutura de sustentação do Sistema da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos de atendimento (SONDHA). A CONTRATADA sofrerá a penalidade de multa correspondente a 5% (cinco por cento) sobre cada 0,05% inferior a 99,75% de índice de disponibilidade.

21.13 Nível de disponibilidade da Solução de telefonia Descrição: A apuração será efetuada por índice de disponibilidade da solução de telefonia do Disque Direitos Humanos. A CONTRATADA sofrerá a penalidade de multa correspondente a 5% (cinco por cento) sobre cada 0,01% inferior a 99,99% de índice de disponibilidade.

21.14 Penalidades ao Descumprimento ao Acordo de Nível de Serviço (ANS)

21.14.1 Sempre que a Nota de Avaliação (NA) atingir valor inferior a 85,00 (oitenta e cinco pontos) poderá ser aplicada, através de proposição da Contratante, penalidades à Contratada, respeitando-se o prévio direito de defesa, conforme planilha abaixo:

ITEM	NOTA DE AVALIAÇÃO (NA)	PENALIDADES
01	NA maior ou igual 85,00	Sem aplicação de multa à Contratada. Não existe desconto no faturamento.
02	De 80,00 até 85,00	Advertência
03	De 70,00 até 79,99	Multa de 1,00% sobre o valor faturado no mês da infração.
04	De 60,00 até 69,99	Multa de 2,00% sobre o valor faturado no mês da infração.
05	De 50,00 até 59,99	Multa de 5,00% sobre o valor faturado no mês da infração.
06	NA menor ou igual a 49,99	Multa de até 10,00% sobre o valor faturado no mês da infração.
07	02 Advertências em meses consecutivos	Multa de 1,00% sobre valor faturado no mês de aplicação da última advertência.
08	04 Advertências não consecutivas	Multa de 1,00% sobre valor faturado no mês de aplicação da última advertência.

21.15 Caso a CONTRATADA não atinja os índices fixados no item 13.2, a Secretaria de Direitos Humanos aplicará multa em percentuais definidos conforme as regras a seguir:

- Baixo Impacto: Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito;
- Médio Impacto: Multa de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito;

c) Alto Impacto: Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.

Para PATEN, PAM e PAEN

INDICADOR	META	TOLERÁVEL	IMPACTO		
			BAIXO	MÉDIO	ALTO
PDTE	100%	95% a 99,9%	94,9% a 85%	84,9% a 74,9%	≤ 75%
PDFE	100%	95% a 99,9%	94,9% a 85%	84,9% a 74,9%	≤ 75%
PDCE	100%	95% a 99,9%	94,9% a 85%	84,9% a 74,9%	≤ 75%
IMDV	90%	-	75% a 89,9%	64,9% a 74,9%	≤ 65%

21.16 – Será considerada falta grave, compreendida como falha na execução do contrato, o não recolhimento das contribuições sociais e previdenciárias, bem como o não pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação, que poderá dar ensejo a rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação da sanção pecuniária e da declaração de impedimento de licitar e contratar com a União, nos termos do Art. 7º da Lei 10.520, de 17 de julho de 2002.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO

22.1 – A inexecução total ou parcial do Contrato ensejará sua rescisão, com as consequências contratuais, de acordo com o disposto nos Arts 78 a 80 da Lei 8.666/93 e alterações posteriores.

22.2 – São motivos para rescisão do presente Contrato:

22.2.1 – o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

22.2.2 – o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;

22.2.3 – a lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão do fornecimento, nos prazos estipulados;

22.2.4 – o atraso injustificado da prestação dos serviços;

22.2.5 – a paralisação da prestação dos serviços, sem justa causa e prévia comunicação à Contratante;

22.2.6 – a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, em desacordo com as determinações do Edital e no Contrato;

22.2.7 – o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;

22.2.8 – o cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas na forma do § 1º do Art. 67, da Lei nº 8.666/93;

22.2.9 – a decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

22.2.10 – a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

22.2.11 – a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;

22.2.12 – razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o Contratante e exaradas no processo administrativo a que se refere o Contrato;

22.2.13 – a supressão, por parte da Administração, de obras, serviços ou compras, acarretando modificação do valor inicial do Contrato além do limite permitido no § 1º do Art. 65, da Lei nº 8.666/93;

22.2.14 – a suspensão de sua execução, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado ao contratado, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;

22.2.15 – o atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela Administração decorrentes de obras, serviços ou fornecimento, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

22.2.16 – a não liberação, por parte da Administração, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais porventura especificadas no Termo de Referência;

22.2.17 – a ocorrência de caso fortuito ou de força maior regularmente comprovada, impeditiva da execução deste Contrato; e

22.2.18 – descumprimento do disposto no Inciso V do Art. 27, da Lei nº 8.666/93, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

22.3 – Os casos de rescisão serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

22.4 – A rescisão deste Contrato poderá ser:

22.4.1 – determinada por ato unilateral e por escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII, e XVII do Art. 78, da Lei nº 8.666/93;

22.4.2 – amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração; e

22.4.3 – judicial, nos termos da legislação.

22.5 – A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

22.6 – Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do Art. 78, da Lei nº 8.666/93, sem que haja culpa da Contratada, será esta resarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

22.6.1 – devolução de garantia;

22.6.2 – pagamentos devidos pela execução do Contrato até a data da rescisão; e

22.6.3 – pagamento do custo da desmobilização.

22.7 – Ocorrendo impedimento, paralisação ou sustação do Contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente por igual tempo.

22.8 – A rescisão por descumprimento das cláusulas contratuais acarretará a retenção dos créditos decorrentes deste Contrato, até o limite dos prejuízos causados à Contratante, além das sanções previstas neste Instrumento.

22.9 – Quando da rescisão contratual, a Contratante verificará o pagamento pela contratada das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho, conforme determina o art. 35 da IN/MPOG nº 2, 2008.

22.10 – Dará ensejo à rescisão contratual o descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado, conforme o disposto no art. 34-A da IN/MPOG nº 2, de 2008.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

23.1 – Da penalidade aplicada caberá recurso, no prazo de 05 (cinco) dias úteis da notificação, ficando sobreposta a mesma até o julgamento do pleito.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

24.1 - A CONTRATADA deverá comprometer-se com a Sustentabilidade Ambiental, nos termos das exigências impostas pela IN 01/2010.

24.2 - Todo o material e tecnologia deverão ser ambientalmente sustentáveis, atendendo a IN no 01, de 19 de janeiro de 2010, exceto aquele em que não se aplica a referida instrução.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

25.1 – A execução deste Contrato, bem como os casos nele omissos, serão regulados pelas cláusulas contratuais e pelos preceitos de Direito Público, aplicando-lhes, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e das disposições do Direito Privado, na forma do Art. 54 combinado com o inciso XII, do Art. 55, da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DA PUBLICAÇÃO

26.1 – A CONTRATANTE providenciará a publicação deste Contrato, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme determina o Parágrafo Único, do Art. 61, da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITE DOS SERVIÇOS

27.1 - Será utilizado como metodologia de avaliação da qualidade e aceite dos serviços, o cumprimento a todas as obrigações e especificações descritas no Termo de Referência e seus anexos, durante o decurso da execução do Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – DAS VEDAÇÕES

28.1 - É vedado à CONTRATADA:

28.1.1 - Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

28.1.2 - Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA – DO FORO

29.1 – As partes elegem o foro da Seção Judiciária Federal do Distrito Federal, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas que surgirem na execução do presente Instrumento.

E, para firmeza e como prova de assim haver, entre si, ajustado e contratado, lavrou-se o presente Contrato em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para todos os fins de direito, sem rasuras ou emendas, o qual depois de lido e achado conforme, perante duas testemunhas, a todo o ato presente, vai pelas partes assinado, as quais se obrigam a cumpri-lo.

Brasília - DF, de de 2014.

CONTRATANTE

CONTRATADA

XXXXXXXXXX

XXXXXXXXXX

Secretário de Gestão da Política dos Direitos Humanos

Representante da Empresa

TESTEMUNHAS:

Nome
CI:
CPF:

Nome:
CI
CPF: