



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME
SAN – Edifício DNIT – 2º andar, Brasília/DF, CEP 70040-902
Telefone: e Fax: @fax_unidade@ - www.cidadania.gov.br

EDITAL Nº 03/2023 - SRP

PREGÃO ELETRÔNICO

PROCESSO Nº 71000.028011/2022-16

Torna-se público que o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, por meio do(a) Pregoeiro(a) designado(a) pela Portaria n.º 709, de 24 de outubro de 2022, da Coordenação de Licitações, sediado(a) no SAN, Quadra 03, Lote A, Ed. Núcleo dos Transportes – DNIT, sala 23.25, realizará licitação, para registro de preços, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, sob a forma de execução indireta, nos termos da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto n.º 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto n.º 7.746, de 05 de junho de 2012, do Decreto n.º 7.892, de 23 de janeiro de 2013, das Instruções Normativas SEGES/MP n.º 05, de 26 de maio de 2017, n.º 03, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MP n.º 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei n.º 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto n.º 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 22/03/2023

Horário: 10h00min

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

Critério de Julgamento: *menor preço global*

Regime de Execução: *Empreitada por Preço Global*

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é o Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de *Contact Center* destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice – Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Múltiplos e-mail/formulário eletrônico, *chat*, *chatbot*, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (*Help Desk*), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por 1 (um) grupos com 18 itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

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

2. DO VALOR ESTIMADO E DO REGISTRO DE PREÇOS

2.1. Após pesquisa mercadológica o valor estimado para o certame totalizou R\$ 246.638.915,08 (duzentos e quarenta e seis milhões, seiscentos e trinta e oito mil novecentos e quinze reais e oito centavos), de acordo com a tabela abaixo:

ITENS	Tipos de Atendimento	Quantidade Mensal de atendimentos Estimados	Quantidade Total de atendimentos Estimados em 12 meses	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL TOTAL	VALOR ANUAL TOTAL
1	Teleatendimento Humano Receptivo	1.028.408	12.340.896	R\$ 5,61	R\$ 5.765.940,85	R\$ 69.191.290,24
2	Atendimento URA - Unidade de Resposta Audível	4.056.527	48.678.324	R\$ 0,80	R\$ 3.224.938,97	R\$ 38.699.267,58
3	Atendimento Help Desk	50.339	604.068	R\$ 17,93	R\$ 902.326,58	R\$ 10.827.918,90
4	Chat - Atendimento humano	54.155	649.860	R\$ 9,99	R\$ 540.827,93	R\$ 6.489.935,20
5	Serviço de Mensageria Instantânea Humano	192.705	2.312.460	R\$ 2,19	R\$ 422.023,95	R\$ 5.064.287,40
6	Carta	50	600	R\$ 23,84	R\$ 1.191,75	R\$ 14.301,00
7	Atendimento presencial	650	7.800	R\$ 11,76	R\$ 7.644,00	R\$ 91.728,00
8	E-mail/Formulário eletrônico	83.998	1.007.976	R\$ 10,14	R\$ 851.319,73	R\$ 10.215.836,76
9	Plataformas	80.018	960.216	R\$ 2,94	R\$ 235.252,92	R\$ 2.823.035,04
10	Chat - Atendimento Bot	59.238	710.856	R\$ 0,60	R\$ 35.246,61	R\$ 422.959,32
11	Aplicativo	703.464	8.441.568	R\$ 0,60	R\$ 418.561,08	R\$ 5.022.732,96
12	Assistente virtual	11.848	142.176	R\$ 0,60	R\$ 7.049,56	R\$ 84.594,72
13	Serviço de Mensageria Instantânea Eletrônico	853.082	10.236.984	R\$ 2,67	R\$ 2.277.728,94	R\$ 27.332.747,28
14	Serviço de Mensageria Instantânea Bot	11.848	142.176	R\$ 0,40	R\$ 4.739,20	R\$ 56.870,40
15	Teleatendimento Humano Ativo	841.667	10.100.004	R\$ 5,11	R\$ 4.303.723,93	R\$ 51.644.687,12
16	Ativo Mensagem de Texto – SMS	5.050.000	60.600.000	R\$ 0,11	R\$ 555.500,00	R\$ 6.666.000,00
17	Ativo Mensagem de Voz – Voice	841.667	10.100.004	R\$ 0,79	R\$ 664.916,93	R\$ 7.979.003,16
18	Mala direta (ativo por e-mail)	5.050.000	60.600.000	R\$ 0,07	R\$ 334.310,00	R\$ 4.011.720,00
					R\$ 20.553.242,92	R\$ 246.638.915,08

2.2. As regras referentes aos órgãos gerenciador e participantes, bem como a eventuais adesões são as que constam da minuta de Ata de Registro de Preços.

3. DO CREDENCIAMENTO

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

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

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

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

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

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

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.

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

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

4.1.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.

4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

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

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

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

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

4.2.5. que estejam sob falência, concurso de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

4.2.6. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

4.2.7. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);

4.2.8. sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017.

4.3. Nos termos do art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018, é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:

a) detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou

b) de autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.

4.3.1. Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade,

até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 7.203, de 04 de junho de 2010);

4.4. Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura Contratada que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança neste órgão contratante.

4.5. Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará "sim" ou "não" em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

4.5.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

4.5.1.1. nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo "não" impedirá o prosseguimento no certame;

4.5.1.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo "não" apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

4.5.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;

4.5.3. que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;

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

4.5.5. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

4.5.6. que a proposta foi elaborada de forma independente;

4.5.7. que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

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

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

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

5.2. O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

5.3. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

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

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

5.6. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;

5.7. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

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

6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

6.1.1. valor mensal e anual *do item*;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do grupo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.24.1.1. por empresas brasileiras;

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

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

7.25. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.

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

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

7.26.2. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 02 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando

necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

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

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

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

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

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

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

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

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

8.4.2. contenha vício insanável ou ilegalidade;

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

8.4.4. apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão n. 1455/2018- TCU- Plenário), percentual de desconto inferior ao mínimo exigido ou que apresentar preço manifestamente inexequível;

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

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

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

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

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

8.7. 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.

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

8.8. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

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

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

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

8.10. 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;

8.11. 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.

8.11.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

8.11.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

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

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

8.13.1. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para sua continuidade.

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

8.15. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

9. DA HABILITAÇÃO

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

- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);
- c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).
- d) Lista de Inidôneos mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU ([https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=INABILITADO:CERTIDAO:0](https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=INABILITADO:CERTIDAO:0;));

9.1.1. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas "b", "c" e "d" acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>)

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

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

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

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

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

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

9.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômico-financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.

9.2.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;

9.2.2. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

9.2.3. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.

9.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de inabilitação.

9.4. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital, os quais deverão ser apresentados, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contado da solicitação do Pregoeiro(a), no Protocolo Central do Ministério da Cidadania, localizado na Esplanada dos Ministérios, Bloco "A", Térreo, sala T-40, CEP: 70.054-906 - Brasília/DF, em envelope fechado e rubricado no fecho, com os seguintes dizeres em sua parte externa e frontal:

**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL,
FAMÍLIA E COMBATE À FOME**

PREGÃO ELETRÔNICO N.º XX/2023

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

9.6. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

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

9.7. Ressalvado o disposto no item 5.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

9.8. Habilitação jurídica:

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

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

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

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

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

9.9. Regularidade fiscal e trabalhista:

9.9.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

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

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

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

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

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

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

9.10. Qualificação Econômico-Financeira:

9.10.1. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

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

9.10.2.1. no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

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

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

LG =	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
SG =	Ativo Total
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
LC =	Ativo Circulante
	Passivo Circulante

9.10.4. As empresas, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.

9.11. **Qualificação Técnica:**

9.12. As exigências de qualificação técnica estão descritas no item 24. Critérios de Seleção do Fornecedor, subitem 24.2 e seus subitens do Termo de Referência.

10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

10.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 02 (duas) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

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

10.1.2. apresentar a planilha de custos e formação de preços, devidamente ajustada ao lance vencedor, em conformidade com o modelo anexo a este Edital

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

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

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

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

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

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

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

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

11. DOS RECURSOS

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

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

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

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

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

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

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

12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

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

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

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

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

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

13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

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

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

14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

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

15. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

15.1. Homologado o resultado da licitação, terá o adjudicatário o prazo de 10 (dez) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.2. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura da Ata de Registro de Preços, a Administração poderá encaminhá-la para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinada e devolvida no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data de seu recebimento.

15.3. O prazo estabelecido no subitem anterior para assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo(s) licitante(s) vencedor(s), durante o seu transcurso, e desde que devidamente aceito.

15.4. Serão formalizadas tantas Atas de Registro de Preços quanto necessárias para o registro de todos os itens constantes no Termo de Referência, com a indicação do licitante vencedor, a descrição do(s) item(ns), as respectivas quantidades, preços registrados e demais condições.

15.4.1. Será incluído na ata, sob a forma de anexo, o registro dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais aos do licitante vencedor na sequência da classificação do certame.

16. DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE

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

16.2. O adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o *Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização)*, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

16.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) disponibilização de acesso a sistema de processo eletrônico para esse fim ou outro meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data de seu recebimento ou da disponibilização do acesso ao sistema de processo eletrônico.

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

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

16.3.1. referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 8.666, de 1993;

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

16.3.3. a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 77 e 78 da Lei nº 8.666/93 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 79 e 80 da mesma Lei.

16.4. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

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

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

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

16.6. Na assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser

mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato ou da ata de registro de preços.

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

17. DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL

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

18. DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

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

19. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

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

20. DO PAGAMENTO

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

20.1.1. É admitida a cessão de crédito decorrente da contratação de que trata este Instrumento Convocatório, nos termos do previsto na minuta contratual anexa a este Edital.

21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

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

21.1.2. não assinar a ata de registro de preços, quando cabível;

21.1.3. apresentar documentação falsa;

21.1.4. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

21.1.5. ensejar o retardamento da execução do objeto;

21.1.6. não manter a proposta;

21.1.7. cometer fraude fiscal;

21.1.8. comportar-se de modo inidôneo;

21.2. As sanções do item acima também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente.

21.3. 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.

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

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

21.4.2. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

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

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

21.4.4.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Edital.

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

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

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

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

21.8. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e

prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

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

21.10. 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.

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

21.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

22. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

22.1. Após o encerramento da etapa competitiva, os licitantes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado.

22.2. A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante melhor classificado.

22.3. Havendo um ou mais licitantes que aceitem cotar suas propostas em valor igual ao do licitante vencedor, estes serão classificados segundo a ordem da última proposta individual apresentada durante a fase competitiva.

22.4. Esta ordem de classificação dos licitantes registrados deverá ser respeitada nas contratações e somente será utilizada acaso o melhor colocado no certame não assine a ata ou tenha seu registro cancelado nas hipóteses previstas nos artigos 20 e 21 do Decreto nº 7.892/213.

23. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

23.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

23.2. A impugnação será realizada por forma eletrônica, pelo e-mail licitacao@cidadania.gov.br.

23.3. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até dois dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.

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

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

23.6. O Pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital e dos anexos.

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

23.7.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

23.8. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a Administração.

24. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

24.11. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br> e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço SAN, quadra 03, lote A, Ed. Núcleo dos Transportes – DNIT, 2º andar, sala 23.25 nos dias úteis, no horário das 09:00h às 11:00h e das 14:00h às 17:00h, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

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

24.12.1. ANEXO I - Termo de Referência;

24.12.1.1. Apêndice do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar

24.12.2. ANEXO II – Minuta de Ata de Registro de Preços.

24.12.3. ANEXO III – Minuta de Termo de Contrato.



Documento assinado eletronicamente por Felipe Ribeiro Alves Morais, Coordenador(a)-Geral de Licitações e Contratos, em 09/03/2023, às 15:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 13659697 e o código CRC 668D5899.

0.1.

Referência: Processo nº 71000.028011/2022-16

SEI nº 13659697



1. DO OBJETO

1.1. Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de *Contact Center* destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(is) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (*e-mail*/formulário eletrônico, *chat*, *chatbot*, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (*Help Desk*), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel.

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

1.3. Os quantitativos estimados dos itens por serviço são os discriminados no quadro abaixo:

Tipos de Serviços Receptivos	Categoria de atendimento	Tipo de atendimento	Quantidade Mensal de atendimentos Estimados	Quantidade Total de atendimentos Estimados em 12 meses
TELEATENDIMENTO RECEPTIVO	Humano	*Teleatendimento Humano Receptivo	1.028.408	12.340.896
	Eletrônico	*Atendimento URA - Unidade de Resposta Auditável	4.056.527	48.678.324
ATENDIMENTO HELP DESK	Humano	Help Desk	50.339	604.068
	Humano	Chat - Atendimento humano	54.155	649.860
Serviço de Mensageria Instantânea Humano		192.705	2.312.460	
Carta		50	600	
Atendimento presencial		650	7.800	
E-mail/Formulário eletrônico		83.998	1.007.976	
Plataformas		80.018	960.216	
ATENDIMENTO MULTIMEIOS	Eletrônico	Chat - Atendimento Bot	59.238	710.856
		Aplicativo	703.464	8.441.568
		Assistente virtual	11.848	142.176
		Serviço de Mensageria Instantânea Menu Eletrônico	853.082	10.236.984
		Serviço de Mensageria Instantânea Bot	11.848	142.176
		Total	Total	7.186.330

Tipos de Serviços Ativos	Categoria de atendimento	Tipo de atendimento	Quantidade Mensal de atendimentos Estimados	Quantidade Total de atendimentos Estimados em 12 meses
ATIVO	Humano	Teleatendimento Humano Ativo	841.667	10.100.004
	Eletrônico	Ativo Mensagem de Texto - SMS	5.050.000	60.600.000
		Ativo Mensagem de Voz - Voice	841.667	10.100.004
		Mala direta (ativo por e-mail)	5.050.000	60.600.000
Total	Total	11.783.334	141.400.008	
Total Geral			18.969.664	227.635.968

1.4. O Objeto está classificado como "Serviços Especializados de Planejamento/Implantação e Operação de Central de Atendimento", código 22950 CATSER, de acordo com a Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2/11.

1.5. A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por preço global.

1.6. O contrato terá vigência pelo período de 30 (trinta) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do art. 57, inc. II, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

1.7. O prazo de vigência da Ata de Registro de Preço é de 12 (doze) meses, nos termos do art. 12 do Decreto nº 7.892/2013.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Para que seja possível e exequível prestar atendimento aos(as) cidadãos(as) brasileiros(as), aproximando-os da Administração Pública Federal, faz-se necessário disponibilizar canais de comunicação universais, gratuitos e de fácil acesso para toda a sociedade brasileira. Os serviços de *contact center* são uma via estratégica para a comunicação efetiva da sociedade com o MDS. Por meio da Central de Relacionamento do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, os(as) cidadãos(as) podem apresentar dúvidas e registrar reclamações, sugestões, solicitações de providências, denúncias e elogios. Essas demandas são fonte de informação primária para identificar expectativas acerca dos serviços, programas, projetos e políticas sociais ofertadas pelo MDS, subsidiando, assim, propostas de aprimoramento da prestação dos serviços aos(as) cidadãos(as)-beneficiários(as), usuários(as), gestores(as) e técnicos(as) dos serviços, programas, projetos e políticas deste Ministério.

2.2. Tendo-se então por finalidade fortalecer as ações do MDS, dotando-o das condições necessárias para atender aos preceitos da Constituição da República Federativa do Brasil, no que tange à efetiva participação dos(as) usuários(as) na Administração Pública direta e indireta. Cabe destacar a responsabilidade da Administração Pública quanto à prestação eficiente e efetiva de seus serviços, nos termos do art. 37 da Emenda Constitucional nº 19, de 1998, § 3º, inciso I:

"a lei disciplinará as formas de participação do usuário na Administração Pública direta e indireta, regulando especialmente as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços".

2.3. A Central de Relacionamento do MDS deu início às suas atividades em 17 de março de 2003. Durante esse período, foram realizados mais de 47 milhões de atendimentos a cidadãos(as) brasileiros(as) por meio de um canal gratuito e, com isso,

tiveram a possibilidade de esclarecer as suas dúvidas, obter informações sobre como participar dos programas sociais, bem como apresentar reclamações, sugestões, denúncias, solicitações de providências e elogios referentes às políticas públicas coordenadas pelo órgão a serem tratadas pela Divisão de Ouvidoria - DOUV.

2.4. O MDS, por meio de suas Secretarias, tem trabalhado na implantação, execução e monitoramento de serviços, programas, projetos e políticas que têm por objetivo promover o desenvolvimento humano, a inclusão social e produtiva, a segurança alimentar e nutricional, a assistência social, apoio às comunidades terapêuticas e uma renda mínima de cidadania às famílias que vivem em situação de pobreza e de extrema pobreza.

2.5. O sucesso da execução e do monitoramento desses serviços, programas, projetos e políticas está diretamente vinculado ao trabalho realizado não apenas pelo MDS, como também pelos estados, municípios e pelo Distrito Federal, exigindo um contato sistemático desse Ministério com os demais entes da Federação, em que a Central de Relacionamento do MDS atua como um importante canal de comunicação. Entretanto, a estrutura atual do MDS está totalmente concentrada em Brasília/DF, assim, neste contexto, a inexistência de representações estaduais ou regionais do Ministério em outros locais do país diminui a possibilidade de contatos diretos de cidadãos(ãs) de todos os estados e municípios com o MDS, potencializando a necessidade de criação de outros canais de atendimento à população brasileira.

2.6. Ademais, para a operacionalização das políticas públicas de sua responsabilidade, o MDS tem a necessidade de adequar o *portfólio* dos atuais sistemas de informações utilizados. Novos aplicativos serão desenvolvidos com o objetivo de prover ferramentas que proporcionem uma gestão eficiente dos serviços, programas, projetos e políticas sociais deste Ministério. Dessa forma, fez-se necessário agregar aos serviços o suporte técnico aos(às) usuários(as) dos sistemas de informações do MDS.

2.7. Com o objetivo de tornar mais ágil e rápida a comunicação com os(as) cidadãos(ãs) que entram em contato com a Ouvidoria-Geral e com os(as) gestores(as) estaduais, distritais e municipais das políticas públicas coordenadas pelo MDS, pretende-se utilizar o recurso de envio de mensagens de texto para celular, mensagem de voz e mensagens por aplicativos de utilização em massa.

2.8. A Central de Relacionamento do MDS também possibilita ao(à) cidadão(ã) acessar os serviços prestados pela Ouvidoria-Geral do MDS, constituindo-se em uma importante porta de entrada para registro de suas manifestações, tais como denúncia, solicitações de providências, sugestões, reclamações, elogios, entre outras.

2.9. Diante desse cenário são indiscutíveis a continuidade dos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral, por meio da Central de Relacionamento, pois a manutenção de um *Contact Center* objetiva ampliar a capacidade de atendimento do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, uma vez que os serviços disponibilizados por meios eletrônicos têm fácil acesso, rapidez, comodidade, conforto, baixo custo e beneficiam diretamente o(a) cidadão(ã).

2.10. O termo de referência está baseado nos seguintes pressupostos:

2.10.1. A excelência em gestão pressupõe direcionar as ações públicas para as necessidades dos(as) cidadãos(ãs) e da sociedade, na condição de sujeitos de direitos e como beneficiários(as) dos serviços públicos e destinatários(as) da ação do Estado. Os(as) cidadãos(ãs) usuários(as), atuais e potenciais, são sujeitos de direitos e as organizações públicas têm obrigação de atender, com qualidade e presteza, às suas necessidades e demandas, estabelecendo uma relação ética e transparente com todos os públicos.

2.10.2. A partir da edição do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que regulamentou dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, os órgãos e entidades do Poder Executivo federal devem promover ações de simplificação do atendimento prestado aos(às) usuários(as) dos serviços públicos.

2.10.3. A eficiência é princípio da Administração Pública consagrado no texto constitucional, e reforçado na visão formulada pelo Ministério. Para uma administração ser reconhecida como eficiente, é essencial a existência de práticas de gestão de custos e de alocação de recursos adequadas. Por meio dessas práticas, é possível identificar quais processos e atividades – sejam realizados internamente ou contratados – consomem mais recursos. Tanto por meio de uma análise intrínseca destes processos e atividades, quanto por meio de balizamentos com instituições de referência, é possível identificar aqueles processos e atividades onde o Ministério encontra-se distanciado da eficiência ótima, e assim implementar as ações de melhoria necessárias para transformar este cenário. Estas ações podem envolver realocação de recursos humanos; revisão de processos, procedimentos e normativos; capacitação de pessoas; formalização de processos; entre outras.

2.11. Assim, o objetivo principal da contratação de uma central de relacionamento é a melhoria no atendimento aos(às) usuários(as) dos serviços, programas, projetos e políticas do Ministério, bem como dos sistemas, por meio de:

2.11.1. Funcionamento adequado e ininterrupto da solução de atendimento;

2.11.2. Padronização e agilidade no atendimento, processamento e resposta ao(à) usuário(a);

2.11.3. Sistema integrado de informação e base de dados unificada das manifestações;

2.11.4. Sistematização de disponibilização de informações consistentes;

2.11.5. Gestão eficaz e efetiva da informação, com estruturação do conhecimento;

2.11.6. Aumento da capacidade de atendimento;

2.11.7. Fornecimento de novos serviços;

2.11.8. Melhoria da gestão dos serviços atendidos;

2.11.9. Redução dos custos associados ao atual modelo vigente; e

2.11.10. Avaliação da satisfação dos(as) usuários(as) em relação ao atendimento das políticas públicas coordenadas pelo MDS.

2.12. A melhoria no atendimento e na prestação dos serviços aos(às) usuários(as) é essencial, uma vez que sua ausência acarreta impactos severos às atividades dos órgãos da administração pública. Cabe ressaltar, que a atividade de atendimento ao público requer elevado padrão de comunicação e de relacionamento, que somente se conquista com equipes capacitadas. Esta proposta está apoiada, portanto, por princípios norteadores da Administração Pública – economicidade e eficiência.

2.13. Além disso, a presente contratação é motivada pela necessidade de melhor atender às crescentes demandas dos órgãos da administração pública por prover notificações ao(à) cidadão(ã) através da tecnologia de SMS (Short Message Service), que permite que os órgãos possam notificar os(as) cidadãos(ãs), aproximando assim a

comunicação entre administração pública e cidadão(ã).

2.14. A principal vantagem do SMS reside na sua capacidade de atingir um grande número de cidadãos(ãs) rapidamente, através de celulares ou smartphones, ampliando assim a capacidade de difundir políticas públicas.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. Resumindo a contratação em linhas gerais, conforme minudenciado nos Estudos Preliminares, temos a contratação de Serviços especializados em *Contact Center* destinados à Ouvidoria-Geral do MDS, incluindo os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice – Mensagem de Voz), Multimeios (e-mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo MDS) e de suporte aos usuários(as) de sistemas de informações do MDS (*Help Desk*), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel.

3.2. Os serviços abrangem o atendimento aos(às) beneficiários(as), gestores(as) e técnicos(as) estaduais, distritais e municipais dos programas sociais e demais demandantes do MDS, localizados em todo território brasileiro.

3.3. Os serviços consistem em prestar informações e esclarecer dúvidas acerca dos projetos, programas e políticas do MDS, prestar atendimento especializado de suporte técnico aos(às) usuários(as) dos sistemas de informações do MDS, além de prover o registro e resposta das manifestações de Ouvidoria.

4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Trata-se de serviço comum, de natureza continuada, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

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

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

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

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

5.1.1. A empresa CONTRATADA deverá prestar o serviço de *Contact Center* destinado à Ouvidoria-Geral, incluindo os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice – Mensagem de Voz), Multimeios (e-mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pela CONTRATANTE) e de suporte aos(às) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (*Help Desk*), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia e serviço de telefonia fixa e móvel.

5.2. REQUISITOS GERAIS:

5.2.1. Toda solução apresentada pela CONTRATADA deve estar em consonância com a Política de Segurança da Informação da Administração Pública Federal, normatizada pelo Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018, alterado pelo Decreto nº 9.832, de 12 de junho de 2019, assim como atender as políticas de segurança da informação próprias do MDS.

5.2.2. A observância de tal legislação é fundamental, pois é por meio desta política que o Governo Federal estabeleceu seu modelo de governança para a integração e a coordenação nacional das atividades de segurança da informação, situação especialmente crítica em razão do crescente número de ataques cibernéticos contra a Administração Pública Federal.

5.2.3. Ademais, tendo em vista que, em muitos casos, os processos de trabalho da Ouvidoria-Geral envolvem o tratamento de dados pessoais dos(as) cidadãos(ãs), a CONTRATADA deve ainda atender todos os preceitos cabíveis contidos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, assegurando seu cumprimento, tanto no que tange aos aspectos tecnológicos, quanto aos processuais, e dando ciência a todos os envolvidos. As providências tomadas pela CONTRATADA deverão ser apresentadas por meio de documentação que comprove a adequação à LGPD, garantindo a devida coleta e segurança dos dados obtidos na prestação dos serviços ao MDS.

5.2.3.1. A ciência a todos os envolvidos sobre as obrigações impostas pela LGPD, assim como sobre a necessidade de manutenção de sigilo dos dados e das informações obtidas em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, deve ser comprovada pela apresentação Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Uso de dados, nos moldes do Anexo G, assinado individualmente por todos os funcionários da empresa envolvidos direta ou indiretamente na operação da Central de Relacionamento do MDS.

5.2.3.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD, vedado seu compartilhamento com terceiros, ressalvados contratos específicos para tratamento de dados firmados em consonância com os ditames dessa Lei.

5.2.4. A solução deve permitir integração entre os diversos canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria-Geral do MDS.

5.2.5. O prazo de vigência do contrato é de 30 (trinta) meses contados da data da sua assinatura. A execução do contrato se dará de forma continuada, podendo ter sua duração prorrogada por igual período, limitada a 60 (sessenta) meses, com base no Art. 57, II, da Lei nº 8.666/1993.

5.2.6. A prestação do serviço dar-se-á de maneira continuada visto que se trata de serviço essencial instituído pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que dispõem sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, sendo que sua interrupção poderá comprometer a eficiência no atendimento à sociedade, uma vez que os serviços de *Contact Center* objetivam ampliar a capacidade de atendimento do MDS quanto à prestação de serviços à sociedade, observando os critérios de facilidade

de acesso, rapidez, comodidade, conforto e baixo custo, em benefício direto ao(à) cidadão(ã).

5.2.7. A vencedora da licitação será responsável pelo provimento de serviço telefônico além do serviço *Contact Center*. Dessa forma, para que seja possível a prestação do serviço, a licitante vencedora poderá realizar contratação de operadora de telefonia para prestação do serviço, que deve estar disponível na ocasião da etapa piloto.

5.2.8. A empresa CONTRATADA deverá apresentar, em até 90 (noventa) dias corridos antes do término do Contrato, um Plano de Transferência de Tecnologia e Repasse de Conhecimento para o MDS ou empresa por ele indicada. Este plano deverá conter a revisão de toda a documentação gerada de todos os serviços oferecidos, acrescido de outros documentos que, ainda que não sejam artefatos previstos em Metodologia, que possibilitem o correto entendimento do serviço executado. O Plano de Transferência deverá ser executado de forma a garantir a qualidade e a continuidade dos serviços de forma que não haja nenhum impacto na prestação dos serviços, por ocasião de sucessão da empresa.

5.2.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar toda a base de dados decorrente dos serviços em tabelas a fim de permitir ao MDS ou à empresa por ele designada a continuidade dos serviços, além de prestar os esclarecimentos pertinentes para a migração para novo sistema até que entre em produção.

5.2.10. Ao término do contrato todos os produtos e insumos gerados durante a execução dos serviços, inclusive as mídias, deverão ser repassados ao MDS, garantindo a continuidade dos serviços por seus servidores ou por empresa por ele designada.

5.3. REQUISITOS ESPECÍFICOS:

5.3.1. Os serviços abrangem o atendimento aos(às) beneficiários(as), gestores(as) e técnicos(as) estaduais, distritais e municipais dos programas sociais e demais demandantes do MDS, localizados em todo território brasileiro, de forma receptiva e ativa.

5.3.2. SERVIÇOS DE ATENDIMENTOS RECEPTIVOS

5.3.2.1. Os serviços consistem em prestar informações e esclarecer dúvidas acerca dos serviços, programas, projetos e políticas do MDS e prestar atendimento especializado de suporte técnico aos(às) usuários(as) dos sistemas de informação do MDS, conforme descrito abaixo:

5.3.2.2. TELEATENDIMENTO RECEPTIVO

5.3.2.2.1. Consiste no teleatendimento receptivo das ligações destinadas à Central de Relacionamento, com atendimento eletrônico e humano.

5.3.2.2.2. O Teleatendimento Receptivo deve ser iniciado por meio eletrônico pela Unidade de Resposta Audível – URA, podendo ser transferido para o atendimento humano, quando necessário e conforme escolha do cidadão, que será direcionado a atendimento individualizado, conforme a escolha do menu.

5.3.2.2.3. ATENDIMENTO HUMANO

5.3.2.2.3.1. Consiste na execução de serviços de teleatendimento receptivo de ligações, por meio humano, objetivando prestar informações e esclarecer dúvidas acerca dos serviços, programas, projetos e políticas do MDS e prover o registro das manifestações de Ouvidoria.

5.3.2.2.3.2. Todos os atendimentos telefônicos prestados devem ser realizados, primeiramente, por meio eletrônico, devendo ser desviados, posteriormente, para o(a) operador(a), se assim for a necessidade dos(as) demandantes do MDS.

5.3.2.2.3.3. A prestação dos serviços de teleatendimento receptivo envolve a alocação de mão de obra capacitada para:

5.3.2.2.3.4. realizar o atendimento receptivo telefônico e registro das informações, dúvidas, solicitações e registro de manifestações de Ouvidoria, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas aos scripts, às bases de conhecimento e aos bancos de dados/sistemas disponibilizados;

5.3.2.2.3.5. prestar esclarecimentos e orientações aos(às) demandantes do MDS, expressando-se com clareza e objetividade;

5.3.2.2.3.6. registrar e encaminhar ao 2º nível de atendimento as demandas que não tiverem solução imediata, ou seja, aquelas cujas informações não constem nos scripts ou bases de conhecimento, ou as que o(a) demandante solicite o registro.

5.3.2.2.3.7. Fazem parte do teleatendimento receptivo as células: Generalista, Especialista e de Ouvidoria:

5.3.2.2.3.8. Célula Generalista: Teleatendimento Receptivo aos(às) beneficiários(as) e não beneficiários(as) dos programas sociais do MDS;

5.3.2.2.3.9. Célula Especialista Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS: Teleatendimento Receptivo aos(às) gestores(as) e técnicos(as) cujas demandas se relacionem com à Programa de Transferência de Renda do Governo Federal, Cadastro Único, Assistência Social, Segurança Alimentar e Nutricional, entre outros serviços, programas, projetos e políticas.

5.3.2.2.3.10. Célula Especialista ESPORTE: Teleatendimento Receptivo aos(às) gestores(as) e técnicos(as) cujas demandas se relacionem com o Programa Bolsa Atleta entre outros serviços, programas, projetos e políticas.

5.3.2.2.3.11. Ouvidoria: Teleatendimento Receptivo para o registro de todas as manifestações de Ouvidoria, conforme disposições da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com regulamentação do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

5.3.2.2.3.12. Outras células poderão ser criadas de acordo com a necessidade da CONTRATADA.

5.3.2.2.3.13. A CONTRATADA deverá produzir relatórios por categoria de atendimento, entre outros, de acordo com a solicitação da CONTRATANTE.

5.3.2.2.4. ATENDIMENTO ELETRÔNICO

5.3.2.2.4.1. Consiste na execução de serviços de teleatendimento receptivo de ligações de forma eletrônica por meio da Unidade de Resposta Audível – URA, por meio de menu, com linguagem natural e Posição de Atendimento - PA Digital, com inteligência artificial, utilizando inteligência cognitiva e linguagem natural, que deverão ficar disponíveis 24 horas por dia, todos os dias da semana, de modo ininterrupto, inclusive em feriados nacionais.

5.3.2.2.4.2. O Teleatendimento Receptivo, efetuado por meio eletrônico, disponibilizará aos(às) demandantes as opções de acesso aos serviços de acordo com a sua necessidade, podendo ainda, prestar informações acerca dos serviços, programas, projetos e políticas do MDS, a partir de disponibilização de mensagens pré-gravadas ou por intermédio de consultas a banco de dados na Unidade de Resposta Audível – URA e

na Posição de Atendimento – PA Digital.

5.3.2.2.4.3. As opções de acesso que serão inseridas nessa ferramenta serão posteriormente definidas pelo MDS, sendo necessária a flexibilidade de sua programação para se adaptar às necessidades de comunicação do Órgão.

5.3.2.2.4.4. A CONTRATADA deverá assegurar 99% de disponibilidade da utilização da Unidade de Resposta Audível;

5.3.2.2.4.5. A CONTRATADA deverá prover a rastreabilidade de 100% das chamadas atendidas na Unidade de Resposta Audível – URA, finalizadas na própria URA ou transferidas para o Discador Automático de Chamadas – DAC.

5.3.2.2.4.6. A CONTRATADA deverá propor implantação de serviços de autoatendimento na URA, devendo o MDS analisar e validar para desenvolvimento e implantação, sendo remunerado os atendimentos eletrônicos, conforme especificações do Termo de Referência.

5.3.2.3. ATENDIMENTO HELP DESK

5.3.2.3.1. Consiste na execução de serviços especializados de suporte técnico aos(às) usuários(as) (gestores(as)/técnicos(as) estaduais, distritais e municipais) de sistemas de informações do MDS, podendo ocorrer por todos os canais de atendimento utilizados pelos demais serviços, visando:

- a) auxílio na correta utilização das ferramentas tecnológicas disponibilizadas pelo MDS;
- b) apoio na obtenção de senha, cadastro e identificação dos(as) usuários(as) para uso dos sistemas, conforme normas estabelecidas pelo MDS;
- c) esclarecimento das regras de negócios presentes nos sistemas, de forma a possibilitar a sua operação pelos(as) usuários(as);
- d) esclarecimento de problemas nas operações dos sistemas, registrando inclusive os incidentes que sejam identificados junto ao Service Desk ou áreas técnicas do MDS;
- e) identificação de ocorrências junto aos(às) usuários(as) que impeçam o acesso aos sistemas do MDS, tais como: link de comunicação de dados, padronização de versão de browsers e equipamentos de processamento de dados, componentes de software necessários, dentre outros;
- f) acompanhamento simultâneo do uso do sistema com o(a) usuário(a), quando este(a) enfrentar dificuldades, de forma a prover o apoio ao uso ou mesmo identificar qualquer incidente que possa afetar a operação normal do aplicativo.

5.3.2.3.2. O atendimento de help desk não será disponibilizado como uma opção direta da URA. Por se tratar de um atendimento especializado de tecnologia da informação destinado aos(às) gestores(as)/técnicos(as) municipais, existe a necessidade de um filtro por parte das células especialistas, a fim de melhor identificar a demanda. Dessa forma, a célula help desk só atenderá ligações transferidas pelas células especialistas.

5.3.2.3.3. A CONTRATADA deverá produzir relatórios, por tipo/canal de atendimento, categoria de atendimento, entre outros, de acordo com a solicitação da CONTRATANTE.

5.3.2.4. ATENDIMENTO MULTIMEIOS

5.3.2.4.1. Consiste na execução dos serviços de atendimento por múltiplos meios, com atendimento humano e eletrônico, sendo este último por bot com Inteligência Artificial utilizando Inteligência Cognitiva.

5.3.2.4.2. Os atendimentos serão realizados, inicialmente, por e-mail, formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade, atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência Artificial utilizando Inteligência Cognitiva.

5.3.2.4.3. A CONTRATADA deverá propor implantação de novos canais de atendimento, com prioridades serviços de autoatendimento e/ou eletrônicos, devendo o MDS analisar e validar para desenvolvimento e implantação, sendo remunerado os atendimentos eletrônicos, conforme especificações do Termo de Referência.

5.3.2.4.4. Outras formas/canais de atendimentos poderão ser solicitadas pela CONTRATANTE.

5.3.2.4.5. A CONTRATADA deverá produzir relatórios, por tipo/canal de atendimento, categoria de atendimento, entre outros, de acordo com a solicitação da CONTRATANTE.

5.3.2.4.6. A CONTRATADA deverá providenciar a manutenção, atualização e execução do web chat, PA. Digital, conexão com o Telegram e formulário eletrônico disponíveis pela atual prestadora de serviços, e cujos acessos dar-se-ão por meio do Portal do MDS e estas deverão permanecer compatíveis com a estrutura tecnológica do Ministério, cabendo essa responsabilidade à CONTRATADA.

5.3.2.4.7. A acessibilidade por parte dos(as) cidadãos(ãs) com deficiência auditiva no atendimento receptivo por serviço de mensageria instantânea se dará por meio de vídeo chamada online, consistindo no diálogo estabelecido entre cidadão(ã) e atendente, iniciado pelo primeiro, por meio de troca de mensagens (Interação) em Libras. Atualmente esse tipo de comunicação é ofertado no atendimento via Telegram.

5.3.2.4.8. Este canal de atendimento será de exclusividade de cidadãos(ãs) com deficiência auditiva previamente identificados e autorizados pela CONTRATANTE para comunicação estrita na linguagem de Libras. Atualmente esse tipo de comunicação é ofertado no atendimento via Telegram.

5.3.2.4.9. A política de acesso a esse atendimento poderá ser alterada pela CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA garantir sua continuidade mediante a mudança de ingresso a esse atendimento.

5.3.3. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO ATIVO

5.3.3.1. Consiste no contato realizado pela Central de Relacionamento, seja por meio humano ou eletrônico, iniciado por ela, para um público alvo, com o objetivo de disseminar informação, realizar pesquisa ou qualquer outra necessidade da CONTRATANTE.

5.3.3.2. TELEATENDIMENTO ATIVO HUMANO

5.3.3.2.1. Consiste na execução de chamadas de saída aos(às) demandantes do MDS, visando:

- a) o retorno às solicitações e aos pedidos de informações que não foram respondidos no momento do teleatendimento receptivo;
- b) o retorno às solicitações de manifestações de Ouvidoria;
- c) a realização de campanhas de divulgação acerca dos serviços,

programas, projetos e políticas do MDS;

d) a realização de pesquisas de satisfação e/ou de informação dos(as) cidadãos(ãs)/usuários(as);

e) a prestação de informações acerca dos serviços, programas, projetos e políticas do MDS;

f) avisos de encerramento de prazos, avisos de problemas ou interrupções nos sistemas utilizados pelo MDS;

g) contatar os(as) usuários(as) dos sistemas de informação do MDS, sobre demanda e programação do Órgão, ou mesmo para complementar as informações de um chamado já aberto;

h) contatar os(as) usuários(as) dos sistemas de informação do MDS quando for necessário o preenchimento de informações em sistemas, cujo prazo esteja finalizando e seja necessário fazer uma mobilização dos(as) usuários(as) ou mesmo entender suas dúvidas;

i) mobilizar os(as) usuários(as) dos sistemas de informação do MDS para campanha de atualização de dados;

j) complementar informação e dar retorno a respeito de chamados abertos anteriormente, ou mesmo prestar esclarecimentos adicionais para possibilitar o encerramento dos chamados acerca dos sistemas de informação do MDS.

5.3.3.2.2. O serviço deverá ser executado a partir da solicitação formal do MDS.

5.3.3.2.3. A CONTRATADA terá até 24 horas para início do ativo.

5.3.3.2.4. A CONTRATADA deverá ter disponibilidade de executar mais de uma campanha simultaneamente.

5.3.3.2.5. Todos os contatos realizados deverão ser devidamente registrados no Sistema de Gestão de Demandas ou no sistema que vier a substituí-lo, especificando cada assunto abordado, bem como o resultado alcançado.

5.3.3.2.6. A CONTRATADA deverá, durante e após a finalização de cada campanha realizada por meio do Teleanálise Ativo, disponibilizar ao MDS relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados, incluída a produtividade por operador(a), bem como a qualidade do mailing utilizado.

5.3.3.2.7. Deverá ser possível customizar os relatórios de acordo com a campanha ou quando solicitado, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.

5.3.3.2.8. Para realização das ligações ativas deverão ser utilizadas soluções e respectivas licenças de softwares discadores, capazes de gerar múltiplas ligações para cada operador(a) livre, eliminando, assim, o tempo gasto com espera e com operações repetitivas.

5.3.3.3. ATIVO ELETRÔNICO

5.3.3.3.1. ATIVO DE MENSAGENS DE TEXTO – Short Message Service/SMS.

5.3.3.3.1.1. Consiste no envio de mensagem de texto para os telefones móveis dos cidadãos(ãs), gestores(as) estaduais, distritais e municipais que executam as políticas públicas coordenadas pelo MDS, visando uma comunicação ágil e rápida.

5.3.3.3.1.2. O serviço estará disponível também para retorno de manifestações de Ouvidoria.

5.3.3.3.1.3. A CONTRATADA deverá:

a) utilizar um mecanismo de envio de mensagem para celular que possa ser embutido nos sistemas legados do MDS.

b) permitir a rastreabilidade de mensagens enviadas, ou seja, verificar o status de cada mensagem permitindo, inclusive, a identificação do motivo do não envio.

c) Permitir interação por meio do SMS, de forma que se consiga enviar questionamentos e obter respostas dos destinatários.

d) Permitir o envio de links.

e) cobertura em todo o território nacional.

5.3.3.3.1.4. CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por SMS, disponibilizar ao MDS relatórios gerenciais detalhados contendo o número de telefone destinatário, confirmação de entrega, mensagens de erro que começam a entrega da mensagem, respostas enviadas (nos casos em que couber), bem como a qualidade do mailing utilizado.

5.3.3.3.1.5. Deverá ser possível obter relatórios contendo confirmação de leitura do SMS.

5.3.3.3.1.6. Deverá ser possível customizar os relatórios de acordo com a campanha ou quando solicitado, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.

5.3.3.3.1.7. A CONTRATADA deverá possuir contrato de conexão para envio de SMS Corporativo com todas as operadoras de telefonia móvel do Brasil e deverá possuir mecanismos para envio de mensagens por meio de aplicativos utilizados para disparo em massa, tal como interface Short Message Peer-to-Peer - SMPP.

5.3.3.3.1.8. A CONTRATADA deverá utilizar short code específico para o MDS, de forma a ficar clara a origem das mensagens e evitar fraudes com o nome do Ministério.

5.3.3.3.1.9. Formas de acionamento:

5.3.3.3.1.10. O serviço de envio e recebimento de SMS deverá ser acionado através de diferentes formas que incluam minimamente:

5.3.3.3.1.11. Portal web, que a CONTRATADA e os(as) gestores(as) do órgão poderão acessar e enviar SMS, assim como receber as respostas nas situações que se enquadrem no subitem C, do item 5.3.3.3.1.3.

5.3.3.3.1.12. Acionamento através de uma API (Application Programming Interface) ou webservice de comunicação.

5.3.3.3.1.13. Acionamento através de uma interface Short Message Peer-to-Peer - SMPP.

5.3.3.3.2. ATIVO DE MENSAGENS DE VOZ – Voice Message.

5.3.3.3.2.1. Consiste no contato realizado pela Central de Relacionamento, de forma eletrônica por meio de mensagem de voz via ligação, para um público alvo, com o objetivo de disseminar informação, realizar pesquisa ou qualquer outra necessidade da CONTRATANTE.

5.3.3.3.2.2. O serviço estará disponível também para retorno de manifestações de Ouvidoria.

5.3.3.3.2.3. A CONTRATADA deverá:

- a) permitir a rastreabilidade de mensagens enviadas/ligações realizadas, ou seja, verificar o status de cada contato permitindo, inclusive, a identificação do motivo da não completude da chamada.
- b) permitir interação por meio da mensagem, de forma que se consiga fazer questionamentos e obter respostas dos destinatários.
- c) cobertura em todo o território nacional.

5.3.3.3.2.4. A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por mensagem de voz, disponibilizar ao MDS relatórios gerenciais detalhados contendo, no mínimo:

- a) o número de telefone destinatário;
- b) confirmação de entrega/completude da chamada;
- c) confirmação de escuta da mensagem;
- d) nos casos de ativos em que foram realizados questionamentos ao(à) destinatário(a) da ligação, a(s) resposta(s) fornecida por ele(a);
- e) mensagens de erro que começam a entrega da mensagem;
- f) qualidade do mailing utilizado.

5.3.3.3.2.5. Deverá ser possível customizar os relatórios de acordo com a campanha ou quando solicitado, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.

5.3.3.3.2.6. A CONTRATADA deverá utilizar um número telefônico específico para o MDS, de forma a ficar clara a origem das mensagens e evitar fraudes com o nome do Ministério.

5.3.3.3.3. MALA DIRETA (ATIVO POR E-MAIL)

5.3.3.3.3.1. Consiste no contato realizado pela Central de Relacionamento, por e-mail, para um público alvo, com o objetivo de disseminar informação, realizar pesquisa ou qualquer outra necessidade da CONTRATANTE.

5.3.3.3.3.2. Deverá ser possível o envio de mensagens em massa, assim como para um único destinatário.

5.3.3.3.3.3. O serviço deverá ser executado a partir da solicitação formal do MDS.

5.3.3.3.3.4. A CONTRATADA terá até 24 horas para início do ativo.

5.3.3.3.3.5. Deverá ser possível executar mais de uma campanha simultaneamente.

5.3.3.3.3.6. Todos os contatos realizados deverão ser devidamente registrados no Sistema de Gestão de Demandas ou no sistema que vier a substituí-lo, especificando cada assunto abordado, bem como o resultado alcançado.

5.3.3.3.3.7. A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por mala direta, disponibilizar ao MDS relatórios gerenciais detalhados contendo o número de e-mails e lotes enviados, confirmação de entrega, mensagens de erro que começam a entrega da mensagem, bem como a qualidade do mailing utilizado.

5.3.3.3.3.8. Deverá ser possível customizar os relatórios de acordo com a campanha ou quando solicitado, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.

5.3.3.3.3.9. Deverá ser possível obter relatórios contendo confirmação de leitura dos e-mails.

5.3.4. SISTEMÁTICA DE ATENDIMENTO

5.3.4.1. O atendimento aos(às) demandantes da Ouvidoria-Geral do MDS será efetuado em 3 (três) níveis de serviços, cujas atribuições são distintas, mas interdependentes.

5.3.4.2. Os 1º e 2º níveis de atendimento serão de responsabilidade da CONTRATADA. O 3º nível será de responsabilidade do MDS e corresponde às áreas técnicas do Órgão.

5.3.4.3. ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL

5.3.4.3.1. O Atendimento de 1º Nível corresponde aos serviços prestados pelos(as) operadores(as) por meio das Posições de Atendimento - PA. Esse atendimento será dividido em Células, conforme abaixo:

Células	Tipos de Serviços
Generalista	Teleatendimento Receptivo aos(às) beneficiários(as) e não beneficiários(as) dos programas sociais, isto é, atendimento ao cidadão(ã) em geral.
Especialista MDS	Teleatendimento Receptivo aos(às) gestores(as) e técnicos(as) dos Programas Sociais de Desenvolvimento Social.
Especialista Esporte	Teleatendimento Receptivo aos(às) gestores(as) e técnicos(as) dos Programas relativos às políticas do Esporte.
Ouvidoria	Teleatendimento exclusivo às sugestões, elogios, reclamações, solicitações de providências e denúncias.
Ativo	Teleatendimento Ativo
Multimeios	Atendimento por meio de chat, mensageria instantânea, plataformas, e-mail/formulário eletrônico, carta e atendimento presencial - inclusive na Língua Brasileira de Sinais - Libras.
Help Desk	Suporte remoto aos(às) usuários(as) (gestores(as)/técnicos(as) estaduais, distritais e municipais) de sistemas de informações do MDS.

5.3.4.3.2. As Células descritas no quadro acima poderão ser alteradas (criadas, agrupadas ou extintas), a critério do MDS, mediante comunicação formal à CONTRATADA.

5.3.4.3.3. Todo atendimento prestado pelos(as) operadores(as) deverá ser realizado mediante consulta à base de conhecimento informatizada e devidamente cadastrada no Sistema de Gestão de Demandas e outros indicados pelo MDS. Os questionamentos não localizados pelo(a) operador(a) na base de conhecimento deverão ser registrados no Sistema de Gestão de Demandas como uma demanda pendente que será encaminhada ao 2º nível de atendimento. Nos casos de atendimento na célula de Ouvidoria, a demanda deverá ser registrada e enviada para tratamento no 2º nível.

5.3.4.3.4. Todos os atendimentos prestados pelos(as) operadores(as) deverão ser registrados no Sistema de Gestão de Demandas. Nos casos de atendimento na célula de Ouvidoria, o registro da manifestação deverá ser realizado na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, ou outro sistema que venha a substituí-la.

5.3.4.4. ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL

5.3.4.4.1. O atendimento de 2º nível corresponde aos serviços prestados pelos(as) analistas que darão suporte à Ouvidoria-Geral deste Ministério. Consiste no apoio à gestão e à retaguarda ao atendimento prestado pelo 1º nível.

5.3.4.4.2. Todo atendimento não concluído pelo 1º nível deve ser encaminhado para a equipe de 2º nível por meio do Sistema de Gestão de Demandas ou ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA. A equipe de 2º nível será responsável pela realização de pesquisas mais detalhadas sobre o assunto demandado e que entrará em contato, se assim julgar adequado, com as áreas técnicas do MDS (3º nível) para obter as

informações necessárias. No caso do atendimento de Ouvidoria, o atendimento registrado pelo 1º nível deve ser encaminhado para a equipe de 2º nível por meio da Plataforma Fala.BR ou outro sistema que venha a substituí-la.

5.3.4.4.3. Essa equipe também é responsável pela manutenção/atualização/revisão das bases de conhecimentos/matriz de informações utilizadas pelos(as) profissionais da Ouvidoria-Geral; pela execução do serviço de mensagem de texto e mensagem de voz por celular; cadastro dos ativos de telefonia; e cadastro e execução dos ativos por e-mail (mala direta).

5.3.4.5. ATENDIMENTO DE 3º NÍVEL

5.3.4.5.1. O atendimento de 3º nível corresponde ao suporte prestado pelos(as) profissionais das áreas técnicas do MDS, no que concerne ao repasse das informações necessárias para respostas das demandas da Central de Relacionamento e tratativas de manifestações de Ouvidoria.

5.3.4.5.2. Todo atendimento não concluído pelo 2º nível deve ser encaminhado para a equipe de 3º nível por meio do Sistema de Gestão de Demandas ou ferramenta informatizada disponibilizada pela CONTRATADA. A equipe de 3º nível será a responsável pelo esclarecimento das informações necessárias para conclusão das demandas/manifestações. No caso de manifestações de Ouvidoria, o atendimento registrado pelo 1º nível deve ser encaminhado pelo 2º Nível de atendimento, por meio da Plataforma Fala.BR ou outro sistema que venha a substituí-la, ao 3º nível, quando couber.

5.3.4.6. Matriz de Responsabilidades

5.3.4.6.1. A matriz de responsabilidades da Central de Relacionamento é usada para auxiliar o entendimento de quais são as partes envolvidas nas atividades e qual o nível de envolvimento delas.

Função Atividades	CONTRATADA					MC
	1º Nível			2º Nível		3º Nível
	Operador	Supervisor	Analista I	Analista II	Analista III	Área Técnica
Demandas	Registra a demanda	x		x		
	Resolve a demanda	x		x		
	Conclui a demanda	x			x	
	Informa sobre a demanda		x	x	x	x
	Monitoramento da demanda em andamento				x	
	Acompanha e orienta registro e resolução de demanda		x		x	
Bases de Conhecimento	Propõe FAQ e RP	x	x	x	x	x
	Analisa proposta de FAQ e RP				x	
	Elabora FAQ e RP			x		
	Criva FAQ e RP				x	
	Valida FAQ e RP					x
	Inserir FAQ e RP				x	
Ativo	Prepara o Ativo				x	
	Treina os Operadores		x		x	
	Executa o ativo	x				
	Coordena o ativo		x		x	
URA	Propõe melhorias	x	x	x	x	x
	Solicita gravação das mensagens				x	
	Valida Mensagens					x
Execução de Processos	Testa URA			x		
	Consolida os resultados		x		x	x
	Confronta os resultados					x
	Elabora boletins semanais e mensais					x
	Propõe melhorias ao Sistema de Gestão de Demandas					x
	Atualiza o "Fale com o MC" do portal do Ministério					x
Analisa e confere os dados dos Painéis da Ouvidoria-Geral					x	

5.3.4.6.2. A matriz de responsabilidades da Ouvidoria é usada para auxiliar o entendimento de quais são as partes envolvidas nas atividades e qual o nível de envolvimento delas.

Função Atividades	CONTRATADA				MC
	1º Nível		2º Nível		3º Nível
	Operador	Supervisor	Analista de Gestão e Análise da Informação	Coordenação	Área Técnica
Demandas	Registra a demanda	x		x	
	Resolve a demanda (tratar)			x	
	Finaliza o texto de resposta ao cidadão (concluir no sistema)			x	
	Envia resposta (informar no sistema)			x	
	Monitoramento da demanda em andamento			x	x
	Acompanha e orienta registro e resolução de demanda		x	x	x
Matriz de Informações	Propõe Matriz de Informações no sistema de perguntas e respostas da ouvidoria	x	x	x	x
	Analisa Matriz de Informações			x	x
	Elabora Matriz de Informações			x	
	Valida Matriz de Informações				x
	Inserir Matriz de Informações			x	
Ativo	Prepara o Ativo			x	
	Treina os Operadores			x	
	Executa o ativo	x			
Execução de Processos	Coordena o ativo		x	x	
	Consolida os resultados			x	
	Confronta os resultados			x	
	Elabora sumário executivo			x	
	Elabora Boletim Mensal/Semanal			x	
	Propõe melhorias no sistema		x	x	x
	Atualiza página da Ouvidoria (Perguntas Frequentes)			x	
	Analisa e confere os dados dos Painel Gerencial da Ouvidoria			x	x

5.3.4.6.3. O Atendimento Presencial será prestado exclusivamente pela Equipe de Analistas, selecionada pela CONTRATADA, e ficará alocada no MDS. Este deverá estar conectado à programação interna do MDS, bem como às adversidades externas, como em casos de pandemia, por exemplo, com vistas a se antecipar e divulgar a necessidade de suspensão do atendimento com antecedência de, no mínimo, 24h nos canais de

atendimento.

5.3.4.6.4. No que tange a especificação de recursos humanos, as atividades e a contratação da equipe deverá seguir os parâmetros elencados a seguir.

5.3.4.6.4.1. O recrutamento e seleção dos(as) profissionais serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, que deverá exigir o perfil profissional mínimo apontado pela CONTRATANTE.

5.3.4.6.4.2. A CONTRATADA deverá apresentar ao MDS, no início do contrato, e toda vez que ocorrer novas contratações e/ou substituições, cópias dos comprovantes de adequação de perfis exigidos dos(as) profissionais alocados de acordo com a formação acadêmica, perfil, competências e atribuições exigidas pela CONTRATANTE.

5.3.4.6.4.3. A CONTRATADA deverá observar no ato da contratação da equipe e nas eventuais substituições, as qualificações e perfis exigidos pela CONTRATANTE. Os requisitos deverão ser comprovados por meio de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

5.3.5. Equipe de Operação (1º Nível) deverá conter:

a) OPERADOR GENERALISTA;

Principais Atribuições:

- Orientar e informar os(as) demandantes acerca dos serviços, programas, projetos e políticas do MDS;
- Registrar no Sistema de Gestão de Demandas todas as ligações atendidas, inclusive as demandas de solicitações pendentes.

Qualificação Mínima:

- Ensino Médio Completo;
- Conhecimentos básicos de informática;
- Possuir fluência verbal, habilidade motora e visual compatível com a função, boa dicção, entonação, timbre de voz e audição;
- Habilidade na condução das ligações, bem como possuir capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem falada e escrita.

b) OPERADOR ESPECIALISTA;

Principais Atribuições:

- Orientar e informar os(as) gestores(as)/técnicos(as) municipais acerca dos serviços, programas, projetos e políticas do MDS;
- Registrar no Sistema de Gestão de Demandas todas as ligações atendidas, inclusive as demandas de solicitações pendentes.

Qualificação Mínima:

- Cursando o ensino superior;
- Conhecimentos básicos de informática, com experiência profissional mínima de 06 meses em operações de *Contact Center*;
- Possuir fluência verbal, habilidade motora e visual compatível com a função, boa dicção, entonação, timbre de voz e audição;
- Habilidade na condução das ligações, bem como possuir capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem falada e escrita.

c) OPERADOR DE OUVIDORIA;

Principais Atribuições:

- Realizar atendimento e registro de ligações sobre reclamações, sugestões, solicitações de providência, elogios e denúncias;
- Realizar ligações ativas objetivando o retorno ao(à) cidadão(ã) das manifestações de Ouvidoria: reclamações, sugestões, solicitações de providência, elogios e denúncias;
- Propor melhorias na matriz de informações da Ouvidoria.

Qualificação Mínima:

- Ensino médio completo;
- Conhecimentos básicos de informática e, preferencialmente, com experiência profissional mínima de 06 (seis) meses, em operações de *Contact Center*;
- Possuir fluência verbal, habilidade motora e visual compatível com a função, boa dicção, entonação, timbre de voz e audição.
- Habilidade na condução das ligações, bem como possuir capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- Equilíbrio emocional para agir com calma e tolerância não se desestabilizando frente a situações conflituosas. Saber lidar com o estresse, frustração, críticas e pressão.
- Comunicar-se por Libras, no caso de operador que prestará esse tipo de atendimento.

d) OPERADOR DE ATIVO;

Principais Atribuições:

- Orientar e informar os(as) gestores(as)/técnicos(as) municipais acerca dos serviços, programas, projetos e políticas do MDS;
- Registrar no Sistema de Gestão de Demandas todas as ligações realizadas;
- Realizar ligações ativas mediante acompanhamento de *script* pré-definido;
- Realizar ativo de pesquisa de satisfação.

Qualificação Mínima:

- Ensino médio completo;
- Conhecimentos básicos de informática e, preferencialmente, com experiência profissional mínima de 06 meses em operações de *Contact Center*;
- Possuir fluência verbal, habilidade motora e visual compatível com a função, boa dicção, entonação, timbre de voz e audição;
- Habilidade na condução das ligações, bem como possuir capacidade de comunicar-

se corretamente em linguagem falada e escrita.

e) OPERADOR DE MULTIMEIOS;

Principais Atribuições:

- Orientar e informar os(as) demandantes acerca dos serviços, programas, projetos e políticas do MDS;
- Realizar atendimentos via *chat*, *e-mail* e carta.

Qualificação Mínima:

- Cursando o ensino superior;
- Possuir qualificação na Língua Brasileira de Sinais - Libras;
- Conhecimentos básicos de informática, com experiência profissional mínima de 06 meses em operações de *Contact Center*;
- Possuir fluência verbal e em Libras, habilidade motora e visual compatível com a função, boa dicção, entonação, timbre de voz e audição;
- Possuir capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem escrita. Conhecimento das regras formais de ortografia.

f) OPERADOR DE HELP DESK;

Principais Atribuições:

- Efetuar o atendimento a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- Atualização e/ou inclusão de dados nos sistemas do MDS/CONTRATADA;
- Prestar informações/esclarecimentos aos(às) usuários(as) do serviço de forma clara, objetiva e precisa;
- Responder pelo cumprimento da qualidade do atendimento;
- Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento, inclusive utilizando de outras ferramentas para interagir com os(as) usuários(as) de serviços e prestar todos os esclarecimentos e informações necessárias. Para realizar o atendimento poderá ser necessário operar sistemas de informações do MDS.

Qualificação Mínima:

- Cursando o ensino superior na área de tecnologia da informação, tendo cumprido pelo menos 50% dos créditos do curso;
- Possuir capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- Conhecimentos avançados de internet, funcionamentos de redes de computadores e sistemas de informação;
- Conhecimentos em navegadores de internet, sistemas operacionais Linux e Windows, correio eletrônico, editores de texto e planilhas eletrônicas e chats;
- Conhecimento das melhores práticas de *Service Desk*;
- Possuir fluência verbal, habilidade motora e visual compatível com a função, boa dicção, entonação, timbre de voz e audição;
- Habilidade na condução das ligações, bem como possuir capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem falada e escrita. Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e no qual foi treinado.

g) SUPERVISOR DE HELP DESK;

Principais Atribuições:

- Esclarecer as dúvidas dos operadores;
- Acompanhar o desempenho dos operadores de *help desk*;
- Dar *feedback* aos operadores;
- Gerenciar os resultados e a qualidade dos serviços prestados;
- Gerenciar a satisfação dos(as) demandantes acerca do atendimento prestado pelo seu grupo de operadores;
- Prestar informações sobre os monitoramentos efetuados;
- Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços;
- Construir clima organizacional sadio relacionando-se bem com as equipes.

Qualificação Mínima:

- Ensino superior completo na área de tecnologia da informação com, no mínimo, um ano de experiência em atividades de suporte à tecnologia da informação;
- Conhecimentos avançados de internet, funcionamentos de redes de computadores e sistemas de informação;
- Conhecimentos avançados em navegadores de internet, sistemas operacionais Linux e Windows, correio eletrônico, editores de texto e planilhas eletrônicas e chats;
- Experiência com as melhores práticas de *Service Desk* gestão de incidentes e de problemas;
- Capacidade de liderança, domínio das ferramentas utilizadas na Central de Relacionamento do MDS e conhecimento dos serviços, programas, projetos e políticas do MDS;
- Domínio dos indicadores e métricas operacionais;
- Habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- Avaliar o desempenho dos operadores, identificando e indicando as necessidades de capacitação para a ampliação da qualidade dos serviços.
- Habilidades no Desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal.

5.3.5.1. A CONTRATADA deverá manter 01 (um) supervisor para cada grupo de, no máximo, 15 (quinze) operadores. Essa proporcionalidade deverá ocorrer durante todo o período diário de atendimento humano, ou seja, 12 (doze) horas diárias, sendo de 07h às 19h.

h) SUPERVISOR DAS DEMAIS CÉLULAS;

Principais Atribuições:

- Esclarecer as dúvidas dos operadores;
- Acompanhar o desempenho dos operadores;
- Dar *feedback* aos operadores;
- Gerenciar os resultados e a qualidade dos serviços prestados;
- Gerenciar a satisfação dos(as) demandantes acerca do atendimento prestado pelo seu grupo de operadores;
- Prestar informações sobre os monitoramentos efetuados;
- Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços;
- Construir clima organizacional sadio relacionando-se bem com as equipes;
- Elaborar e revisar *scripts*, permanentemente.

Qualificação Mínima:

- Ensino superior completo;
- Conhecimentos intermediários de informática e, obrigatoriamente, com experiência profissional mínima de 06 (seis) meses em operações de *Contact Center*;
- Capacidade de liderança, domínio das ferramentas utilizadas na Central de Relacionamento do MDS e conhecimento dos serviços, programas, projetos e políticas do Ministério;
- Domínio dos indicadores e métricas operacionais;
- Habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- Avaliar o desempenho dos operadores, identificando e indicando as necessidades de capacitação para a ampliação da qualidade dos serviços;
- Habilidades de Desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- Capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem verbal e escrita;
- Conhecimento das regras formais de ortografia;
- Equilíbrio emocional para agir com calma e tolerância não se desestabilizando frente a situações conflituosas;
- Saber lidar com o estresse, frustração, críticas e pressão.

5.3.5.2. A CONTRATADA deverá manter 01 (um) supervisor para cada grupo de, no máximo, 15 (quinze) operadores. Essa proporcionalidade deverá ocorrer durante todo o período diário de atendimento humano, ou seja, 12 (doze) horas diárias, sendo de 7h às 19h. Para supervisionar os operadores da Célula de Ouvidoria, a CONTRATADA deve disponibilizar supervisor exclusivo por turno.

i) SUPERVISOR DE MONITORIA E QUALIDADE:

Principais Atribuições:

- Esclarecer as dúvidas dos operadores, monitores e supervisores, em relação à qualidade do atendimento prestado;
- Acompanhar o desempenho dos monitores;
- Dar *feedback* aos monitores;
- Gerenciar os resultados e a qualidade dos serviços prestados;
- Gerenciar a satisfação dos(as) demandantes acerca do atendimento prestado pelo seu grupo de monitores;
- Prestar informações sobre os monitoramentos efetuados;
- Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços;
- Monitorar e apresentar relatórios sobre todas as atividades desenvolvidas. Os relatórios deverão ser acompanhados de resultados com periodicidade mensal, sempre que solicitado e de acordo com o prazo estabelecido;
- Gerenciar as calibrações semanais e quinzenais com as equipes do 1º nível de atendimento;
- Gerenciar e acompanhar as calibrações mensais com o cliente e as áreas técnicas do MDS;
- Construir clima organizacional sadio relacionando-se bem com as equipes;
- Monitorar a qualidade dos e-mails, cartas e *chat* respondidos, devidamente acompanhado dos resultados.

Qualificação Mínima:

- Ensino superior completo, preferencialmente, cursando pós-graduação em Gestão da Qualidade;
- Conhecimentos intermediários de informática e, obrigatoriamente, com experiência profissional mínima de 06 (seis) meses em operações de *Contact Center*;
- Capacidade de liderança, domínio das ferramentas utilizadas na Central de Relacionamento do MDS e conhecimento dos serviços, programas, projetos e políticas do Ministério;
- Domínio dos indicadores e métricas operacionais;
- Habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- Avaliar o desempenho dos operadores, identificando e indicando as necessidades de capacitação para a ampliação da qualidade dos serviços;
- Habilidades de Desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- Capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem verbal e escrita;
- Conhecimento das regras formais de ortografia;
- Equilíbrio emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações conflituosas;
- Saber lidar com o estresse, frustração, críticas e pressão;
- Capacidade e competência em apresentar informações estruturadas para o aprimoramento das atividades;
- Conhecimento em gestão da qualidade total em *Contact Center* e/ou *Call Center*.

j) SUPERVISOR DA EQUIPE DE CAPACITAÇÃO PERMANENTE:

Principais Atribuições:

- Planejar, executar e acompanhar as capacitações e treinamentos;
- Elaborar relatórios sobre os resultados obtidos nas capacitações e treinamentos;
- Acompanhar o desempenho dos agentes de treinamento;
- Dar *feedback* aos agentes de treinamento;
- Estabelecer comunicação contínua com o Supervisor de Monitoria e Qualidade;
- Prestar informações sobre as capacitações efetuadas;
- Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços;
- Acompanhar as calibrações mensais com o cliente e as áreas técnicas do MDS;
- Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes;
- Acompanhar os resultados obtidos na monitoria da qualidade dos e-mails, cartas e *chat* respondidos;
- Validar com os representantes do MDS as matrizes pedagógicas dos cursos, incluindo os conteúdos referentes ao MDS.

Qualificação Mínima:

- Ensino superior completo, preferencialmente, com formação acadêmica em psicologia, pedagogia ou serviço social;
- Conhecimentos intermediários de informática e, obrigatoriamente, com experiência profissional mínima de 06 (seis) meses em operações de *Contact Center*;
- Capacidade de liderança, domínio das ferramentas utilizadas na Central de Relacionamento do MDS e conhecimento dos serviços, programas, projetos e políticas do Ministério;
- Habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- Avaliar o desempenho dos agentes de treinamento, identificando e indicando as necessidades de capacitação para a ampliação da qualidade dos serviços;
- Habilidades de Desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- Possuir capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem verbal e escrita;
- Conhecimento das regras formais de ortografia;
- Equilíbrio emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações conflituosas;
- Saber lidar com o estresse, frustração, críticas e pressão;
- Capacidade e competência em apresentar informações estruturadas para o aprimoramento das atividades;
- Competência em gestão de ações de capacitação.

k) MONITOR:

Principais Atribuições:

- Monitorar as ligações e diálogos realizados pelos operadores com os(as) demandantes;
- Monitorar a qualidade dos e-mails, cartas e *chats* respondidos, devidamente acompanhado dos resultados;
- Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo quando necessário;
- Promover a escuta direta (*on-line*) e gravada dos atendimentos, objetivando a qualidade do atendimento;
- Comunicar ao supervisor qualquer problema relativo aos atendimentos prestados;
- Realizar o *feedback* aos operadores quanto ao desempenho e aos ajustes necessários;
- Acompanhar o desenvolvimento dos novos operadores;
- Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes.

Qualificação Mínima:

- Ensino superior completo;
- Conhecimentos intermediários de informática e, obrigatoriamente, com experiência profissional mínima de 06 (seis) meses em operações de *Contact Center*;
- Possuir conhecimento dos serviços, programas, projetos e políticas do MDS, ferramentas utilizadas pela CR, além de conhecimentos nos sistemas de informações do MDS;
- Habilidades de monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas mais complexos, administração de conflitos;
- Capacidade e competência em elaborar e fornecer *feedback* estruturado;
- Avaliar o desempenho dos operadores, identificando e indicando as necessidades de capacitação para a ampliação da qualidade dos serviços;
- Capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem verbal e escrita;
- Conhecimento das regras formais de ortografia.

5.3.5.3. A CONTRATADA deverá manter 01 (um) monitor para cada grupo de, no máximo, 30 (trinta) operadores. Para monitorar os operadores da Célula de Ouvidoria a CONTRATADA deve disponibilizar monitor exclusivo.

l) AGENTE DE TREINAMENTO:

Principais Atribuições:

- Planejar e executar processos de capacitação de reciclagem periódica, programas de treinamento comportamentais, ações de melhoria do clima organizacional e programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- Elaborar materiais utilizados nas capacitações, quais sejam: apostilas, manuais de sistemas e outros;
- Promover campanhas motivacionais;
- Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes;
- Elaborar as matrizes pedagógicas dos cursos, incluindo os conteúdos referentes ao MDS, com acompanhamento e validação da equipe técnica do Ministério;

- Elaborar e apresentar relatórios das capacitações desenvolvidas.

Qualificação Mínima:

- Ensino superior completo;
- Conhecimentos intermediários de informática e, obrigatoriamente, com experiência profissional mínima de 06 (seis) meses na área de qualidade em operações de *Contact Center*;
- Domínio dos serviços, programas, projetos, políticas do MDS e das ferramentas utilizadas na Central de Relacionamento do Perfil MDS;
- Capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem verbal e escrita;
- Conhecimento das regras formais de ortografia;
- Desenvoltura para falar em público, bem como possuir habilidade na condução de grupos e na aplicação de dinâmicas.

5.3.5.4. A CONTRATADA deverá manter 01 (um) agente de treinamento para cada Secretaria finalística do MDS, sendo que o Ministério poderá alterar a formatação de disponibilização de profissional de acordo com a sua estrutura regimental, sinalizando previamente a CONTRATADA.

m) **ANALISTA DE TRÁFEGO:**

Principais Atribuições:

- Analisar, dimensionar e controlar o tráfego de ligações;
- Planejar e acompanhar os serviços e resultados da operação;
- Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação;
- Comunicar ao coordenador de operação as ocorrências de atendimento;
- Dimensionar e alocar recursos baseado na demanda do atendimento e no perfil dos operadores;
- Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, buscando ganhos de produtividade;
- Emitir diariamente relatórios de volumetria do atendimento;
- Coletar informações necessárias ao controle dos indicadores de desempenho;
- Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes.

Qualificação Mínima:

- Ensino superior completo;
- Conhecimentos avançados de informática e, obrigatoriamente, com experiência profissional mínima de 06 (seis) meses na área de controle de tráfego em operações de *Contact Center*;
- Capacidade de análise e síntese de dados;
- Apresentar raciocínio lógico e matemático;
- Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas inclusive em situações de emergência/não previstas;
- Conhecimento das ferramentas e *softwares* inerentes a função.

n) **COORDENADOR DE OPERAÇÃO:**

Principais Atribuições:

- Gerenciar e coordenar a atuação dos supervisores;
- Gerenciar a equipe de capacitação e treinamento;
- Planejar e executar os serviços da operação;
- Responsabilizar-se operacionalmente pela Central de Relacionamento do MDS;
- Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação;
- Dimensionar, alocar recursos e controlar as ausências;
- Comunicar ao Gerente de Operações e Equipe de Analistas as ocorrências do atendimento;
- Organizar e distribuir as tarefas diárias dos supervisores;
- Controlar a alocação de "ilhas" de atendimento na CR;
- Fornecer ao Gerente de Operações e Equipe de Analistas as informações técnicas necessárias para a apresentação à equipe de gestão do MDS;
- Promover campanhas motivacionais;
- Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes.

Qualificação Mínima:

- Ensino superior completo, preferencialmente pós-graduação nas áreas: gestão de pessoas, administração ou recursos humanos;
- Conhecimentos avançados de informática e, obrigatoriamente, com experiência profissional mínima de 06 (seis) meses em Coordenação e/ou supervisão de atendimento em operações de *Contact Center*;
- Capacidade de gerenciar pessoas e dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- Domínio dos indicadores e métricas gerenciais de *Contact Center*;
- Habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional.

5.3.5.5. A CONTRATADA deverá manter 01 (um) Coordenador de Operação para cada 10 (dez) supervisores, sendo que deve garantir pelo menos um profissional com competências em gerenciar a operação do *Contact Center* e outro profissional com competência em planejar, executar, acompanhar e avaliar permanentemente o processo de capacitação da Central de Relacionamento do MDS.

o) **GERENTE DE OPERAÇÃO:**

Principais Atribuições:

- Responder pela execução dos serviços contratados, garantindo a produtividade e a qualidade dos mesmos;
- Gerir os recursos humanos alocados nos serviços;

- Definir ações que garantam a solução de conflitos ou omissões não previstas em Contrato;
- Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços;
- Elaborar os relatórios gerenciais solicitados pelo MDS;
- Estabelecer padrões básicos de atendimento para garantir a excelência dos serviços;
- Analisar os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e/ou alterações de métodos, procedimentos, rotinas e sistemas informatizados, visando garantir um elevado grau de satisfação dos(as) usuários(as);
- Acompanhar e conferir as medições de serviços realizadas;
- Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços;
- Participar de reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e capacitação profissional dos empregados de nível gerencial e operacional, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;
- Participar de reuniões com a equipe do MDS.

Qualificação Mínima:

- Ensino superior completo, preferencialmente, com pós-graduação nas áreas: gestão de pessoas, administração ou recursos humanos;
- Possuir experiência anterior de no mínimo 06 (seis) meses na função de gerente ou coordenador de CR, devidamente comprovada em Carteira de Trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o MDS possa diligenciar, caso julgue necessário;
- Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Possuir conhecimento de microinformática, digitação, Windows, Office (Word, Excel Avançado) e internet;
- Amplo conhecimento de técnicas de gerenciamento de ambientes de *Contact Center*, preferencialmente na Norma COPC – PSIC;
- Domínio técnico de métricas de ambientes de *Contact Center*;
- Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos;
- Habilidades de Liderança;
- Habilidade de gerenciar e de administrar conflitos.

5.3.5.6. O profissional será o responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

5.3.6. **Equipe de Analistas (2º Nível Central):** Para a execução dos serviços é necessário que dentre os analistas III que compõem a equipe de apoio à Divisão da Central de Relacionamento haja pelo menos um profissional com conhecimento de estatística e outro profissional com conhecimentos em telecomunicações, comprovado por meio de pós-graduação ou experiência mínima de 06 meses na CTPS. Isso se deve à necessidade constante da interpretação e análise dos dados, objetivando a elaboração de relatórios para acompanhamento da qualidade dos serviços prestados:

a) **ANALISTA I;**

Principais Atribuições:

- Tratar e finalizar os atendimentos não concluídos no 1º nível de atendimento;
- Elaborar o conteúdo das bases de conhecimento utilizadas pelos operadores da Central de Relacionamento do MDS, para validação pelo 3º Nível/Área Técnica;
- Monitorar os atendimentos prestados aos(às) demandantes do MDS pelos operadores da CR;
- Analisar dados e informações e a partir deles prestar suporte aos Analistas II;
- Acompanhar o trabalho desenvolvido e prestar suporte ao 1º nível de atendimento.

Qualificação Mínima:

- cursando nível superior;
- Conhecimentos básicos de informática;
- Capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio de linguagem escrita quanto falada;
- Capacidade apurada para concentrar-se na execução do trabalho e ter conhecimento de língua portuguesa e redação oficial;
- Disposição para a execução das tarefas rotineiras;
- Proatividade no desempenho das atividades da equipe;
- Capacidade de coleta de dados: saber como e de onde colher dados e informações necessárias à melhoria da prestação dos serviços.

5.3.6.1. A CONTRATADA deverá manter 01 (um) Analista I para cada Secretaria finalística do MDS, sendo que o Ministério poderá alterar a formatação de disponibilização de profissional de acordo com a sua estrutura regimental, sinalizando previamente a CONTRATADA.

b) **ANALISTA II;**

Principais Atribuições:

- Curadoria conteúdo das bases de conhecimento utilizadas para a prestação do atendimento aos(às) demandantes da Central de Relacionamento do MDS;
- Auxiliar na articulação com o 3º Nível/Área Técnica para crivo do conteúdo das bases de conhecimento;
- Analisar os dados e as informações necessárias à elaboração de pareceres conclusivos e cenários para a melhoria da prestação dos serviços da CR;
- Acompanhar o trabalho desenvolvido pelos supervisores, monitores, analista de tráfego e coordenador de operação;
- Elaborar planos de trabalho de forma a definir e estabelecer, com a equipe de

supervisores, monitores, analista de tráfego e coordenador de operação e com a do MDS, a sequência lógica das atividades e das estratégias de atuação;

- Acompanhar com a equipe de supervisores, monitores, analista de tráfego, coordenador de operação e com a equipe do MDS, os resultados obtidos referentes aos aspectos qualitativos e quantitativos, verificando o perfeito funcionamento das equipes envolvidas na execução dos serviços;
- Preparar e acompanhar a realização dos ativos solicitados pelas áreas técnicas do MDS;
- Propor customizações para o Sistema de Gestão de Demandas, bem como auxiliar no levantamento de requisitos, homologação e testes do sistema;
- Acompanhar os aspectos de infraestrutura e de tecnologia da CR;
- Crivar, quando necessário, as respostas aos e-mails elaboradas pelos operadores e analistas I;
- Realizar auditorias periódicas nos atendimentos registrados no Sistema de Gestão de Demandas, bem como nas respostas aos e-mails.

Qualificação Mínima:

- Ensino Superior completo;
- Conhecimentos intermediários de informática e, com experiência profissional mínima de 06 (seis) meses em operações de *Contact Center*;
- Habilidade na condução de equipe e capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes e desempenho da equipe;
- Habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- Capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras;
- Habilidade de gerenciamento, monitoração, organização, controle e liderança;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- Saber analisar dados, informações e relatórios.

5.3.6.2. A CONTRATADA deverá manter 01 (um) Analista II para cada Secretaria finalística do MDS, sendo que o Ministério poderá alterar a formatação de disponibilização de profissional de acordo com a sua estrutura regimental, sinalizando previamente a CONTRATADA.

c) **ANALISTA III:**

Principais Atribuições:

- Articulação com as áreas técnicas;
- Analisar os dados e as informações necessárias à elaboração de pareceres conclusivos e cenários para a melhoria da prestação dos serviços da Central de Relacionamento do MDS;
- Elaborar planos de trabalho, de forma a definir e estabelecer, com os analistas I e II, a sequência lógica das atividades e das estratégias de atuação;
- Discutir e solucionar junto ao coordenador de operações, sempre que necessário, as situações inadequadas e/ou problemas apresentados na Central de Relacionamento do MDS;
- Propor customizações para o Sistema de Gestão de Demandas, bem como auxiliar no levantamento de requisitos, homologação e testes do sistema;
- Acompanhar o cumprimento dos Níveis de Serviços;
- Acompanhar os aspectos de infraestrutura e de tecnologia;
- Elaborar, periodicamente, Relatórios Gerenciais, Notas Técnicas e Sumários Executivos a serem fornecidos ao MDS;
- Assessorar os profissionais do MDS quando requerido e no que for necessário e pertinente para a melhoria da execução e da gestão dos serviços;
- Avaliar e propor estratégias de atuação da equipe de analistas visando o aprimoramento dos métodos e dos procedimentos utilizados;
- Prover o MDS de dados, informações e estatísticas sobre os atendimentos realizados, bem como dos níveis de serviços;
- Analisar e conferir os dados do Painel "Central em Números".

Qualificação Mínima:

- Ensino Superior Completo;
- Conhecimentos avançados em ferramentas de Business Intelligence - BI, conhecimentos intermediários de informática e, com experiência profissional mínima de 06 (seis) meses em operações de *Contact Center*;
- Domínio dos indicadores e métricas gerenciais de *Contact Center*;
- Capacidade de análise e síntese de dados;
- Habilidade em condução de reuniões;
- Habilidade de planejamento organizacional e visão estratégica;
- Capacidade de assessoria, consultoria e auditoria nas atividades da CR.

d) **ANALISTA I DE HELP DESK:**

Principais Atribuições:

- Possuir boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita como na linguagem falada, boa dicção e audição;
- Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para o qual foi treinado;
- Efetuar os atendimentos que não foram resolvidos pelo 1º nível, necessitando de conhecimento especializado que possibilite investigar com mais detalhes a demanda dos(as) usuários(as) tendo disponíveis consultas de soluções a base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- Atualização e/ou inclusão de dados nos sistemas do MDS/CONTRATADA;
- Prestar informações/esclarecimentos aos(as) usuários(as) do serviço de forma clara, objetiva e precisa;
- Responder pelo cumprimento da qualidade do atendimento;

- Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento, inclusive utilizando de outras ferramentas para interagir com os(as) usuários(as) de serviços e prestar todos os esclarecimentos e informações necessárias;
- Para realizar o atendimento poderá ser necessário operar sistemas de informações; não resolvendo o problema deverá interagir com o *Service Desk* do MDS, que será o 3º nível para a resolução dos problemas de tecnologia da informação;
- Elaborar, para validação pelo 3º Nível/Área Técnica, o conteúdo das Perguntas e Respostas mais Frequentes - FAQ - utilizadas pelos operadores para prestar suporte aos(às) usuários(as) dos sistemas de informação do MDS.

Qualificação Mínima:

- Ensino Superior Completo;
- Conhecimentos avançados de internet, funcionamentos de redes de computadores e sistemas de informação;
- Experiência em suporte de sistemas de informação;
- Conhecimentos avançados em navegadores de internet, sistemas operacionais Linux e Windows, correio eletrônico, editores de texto e planilhas eletrônicas e chats;
- Conhecimento no modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*);
- Experiência com as melhores práticas de *service desk*, gestão de incidentes e de problemas.

e) **ANALISTA II DE HELP DESK:**

Principais Atribuições:

- Filtrar o conteúdo das Perguntas e Respostas mais Frequentes - FAQ, utilizadas pela célula de suporte aos(às) usuários(as) dos sistemas de informação do MDS;
- Filtrar o conteúdo das Respostas Padrão -RP, utilizadas nas respostas aos e-mails de suporte aos(às) usuários(as) dos sistemas de informação do MDS;
- Monitorar os atendimentos prestados aos(às) usuários(as) dos sistemas de informação do MDS;
- Analisar os dados e as informações necessárias à elaboração de pareceres conclusivos e cenários para a melhoria da prestação dos serviços da CR;
- Acompanhar o trabalho desenvolvido pelos operadores e supervisores da célula de suporte aos(às) usuários(as) dos sistemas de informação do MDS;
- Elaborar planos de trabalho, de forma a definir e estabelecer, com a equipe da célula de suporte aos(às) usuários(as) dos sistemas de informação do MDS, a sequência lógica das atividades e das estratégias de atuação;
- Acompanhar os resultados obtidos na célula de suporte aos(às) usuários(as) dos sistemas de informação do MDS, no que tange aos aspectos qualitativos e quantitativos, verificando o perfeito funcionamento das equipes envolvidas na execução dos serviços;
- Preparar e acompanhar a realização dos ativos solicitados pelas áreas técnicas do MDS;
- Realizar auditorias periódicas nos atendimentos registrados no Sistema de Gestão de Demandas, bem como nas respostas aos e-mails;
- Realizar levantamento da necessidade de treinamento da célula de suporte aos(às) usuários(as) dos sistemas de informação do MDS;
- Responder pelo cumprimento da qualidade do atendimento;
- Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento, inclusive utilizando de outras ferramentas para interagir com os(as) usuários(as) de serviços e prestar todos os esclarecimentos e informações necessárias;
- Não resolvendo o problema deverá interagir com o *Service Desk* do MDS, que será o 3º nível para a resolução dos problemas de tecnologia da informação.

Qualificação Mínima:

- Ensino superior completo na área de tecnologia da informação;
- Possuir conhecimentos avançados de internet, funcionamentos de redes de computadores e sistemas de informação;
- Conhecimento em desenvolvimento e/ou suporte de sistemas de informação; conhecimentos avançados em navegadores de internet, sistemas operacionais Linux e Windows, correio eletrônico, editores de texto e planilhas eletrônicas e chats;
- Conhecimento avançado, tendo sido treinado no modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), conhecendo e tendo experiência com as melhores práticas de *Service Desk*, gestão de incidentes e de problemas;
- Possuir boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita como na linguagem falada, boa dicção e audição;
- Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e no qual foi treinado.

f) **ANALISTA DE IMPLEMENTAÇÃO DE ÁRVORE VOZ, ATENDIMENTO ELETRÔNICO E CONSULTA A BANCO DE DADOS:**

Principais Atribuições:

- Implementar a Árvore de Voz na URA;
- Inserir novas opções na Árvore de Voz;
- Manter a padronização da Árvore de Voz apresentada;
- Analisar, especificar e desenvolver os novos aplicativos da Árvore de Voz;
- Elaborar novos modelos lógicos de árvore de voz para implementação e apresentar ao MDS para homologação;
- Realizar a manutenção da Árvore de Voz periodicamente;
- Testar toda alteração e implementação nova da Árvore de Voz, que será validada pelo MDS;
- Propor soluções de atendimentos eletrônicos por meio de *Chatbot*, entre outras opções de automação de atendimentos.

Qualificação Mínima:

- Ensino superior completo com formação na área de Tecnologia da Informação, Engenharia ou Telecomunicações;
- Possuir experiência anterior de no mínimo 6 (seis) meses na área de informática e em operações e sistemas utilizados na área de *Contact Center* com serviços de teleatendimento receptivo (humano e eletrônico) e ativo, devidamente comprovada em carteira de trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o MDS possa diligenciar, caso julgue necessário;
- Possuir amplo conhecimento de informática, digitação, Windows e Office (Word, Excel e Access), Internet e Intranet;
- Possuir conhecimentos de inglês suficientes para o desempenho das suas funções;
- Conhecimento em sistemas desenvolvidos para arquitetura Web e em metodologias e técnicas: atividades de análise e programação relativas a Levantamento de Requisitos, UML (Unified Modelling Language), programação orientada a objeto e RUP (Rational Unified Process), além de linguagens de programação SQL, C# e C++, HTML, JavaScript e banco de dados SQL, devidamente comprovadas por meio de certificados e/ou diplomas.

5.3.6.3. Dos profissionais que exercerão essa função, pelo menos 01 (um) deverá estar lotado na equipe de 2º nível de atendimento, para prestar suporte a Divisão da Central de Relacionamento do MDS.

g) COORDENADOR DE ANALISTAS:

Principais Atribuições:

- Gerenciar e coordenar a atuação dos analistas;
- Planejar e executar os serviços dos analistas;
- Responsabilizar-se operacionalmente no que diz respeito a estrutura de equipamentos e insumos necessários para a execução dos serviços da Central de Relacionamento;
- Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho dos analistas;
- Dimensionar equipe, alocar recursos e controlar as ausências, férias, licenças, etc.;
- Fornecer a equipe de Analistas III as informações técnicas necessárias para a apresentação à equipe de gestão do MDS;
- Promover campanhas motivacionais da equipe de analistas;
- Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes;
- Controlar a disposição espacial dos analistas na Central de Relacionamento.

Qualificação Mínima:

- Ensino superior completo, preferencialmente com pós-graduação nas áreas: gestão de pessoas, administração ou recursos humanos;
- Conhecimentos avançados de informática e, obrigatoriamente, com experiência profissional mínima de 06 (seis) meses em Coordenação e/ou supervisão de atendimento em operações de *Contact Center*;
- Capacidade de gerenciar pessoas e dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- Domínio dos indicadores e métricas gerenciais de *Contact Center*;
- Habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional.

5.3.6.4. As atribuições e os perfis profissionais descritos neste instrumento estão diretamente relacionados à necessidade dos serviços e a forma da execução pretendida.

5.3.6.5. O estabelecimento de experiência mínima para as categorias profissionais tratadas neste Termo de Referência e no Estudo Preliminar visa a disponibilização de pessoal mais qualificado que, por já terem atuado no mercado de trabalho, assimilarão com maior celeridade as rotinas da unidade administrativa em que irão atuar, bem como utilizarão as ferramentas funcionais com maior propriedade, dando retorno mais célere, tornando as atividades do setor mais produtivas.

5.3.7. Equipe de Analistas (2º Nível Ouvidoria)

5.3.7.1. Para a execução dos serviços de Ouvidoria é necessário que, dentre os Analistas de Ouvidoria, exista pelo menos um profissional com conhecimento de estatística, devido à necessidade constante de interpretação e análise dos dados, objetivando o apoio operacional à elaboração de relatórios para acompanhamento da qualidade dos serviços prestados. A CONTRATADA também deverá manter pelo menos um Analista de Ouvidoria com perfil para o apoio ao acompanhamento e controle da qualidade das respostas das manifestações prestadas pelos canais de telefonia, formulário eletrônico, atendimento presencial e carta.

5.3.7.2. Além disso, compete ao Analista de Ouvidoria realizar a interpretação e elaboração de textos e documentos, como memorandos, cartas e ofícios; ter capacidade de se comunicar, argumentar e se fazer entender por público com nível de conhecimento variado; conhecer os aspectos sociais da língua portuguesa, com a finalidade de revisar textos e adequá-los às realidades sociolinguísticas, porém sem ferir a norma-padrão.

5.3.7.3. A CONTRATADA deverá manter a quantidade mínima de 10 (dez) analistas de Ouvidoria, mantendo o quantitativo necessário ao pleno atendimento das demandas dentro dos prazos estabelecidos na legislação correlata, bem como os prazos e níveis de serviços estabelecidos neste TR.

a) Analista de Ouvidoria:

Principais Atividades:

- Acompanhar, diariamente, tanto pessoalmente como por meio de escuta, o nível da qualidade do atendimento prestado pelos operadores da CONTRATADA, efetuando as devidas correções, quando necessárias, no que tange aos serviços especializados de Ouvidoria;
- Acompanhar diariamente as demandas pendentes e em andamento;
- Acompanhar e avaliar diariamente as atividades de registro e tratamento;
- Orientar os operadores nas atividades de registro;

- Realizar a atualização da Matriz de Informação no sistema, após validação da área técnica;
- Auxiliar, tanto os Analistas de Gestão e Análise da Informação da CONTRATADA como os profissionais do MDS, nas tarefas de gerenciamento, principalmente coordenação, avaliação e orientação técnicas das atividades de planejamento, controle e execução, na sua área de atuação, assim como acompanhar os resultados, visando atender à demanda e ao grau de satisfação dos(as) demandantes dos serviços de Ouvidoria do MDS, bem como promovendo a otimização e a maximização da efetividade dos serviços especializados de Ouvidoria;
- Auxiliar os profissionais da Ouvidoria do MDS, quando requerido, no que for necessário e pertinente para a melhoria da execução e da gestão dos serviços;
- Participar de reuniões de equipe com os profissionais da Ouvidoria;
- Realizar o registro das reuniões de equipe ou outras em que participar.

Qualificação Mínima:

- Ensino superior completo;
- Conhecimentos intermediários de informática com experiência profissional mínima de 06 (seis) meses em atendimento de Ouvidoria;
- Conhecimento de língua portuguesa e redação oficial;
- Habilidade na gestão da informação, com vistas a propor soluções para melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo MDS;
- Capacidade de avaliar e criticar textos;
- Habilidade em interpretação textual;
- Conhecimentos avançados de gramática portuguesa;
- Capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras;
- Saber lidar com dados, informações e relatórios;
- Realizar atividades de monitoramento das atividades dos operadores de Ouvidoria;
- Acompanhamento e orientação dos registros e resolução das demandas registradas.

b) Analista de Gestão e Análise da Informação:

Principais Atividades:

- Acompanhar o cumprimento dos Níveis de Serviços da Ouvidoria;
- Acompanhar os aspectos de infraestrutura e de tecnologia;
- Elaborar, periodicamente, Relatórios Gerenciais e Sumários Executivos fornecidos ao MDS e, particularmente, à Ouvidoria;
- Assessorar os profissionais do MDS, quando requerido, no que for necessário e pertinente para a melhoria da execução e da gestão dos serviços de Ouvidoria;
- Analisar dados, informações e relatórios e, a partir deles, elaborar pareceres conclusivos e cenários para a melhoria da prestação dos serviços de Ouvidoria;
- Auxiliar a operacionalização do Sistema de Gestão de Demandas e demais sistemas utilizados pela Ouvidoria;
- Prover a Ouvidoria de dados, de informações e de estatísticas sobre os atendimentos realizados e, principalmente, sobre os que se encontram pendentes de resolução;
- Organizar e interpretar o conjunto dos atendimentos realizados e produzir indicadores, quantitativos e qualitativos, do nível de satisfação dos(as) demandantes dos serviços especializados prestados no âmbito da Ouvidoria;
- Acompanhar a evolução do volume de ligações recebidas pela Ouvidoria, bem como das cartas, atendimentos presenciais, atendimento online, e manifestações recepcionadas pelo sistema utilizado pela Ouvidoria;
- Participar de reuniões de equipe com os profissionais da Ouvidoria.

Qualificação Mínima:

- Ensino superior completo, preferencialmente da área de engenharia, estatística, matemática ou administração, acrescido de pós-graduação;
- Conhecimentos avançados em Excel ou outra ferramenta de análise de dados;
- Conhecimentos intermediários de informática, com experiência profissional mínima de 06 (seis) meses em atendimento de Ouvidoria;
- Conhecimento de língua portuguesa e redação oficial;
- Capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras;
- Domínio dos indicadores e métricas gerenciais de *Contact Center*;
- Capacidade de análise e síntese de dados;
- Habilidade de elaboração de relatórios gerenciais, quantitativos e qualitativos;
- Habilidade em condução de reuniões;
- Habilidade de planejamento organizacional e visão estratégica;
- Capacidade de assessoria, consultoria e auditoria nas atividades da Ouvidoria;
- Atividades de gerenciamento e assessoramento, mapeamento e estruturação dos processos e de planejamento estratégico;

c) Coordenador de Analistas:

Principais Atividades:

- Gerenciar e coordenar a atuação dos analistas;
- Planejar e executar os serviços dos analistas;
- Responsabilizar-se operacionalmente no que diz respeito à estrutura de equipamentos e insumos necessários para a execução dos serviços da Ouvidoria;
- Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho dos analistas, propondo melhorias para os serviços prestados;
- Acompanhar o andamento das manifestações que tramitam junto ao 2º e 3º nível;
- Dimensionar equipe, alocar recursos e controlar as ausências, férias, licenças, etc.;
- Fornecer a equipe de Analistas as informações técnicas necessárias para a

apresentação à equipe de gestão do MDS;

- Promover campanhas motivacionais da equipe de analistas;
- Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes;
- Controlar a disposição espacial dos analistas na Ouvidoria;
- Participar de reuniões de equipe com os profissionais da Ouvidoria;
- Comunicar à equipe de Análises do 2º nível informações pertinentes que foram transmitidas durante reuniões de equipes da Ouvidoria;
- Acompanhar a execução dos trabalhos realizados pela equipe de 2º nível e demais assuntos relacionados à gestão de pessoas.

Qualificação Mínima:

- Ensino superior completo e pós-graduação nas áreas de gestão de pessoas, administração ou recursos humanos;
- Conhecimentos avançados de informática, obrigatoriamente com experiência profissional mínima de 06 (seis) meses em Coordenação e/ou Supervisão de atendimento em operações de *Contact Center*;
- Capacidade de gerenciar pessoas e dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- Capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras;
- Domínio dos indicadores e métricas gerenciais de *Contact Center*;
- Habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional.

5.3.7.6. Os profissionais responsáveis por realizar os atendimentos às pessoas com deficiência auditiva deverão possuir fluência como intérprete/ tradutor de Libras e experiência mínima de 6 (seis) meses em atendimento telefônico receptivo ou ativo em idioma Libras.

5.4. POLÍTICA DE RH

5.4.1. A CONTRATADA se compromete, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a substituir qualquer de seus empregados designados para executar as tarefas que não estejam atendendo aos padrões de qualidade mínimos exigidos ou que apresentem desempenho abaixo do esperado pelo MDS.

5.4.2. Todas as ausências dos profissionais da operação e da equipe de analistas, por qualquer motivo, deverão ser substituídas por profissionais treinados e qualificados imediatamente pela CONTRATADA visando a continuidade e a qualidade dos serviços prestados, bem como a manutenção da produtividade.

5.4.2.1. No caso de ausências programadas, como férias, entre outras situações, a substituição deve ocorrer no primeiro dia da ausência, e sua comunicação deve ocorrer com antecedência mínima de 24 horas para folgas e 5 (cinco) dias úteis para férias.

5.4.2.2. Em ausências não programadas, como licenças maternidade, paternidade, por motivo de doenças, entre outros, a substituição deve ocorrer no primeiro dia útil seguinte ao ocorrido, e a comunicação do fato deve ocorrer em no máximo 24 horas.

5.4.2.3. Todas as ausências devem ser comunicadas pela CONTRATADA à CONTRATANTE. Em casos de ausências curtas programadas, a comunicação poderá ser realizada por meio eletrônico.

5.4.3. Caso algum dos profissionais contratados pela empresa, não trate com cordialidade os demais profissionais do MDS ou da CONTRATADA, bem como os(as) demandantes do MDS, será a CONTRATADA notificada sobre o fato, devendo adotar as providências necessárias para a solução da questão em até 5 (cinco) dias úteis após sinalização do fato.

5.4.4. A CONTRATADA deverá implementar e manter Política de Recursos Humanos que objetive criar clima de harmonia e de motivação no ambiente de trabalho, voltada para garantia da qualidade da prestação dos serviços contratados e melhorar a qualidade de vida dos colaboradores.

5.4.5. Visando garantir a continuidade e qualidade dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá incentivar a permanência dos profissionais que efetivamente apresentam bons resultados.

5.4.6. Todas as substituições e promoções na operação MDS (operadores, supervisores, monitores, agentes de treinamento, analista de tráfego e coordenador de operação) deverão obter aprovação em programa de seleção a ser realizado pela CONTRATADA com critérios validados pelo MDS. Esses critérios visam assegurar que os serviços não sejam interrompidos por motivo de desconhecimento de informações relevantes ao desempenho das atribuições desenvolvidas, bem como do cumprimento dos prazos junto às áreas técnicas do MDS.

5.4.7. A contratação de pessoas com deficiência (PCD) deverá ser realizada desde que a deficiência seja compatível com as atribuições da função a ser executada.

5.4.8. A CONTRATADA deverá assegurar aos funcionários que prestam serviços na Central de Relacionamento do MDS o cumprimento da legislação no que diz respeito às atividades de exercícios/atividades laborais.

5.4.9. Todos os profissionais que prestarão serviços na Central de Relacionamento e na Ouvidoria-Geral do MDS, deverão ser devidamente contratados, não sendo permitida à CONTRATADA a disponibilização de estagiários para a prestação dos serviços.

5.4.10. A CONTRATADA deve contratar em seu nome e manter sob sua responsabilidade todos os profissionais (1º e 2º níveis) que prestarão os serviços na Central de Relacionamento e na Ouvidoria-Geral, não cabendo ao MDS nenhuma responsabilidade solidária ou subsidiária na relação trabalhista com os referidos profissionais.

5.4.11. A CONTRATADA deverá estipular janelas quinzenais no mês para contratação de novos colaboradores a ser informado ao CONTRATANTE, para acompanhamento das turmas a serem treinadas.

5.5. LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.5.1. O local de prestação dos serviços, de responsabilidade da CONTRATADA, onde funcionará a operação (1º Nível de atendimento) da Central de Relacionamento, deve ser localizado no Distrito Federal e Entorno (RIDE), à distância máxima de 50 quilômetros, a partir da Esplanada dos Ministérios.

5.5.2. A prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá obedecer aos locais e horários de funcionamento descritos neste TR, consoante o nível de atendimento.

5.5.2.1. Os horários indicados neste TR podem ser alterados de acordo com a necessidade do MDS.

5.5.3. A CONTRATADA poderá ser convidada e autorizada à implementar modalidade de trabalho em casa (*home office*), sob suas custas, para parte do contingente da operação - 1º Nível de atendimento, assim como do 2º Nível de atendimento, em decorrência de situações que tornem necessárias a adoção desse tipo de regime de trabalho, mediante condições técnicas e negociais a serem definidas pelo CONTRATANTE, negociadas e formalizadas com a CONTRATADA.

5.5.3.1. Os protocolos adotados para o trabalho em casa (*home office*) devem abranger não somente as questões de Recursos Humanos, mas também o detalhamento de como será feita a adoção do regime de teletrabalho em termos de infraestrutura física e tecnológica (links de internet, sistema VOIP para transferência das chamadas para os operadores, etc.), garantindo a segurança da informação e o atendimento ao Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo - TCMS.

5.5.4. ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL

5.5.4.1. Os serviços prestados nas formas operador, atendimento eletrônico, supervisão, monitoria, treinamento, coordenação e gerência serão executados nas dependências da CONTRATADA.

5.5.4.2. A localização da operação da Central de Relacionamento justifica-se tendo em vista a complexidade de acompanhamento, fiscalização e vistoria das instalações físicas e tecnológicas, bem como de manutenção da gestão sobre os controles de acesso aos sistemas de atendimento dos profissionais da CONTRATADA, no sentido de assegurar a qualidade, a conformidade e abordagem no atendimento. Ademais, como o Ministério possui apenas uma sede, situada em Brasília/DF, as ações mencionadas ficariam inviáveis por parte do MDS em localização diferente da indicada. Assim, a CONTRATADA deverá manter, em suas instalações, uma sala denominada como do cliente, para que os servidores designados pela Administração possam estar presentes no "dia a dia" da operação do *Contact Center*, os quais acompanharão o desempenho das atividades, com objetivo de garantir um atendimento de qualidade, em especial atendendo o princípio constitucional da eficiência na prestação do serviço público. Dessa forma, entende-se como imprescindível que o 1º nível de atendimento permaneça próximo à sede do MDS.

5.5.4.3. Os horários de funcionamento do atendimento de 1º nível ocorrerão:

a) Atendimento Eletrônico (URA): durante 24 horas, todos os dias do mês, inclusive sábados, domingos e feriados.

b) Atendimento Humano (Receptivo): durante 12 horas, das 07h às 19h, de segunda a sexta-feira, e durante 6 horas, das 10h às 16h, aos finais de semana e feriados nacionais, durante o calendário de pagamento de Programa de Transferência de Renda do Governo Federal, conforme calendário anual que será entregue e formalizado à CONTRATADA no início do exercício de cada ano pelo MDS.

c) Atendimento Multimeios e Atendimento Help Desk: durante 12 horas, das 07h às 19h, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados de âmbito nacional.

d) Atendimento Humano (Ativo): de segunda a sexta-feira, exceto em feriados de âmbito nacional, observado o Código de Ética do *Contact Center* em sua última versão divulgada pela Associação Brasileira de Telesserviços. Visando a efetividade dos ativos, os contatos realizados com os municípios e estados deverão observar os seus horários de expediente de 09h às 17h, bem como o fuso horário.

5.5.5. ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL

5.5.5.1. Os serviços prestados pela equipe de analistas serão executados nas dependências do MDS, localizado em Brasília/DF, visando proporcionar os atendimentos presenciais aos(as) gestores(as)/técnicos(as) municipais e demandantes em geral. Essa equipe de analistas também é responsável, dentre outras atividades, pelo contato direto e permanente com as áreas técnicas do MDS, objetivando o alinhamento e padronização das informações prestadas por este Ministério. Além disso, a localização da equipe de 2º nível deve-se à necessidade de acesso ao Sistema de Pagamentos de Benefícios Sociais - SIPAS, atualmente de acesso restrito à rede do MDS. Ademais, em face à Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados e dá outras providências, e da necessidade do acompanhamento dos serviços prestados no manuseio de informações contidas em documentos enviados à Ouvidoria, é imprescindível que o suporte de serviços da equipe de analistas esteja disponível nas dependências do MDS.

5.5.5.2. Por necessidade e conveniência da CONTRATANTE, e contornados os impedimentos tecnológicos, como acesso à sistemas, os Analistas I em parte ou em sua totalidade poderão exercer suas atividades nas dependências da CONTRATADA.

5.5.5.3. Os horários de funcionamento do atendimento de 2º nível ocorrerão:

5.5.5.3.1. Equipe de Analistas da Central de Relacionamento: durante 12 horas, das 07h às 19h, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados de âmbito nacional, devendo sempre haver a presença de analistas dos três níveis (I, II e III) nesse período.

5.5.5.3.2. Equipe de Analistas da Ouvidoria: durante 10 horas, das 08h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados de âmbito nacional.

5.5.5.3.3. Os horários poderão sofrer alteração de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.

5.5.6. ATENDIMENTO DE 3º NÍVEL

5.5.6.1. Os serviços prestados pelas áreas técnicas do MDS serão executados nas dependências do órgão, localizadas em Brasília/DF, conforme endereços descritos abaixo:

- a) Esplanada dos Ministérios, Bloco A – Zona Cívico Administrativa;
- b) Esplanada dos Ministérios, Bloco C – Zona Cívico Administrativa;
- c) Setor de Autarquias Norte, SAN Quadra 03 Lote "A", Edifício DNIT– Asa Norte;
- d) SAAN Quadra 04 lote 916 - SAAN;
- e) SMAS, Trecho 3, Quadra 2 - Lote 1 – Ed. The Union;

5.5.6.2. Os referidos endereços poderão ser alterados conforme a necessidade do MDS, mediante comunicação formal à CONTRATADA.

5.5.6.3. O atendimento de 3º nível ocorrerá dentro do horário de expediente do MDS, ou seja, das 08h às 18h, de segunda a sexta-feira.

5.5.6.4. A CONTRATADA deverá manter serviços de suporte técnico à operação em todos os dias e horários de funcionamento.

5.5.6.5. A LICITANTE deverá declarar, por meio do Anexo C, de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

5.5.6.6. As obrigações da CONTRATADA e CONTRATANTE estão previstas neste TR em item específico.

5.6. OUVIDORIA

5.6.1. Nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, compete à unidade de ouvidoria receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, bem como o acompanhamento e a efetiva conclusão das demandas do(a) usuário(a).

5.6.2. Também é responsabilidade dessa unidade o acompanhamento da implementação da Carta de Serviços ao Usuário, e dos Conselhos de Usuários(as) de serviços públicos, especialmente quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento.

5.6.3. Outra importante atividade da Ouvidoria consiste na organização e interpretação dos dados obtidos por meio das manifestações registradas no *Contact Center*. A sistematização desses dados permite avaliar a satisfação dos(as) usuários(as) dos programas sociais ofertados pelo MDS, bem como gerar informações estratégicas para subsidiar o aprimoramento da gestão desses programas.

5.6.4. A prestação dos serviços especializados de Ouvidoria compreende o registro e o atendimento, nos prazos estabelecidos na legislação vigente, das reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações de simplificação e de providências, provendo os esclarecimentos que se fizerem necessários, bem como realizando o encaminhamento das manifestações que não tiverem solução imediata ou que necessitem de conhecimento e de adoção de providências por parte das áreas finalísticas do MDS.

5.6.5. Os serviços especializados da Ouvidoria do MDS compreendem, ainda, promover ações para assegurar a preservação de aspectos éticos, de privacidade e de confidencialidade em todas as etapas do processamento das manifestações.

5.6.6. Os serviços prestados à Ouvidoria devem englobar o apoio ao atendimento presencial, à carta, ao formulário eletrônico, ao teleatendimento humano e eletrônico, e realização do atendimento receptivo e ativo, ou quaisquer outros meios seguros de comunicação, que possam ser utilizados para o atendimento à sociedade. Os serviços também incluem o apoio ao acompanhamento do tratamento das manifestações, observando as disposições legais e orientações do órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Para tanto, deverá contar com Analistas de Ouvidoria, Analistas de Gestão e Análise da Informação e Operador de telefonia.

5.6.6.1. O atendimento presencial também poderá ser realizado no idioma Libras para atendimento aos cidadãos(ãs) com deficiência auditiva.

5.6.7. Compete à Equipe de Analistas da Ouvidoria atender também os serviços de: elaboração de ofícios, digitalização de documentos, tais como cartas (recepcionadas e/ou devolvidas) e ofícios, assim como registros na Plataforma Fala.BR, incluindo as respostas enviadas aos(às) demandantes por carta ou ofício.

5.6.8. Além disso, cabe ao Analista de Ouvidoria, especificamente, revisão ortográfica e gramatical, de coesão e de coerência das respostas enviadas aos(às) demandantes, e dos textos produzidos pelas equipes de primeiro e segundo níveis, incluindo a revisão de textos de relatórios e demais documentos produzidos.

5.6.9. A prestação dos serviços especializados de teleatendimento da Ouvidoria incluirá as modalidades receptivo e ativo, humano e eletrônico. O serviço de teleatendimento ativo tem como objetivo proceder ao retorno das demandas, além da realização de pesquisas de satisfação, as quais deveram ser entregues até o 5º (quinto) dia útil de cada mês.

5.6.10. Todas as ligações recebidas pela Célula de Ouvidoria devem ser gravadas, armazenadas e entregues ao MDS até o fim da vigência do contrato ou quando solicitadas oficialmente, dentro do prazo estipulado na solicitação. O armazenamento deve ser realizado em mídia com durabilidade mínima de 10 anos. Devem ser disponibilizadas para consultas em formatos compatíveis com o Windows – MP3, ASF, WMA, WAV etc.

5.6.11. As gravações devem permitir a compactação e serem indexadas para recuperação por identificação do canal, data/hora, célula e operador. As gravações devem ser totalmente integradas à solução de gestão de atendimentos e de monitoria, relacionando as demandas/chamadas ao arquivo de gravação correspondente.

5.6.12. A CONTRATADA deve providenciar, às suas custas, o armazenamento em meio digital (por meio de tecnologia específica para esse fim), de todas as ligações, e-mails, cartas, chats e documentos recebidos e encaminhados aos(às) demandantes do MDS, durante a vigência do contrato. Esses arquivos deverão ser entregues ao MDS ao final do contrato ou quando solicitado, em mídia com durabilidade mínima de 10 anos ou na forma que forem solicitados, dentro do prazo estipulado na solicitação.

5.6.13. Descrição das atividades da Ouvidoria

5.6.13.1. A Ouvidoria recebe, atualmente, manifestações por meio de quatro canais: carta, formulário eletrônico, telefonia e atendimento presencial, que são classificadas como: solicitações de providências, simplifique, reclamações, sugestões, denúncias e elogios. Ademais, a Ouvidoria elabora relatórios gerenciais, analíticos e numéricos; gerencia – no que couber – a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, e provê conteúdo para atualização da página da Ouvidoria no portal do MDS.

5.6.13.2. O operador da Célula Ouvidoria, ao receber uma ligação, deverá identificar que se trata de uma manifestação de Ouvidoria. Sendo esse o caso, deverá realizar o registro na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, para tratamento e resposta ao(à) demandante. As manifestações não tratadas pelo operador serão distribuídas aos Analistas do 2º Nível de Atendimento.

5.6.13.3. Ao prestar atendimento presencial, a Equipe de Analistas avalia o assunto trazido pelo(a) demandante para identificação da demanda. Caso se trate de uma manifestação de Ouvidoria, o Analista responsável pelo atendimento deve proceder ao registro da manifestação na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR. O registro da manifestação deve ocorrer no momento do atendimento presencial, podendo a manifestação ser concluída no ato do atendimento ou encaminhada via Fala.BR para a área finalística, caso necessário.

5.6.13.4. Caso a resposta à carta, ao formulário eletrônico, à ligação ou ao atendimento presencial seja por meio de carta ou e-mail, o Analista de Ouvidoria deverá proceder à montagem (redação e formatação) do documento-resposta. Este deverá avaliar a adequação do documento-resposta aos padrões estabelecidos pela Ouvidoria. No caso da resposta por meio de carta, há, ainda, etiquetagem e envelopamento a ser realizada pelo Analista de Ouvidoria. Os custos com a expedição dos documentos são de responsabilidade do MDS. Se a resposta for por telefone, será informada mediante realização do serviço de teleatendimento Ativo.

5.6.13.5. Nos casos em que as cartas-respostas sejam devolvidas pelos Correios, e for identificado algum erro de registro do endereço do(a) demandante, o Analista de

Ouvidoria deverá corrigir os dados do(a) demandante, atualizar o conteúdo da carta para, então, proceder ao reenvio do documento.

5.6.13.6. As manifestações realizadas por meio de cartas serão recepcionadas pelo MDS, seguindo os procedimentos oficiais estabelecidos pelo Protocolo Central do MDS.

5.6.13.7. O atendimento presencial poderá ser realizado em qualquer uma das instalações físicas do MDS que sejam adequadas para tal procedimento.

5.6.13.8. Gerenciar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, no que couber à Ouvidoria, sendo responsável pelo levantamento das alterações necessárias às melhorias da execução dos serviços prestados na Ouvidoria; reporte à Controladoria-Geral da União - CGU dessas necessidades de adequação; alimentação dos dados necessários ao trabalho da Ouvidoria.

5.7. Volume dos Serviços

5.7.1. Para dimensionar o volume dos serviços de Ouvidoria é necessário que se leve em conta o volume de demandas demonstrado no Anexo D – Volumetria Atual.

5.7.2. Portanto, os valores abaixo têm por objetivo subsidiar a CONTRATADA para dimensionamento dos serviços da Ouvidoria:

Ano	Canal de Atendimento*											Total de Manifestações
	Telefonia			Formulário Eletrônico		Atendimento Presencial		Carta		Telegram		
	Lig. Recebidas	Registros no SGD	Registros no Fala.BR	SGD	Fala.BR	SGD	Fala.BR	SGD	Fala.BR	SGD	Fala.BR	
2019	164.529	15.104	0	5.871	1.615	54	0	214	0	0	0	22.858
2020	72.370	18.934	0	21.992	325.363	76	0	830	0	0	0	367.195
2021	113.275	20.019	0	40.392	172.951	0	0	3.754	0	701	0	237.817
Total	350.174	54.057	0	68.255	499.929	130	0	4.798	0	701	0	627.870

*Quadro atualizado conforme relatório de gestão e painel resolveu.

**Total de ligações recebidas não interfere no total de manifestações pois não são todas ligações que viram manifestações.

5.7.3. Todos os atendimentos da Ouvidoria recebidos pelo telefone – Central de Relacionamento do MDS – devem ser realizados, primeiramente, por meio da Unidade de Resposta Audível – URA, e devem ser redirecionados, posteriormente, para o operador, se assim for a necessidade dos(as) cidadãos(ãs).

6. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE:

6.1. A CONTRATADA deverá adotar práticas de SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, conforme prevê a IN nº 01, DE 19 DE JANEIRO DE 2010, com destaque para o Artigo 6º, nos incisos a seguir, e legislações correlatas, naquilo que couber:

IV - forneça aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços.

V - realize um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes.

6.2. Em atendimento ao Guia Nacional de Licitações Sustentáveis (AGU, 2016), deve ainda:

"Providenciar o recolhimento e o adequado descarte das lâmpadas fluorescentes originárias da contratação, recolhendo-as ao sistema de coleta montado pelo respectivo fabricante, distribuidor, importador, comerciante ou revendedor, para fins de sua destinação final ambientalmente adequada;"

6.3. Ademais, deve cumprir diretrizes relativas à gestão integrada e ao gerenciamento de resíduos sólidos, obedecendo aos parâmetros estabelecidos pela Lei nº 12.305, de 02 de agosto de 2010, observando o gerenciamento de resíduos de equipamentos eletroeletrônicos; e as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

7. VISTORIA PARA A LICITAÇÃO

7.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor, de segunda à sexta-feira, das 08h às 18h, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelos telefones: 61 - 3217-9512 / 61-3217-9519.

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

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

7.4. A licitante que realizar a vistoria deverá assinar o Termo de Vistoria (Anexo C – Termo de Vistoria Técnica), que será emitido e fornecido pelo MDS.

7.5. Portanto, não terão fundamento as alegações posteriores de desconhecimento do objeto e suas características de contratação, gestão e execução. Os licitantes, em nenhuma hipótese, e por nenhum meio, poderão valer-se dos apontamentos não realizados na vistoria técnica como justificativa de desconhecimento de qualquer um dos termos da contratação, nem das características do serviço, da infraestrutura, do ambiente e dos locais da prestação dos serviços.

7.6. O MDS recomenda a vistoria técnica, cabendo, portanto, única e exclusivamente à CONTRATADA estruturar sua equipe de trabalho e equipamentos na dimensão que atendam às condições estabelecidas para a prestação dos serviços.

7.7. Por ocasião da vistoria, poderá ser entregue em formato digital ao licitante, ou ao seu representante legal, as informações relativas ao objeto da licitação, para que a empresa tenha condições de bem elaborar sua proposta.

7.8. A não realização da vistoria, quando facultativa, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

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

8. MODELO/PRAZO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

8.1. O processo de implantação da execução do objeto consiste no planejamento, instalação, configuração, customização da plataforma de atendimento, de forma que atenda integralmente às características e necessidades do MDS, responsabilizando-se a CONTRATADA por todas as conexões softwares, hardwares, materiais e acessórios necessários para o bom desempenho dos serviços. Contempla, ainda, dentro do processo de implantação a disponibilização de infraestrutura física e

tecnológica completa, a contratação, capacitação e alocação dos recursos humanos, além da realização da etapa piloto.

8.2. A etapa piloto consiste na implantação do processo em caráter experimental. Além disso, implica em uma monitoração mais cuidadosa do processo, porque é a partir da avaliação e do estudo da etapa piloto que a CONTRATADA dará início aos serviços.

8.3. A CONTRATADA terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data da assinatura do contrato, para efetuar a implantação e iniciar a operação dos serviços da Central de Relacionamento do MDS.

8.4. O período destinado à implantação dos serviços não será remunerado à CONTRATADA. Assim, somente poderão ser faturados os serviços prestados a partir do aceite final da entrega da solução completa, conforme estabelecido neste Termo de Referência e anexos.

8.5. A CONTRATADA terá 10 (dez) dias corridos, da data de assinatura do contrato, para manifestar, formalmente ao MDS, a sua decisão quanto à utilização do Sistema de Gestão de Demandas - SGD - de propriedade do MDS. A CONTRATADA deverá apresentar ao MDS, para conhecimento, aprovação e futuro acompanhamento, o Plano de Migração da base de dados do Sistema de Gestão de Demandas - SGD.

8.5.1. A CONTRATADA poderá após 06 (seis) meses da assinatura do contrato rever a decisão sobre a utilização do Sistema de Gestão de Demandas - SGD, e optar por utilizar sistema próprio desde que contemple todas as funcionalidades solicitadas pelo MDS e entregue a CONTRATANTE todos os módulos de acesso incluindo perfil de administrador, manuais de usuário e treinamento.

8.5.2. A CONTRATADA terá 20 (vinte) dias corridos, da data de assinatura do contrato, para apresentar ao MDS, para conhecimento, aprovação e futuro acompanhamento, o projeto de implantação da Central de Relacionamento, contemplando os seguintes itens:

a) Apresentação da mão de obra, incluindo: quantitativo, qualificação profissional (certificados etc.), currículos dos profissionais, de acordo com o perfil descrito neste Termo de Referência, e comprovação de escolaridade, com diploma reconhecido pelo MEC, de acordo com a ocupação;

b) Apresentação do cronograma de treinamento, incluindo: técnicas de atendimento, treinamento acerca dos serviços, programas, projetos e políticas do MDS, treinamento quanto à utilização das ferramentas disponibilizadas pela CONTRATADA, bem como dos sistemas de informações utilizados para a prestação do atendimento;

c) Detalhamento completo da arquitetura das soluções tecnológicas que serão utilizadas na Central de Relacionamento do MDS, incluindo todos os equipamentos tecnológicos e suas especificações técnicas; detalhamento da infraestrutura operacional do 1º e 2º nível de atendimento; descrição da plataforma de comunicação de voz, incluindo: topologia da plataforma, Distribuidor Automático de Chamadas - DAC, Unidade de Resposta Audível - URA, PA digital, Sistema de Gerenciamento de Chamadas, Sistema de Gerenciamento da Força de Trabalho, Sistema de Gravação de Voz, aparelhos telefônicos e *headsets*;

d) Descrição do *link* de comunicação entre o ambiente computacional da CONTRATADA e o ambiente do MDS. Esse *link* deverá ser dotado de capacidade suficiente para acessar e transportar os dados entre os dois ambientes;

e) Proposta de data para início e término da etapa piloto.

8.6. Caso a CONTRATADA decida utilizar o Sistema de Gestão de Demandas - SGD, de propriedade do MDS, o treinamento relativo ao repasse tecnológico à CONTRATADA será ministrado pelos(as) técnicos(as) do MDS ou pessoas por ele designado, nas instalações do MDS em Brasília-DF, em até 30 (trinta) dias corridos da assinatura do contrato. Todas as providências e os custos ficarão a cargo da CONTRATADA.

8.7. Uma vez montada toda a estrutura de atendimento, a Central de Relacionamento deverá executar a etapa piloto, conforme prazo definido no projeto de implantação. Durante essa etapa, o MDS avaliará a qualidade do atendimento, a estrutura física e tecnológica disponibilizada pela CONTRATADA para a prestação dos serviços, objetivando assegurar a aderência desta aos requisitos exigidos neste projeto e a liberação ou não para a etapa seguinte.

8.8. O processo de avaliação considerará os seguintes aspectos:

a) Capacidade em prestar atendimento de qualidade observando os indicadores de desempenho previstos no item 14: Acordo de Níveis de Serviços.

b) Capacidade em gerar relatórios de atendimento e comprovar o atendimento das métricas estabelecidas no item de Níveis de Serviços;

c) Capacidade em cumprir os procedimentos definidos neste Termo de Referência;

d) Equipe técnica de acordo com os critérios de competência, conhecimento e experiência exigidos no Termo de Referência;

e) Avaliação da infraestrutura suficiente para a execução dos serviços.

8.8.1. Será emitido pelo MDS, em até 05 (cinco) dias úteis da realização da avaliação, o Termo de Aceitação da etapa piloto, confirmando o cumprimento de todos os requisitos acima e liberando para o início da operação.

8.9. A formalização do fim da implantação e início efetivo da operação deverá ser oficializada ao MDS por meio de um Termo de Homologação emitido pela CONTRATADA, confirmando o cumprimento de todos os requisitos constantes neste Termo de Referência.

8.10. Todos os equipamentos, materiais de consumo, peças, conversores, conectores, cabos e *softwares* necessários para operacionalização e execução dos serviços deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus para o MDS, devendo todos os itens propostos serem compatíveis entre si.

8.11. Os tópicos a serem abordados no treinamento em produto serão repassados à CONTRATADA pela equipe técnica do MDS, quando da assinatura do contrato de prestação de serviços.

8.12. A Árvore de Voz necessária para programação do atendimento eletrônico na Unidade de Resposta Audível - URA será entregue à CONTRATADA em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato.

8.13. Em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato, o CONTRATANTE entregará à CONTRATADA a descrição dos serviços de autoatendimento, como consulta sobre pagamento de benefícios, entre outros, acompanhada das especificações técnicas dos bancos de dados a serem integrados a URA.

8.14. A homologação da árvore de voz pela CONTRATANTE será realizada em até 10 (dez) dias úteis após o término da programação de atendimento eletrônico na URA pela CONTRATADA.

8.14.1. A CONTRATADA deverá prover a infraestrutura necessária compatível com o ambiente tecnológico do MDS, compreendendo, dentre outros, servidores de aplicação, servidores de dados e Plataformas tecnológicas compatíveis com o parque tecnológico do MDS, a fim de garantir a segurança e estabilidade nos serviços.

8.14.2. Com relação à plataforma de servidores e banco de dados, devem ser iguais ou superiores aos utilizados atualmente pelo MDS.

8.14.3. Com relação aos servidores, a instalação deve ser realizada em ambientes virtualizados.

9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO:

9.1. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Acordo de Níveis de Serviço (ANS), conforme modelo previsto a partir do item 9.20.1, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

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

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

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

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

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

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

9.7. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

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

9.9. Deverá ainda a CONTRATADA, com base na volumetria apresentada no Anexo D, escalonar e disponibilizar os recursos humanos necessários, respeitando a curva de demanda histórica do MDS, visando à prestação de um serviço de qualidade e o atendimento às necessidades e expectativas deste Ministério.

9.10. A CONTRATADA deverá considerar para o dimensionamento que os sistemas do CONTRATANTE podem apresentar ocorrências de indisponibilidade temporária e/ou lentidão.

9.11. A CONTRATADA deverá enviar ao MDS, 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.

9.12. A quantidade mensal de atendimentos descritos na Tabela (Item 9.19.1) foi estimada com base no histórico de atendimentos da Central de Relacionamento e Ouvidoria (Anexo D) no período de janeiro/2022 a junho/2022.

9.13. Com base na série histórica constante do Anexo D, bem como na própria demanda de atendimentos advinda da efetiva execução do contrato, será gerada dinamicamente a VOLUMETRIA MENSAL ESTIMADA – VME dos serviços, que deverá ser validada pela CONTRATANTE e autorizada por meio de Ordem de Serviço – OS, respeitando os quantitativos estabelecidos neste Termo, assim como a capacidade financeira do contrato.

9.14. A VME será calculada de forma dinâmica e consecutiva, no mínimo com base na série histórica da Central de Relacionamento do MDS, considerando a MÉDIA MENSAL DE DEMANDAS DE ATENDIMENTOS (Receptivo Humano) dos últimos 3 (três) meses anteriores ao mês subsequente da aplicação.

9.15. Considerando esta dinâmica, durante toda a execução contratual, a CONTRATADA disporá de 30 (trinta) dias de antecedência para planejar e mobilizar os recursos necessários para a execução da VOLUMETRIA MENSAL ESTIMADA dos serviços em cada período mensal.

9.16. Mensalmente, a CONTRATADA deverá prover o gestor do contrato com relatórios contendo o cálculo apurado do VME do mês subsequente de prestação de serviços do Teleadendimento Receptivo Humano.

9.17. Caberá à CONTRATANTE o cálculo da VOLUMETRIA MENSAL ESTIMADA, considerando a possibilidade de advirem novas campanhas e expectativa de atendimentos específicos e/ou esporádicos não incluídos na série histórica de atendimento. Nesses casos, a CONTRATADA deverá ser informada com antecedência mínima de 15 (quinze) dias para os ajustes operacionais.

9.18. Para o cálculo da VME, entende-se por Demandas de Atendimento Receptivo Humano a quantidade total de chamadas transferidas para o Atendimento Humano no período.

9.19. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

9.19.1. O valor mensal a ser faturado pela CONTRATADA será por atendimento, observando-se os valores correspondentes de pagamento unitários próprios aos tipos de atendimento, sendo considerados para o quantitativo os atendimentos de teleadendimento humano receptivo e receptivo eletrônico realizados pela Ouvidoria-Geral, por meio da Central de Relacionamento, conforme Tabela abaixo:

Tipos de Serviços Receptivos	Categoria de atendimento	Tipo de atendimento	Quantidade Mensal de atendimentos Estimados	Quantidade Total de atendimentos Estimados em 12 meses
TELEATENDIMENTO RECEPTIVO	Humano	*Teleatendimento Humano Receptivo	1.028.408	12.340.896
	Eletrônico	*Atendimento URA - Unidade de Resposta Audível	4.056.527	48.678.324
ATENDIMENTO HELP DESK	Humano	Help Desk	50.339	604.068
		Chat - Atendimento humano	54.155	649.860
ATENDIMENTO MULTIMEIOS	Humano	Serviço de Mensageria Instantânea Humano	192.705	2.312.460
		Carta	50	600
		Atendimento presencial	650	7.800
		E-mail/Formulário eletrônico	83.998	1.007.976
		Plataformas	80.018	960.216
	Eletrônico	Chat - Atendimento Bot	59.238	710.856
		Aplicativo	703.464	8.441.568
		Assistente virtual	11.848	142.176
		Serviço de Mensageria Instantânea Menu Eletrônico	853.082	10.236.984
		Serviço de Mensageria Instantânea Bot	11.848	142.176
Total		Total	7.186.330	86.235.960

Tipos de Serviços Ativos	Categoria de atendimento	Tipo de atendimento	Quantidade Mensal de atendimentos Estimados	Quantidade Total de atendimentos Estimados em 12 meses
ATIVO	Humano	Teleatendimento Humano Ativo	841.667	10.100.004
	Eletrônico	Ativo Mensagem de Texto – SMS	5.050.000	60.600.000
		Ativo Mensagem de Voz – Voice	841.667	10.100.004
		Mala direta (ativo por e-mail)	5.050.000	60.600.000
Total		Total	11.783.334	141.400.008
Total Geral			18.969.664	227.635.968

9.19.2. O desembolso dar-se-á mediante comprovação dos serviços efetivamente prestados, por meio de Relatório Mensal de Atividades, a ser aprovado pelo MDS.

9.19.3. Para os casos de variação negativa e/ou positiva de serviços efetivamente executados em relação ao VOLUME MENSAL ESTIMADO (VME) calculado dinamicamente, ou ainda acrescido pela Contratante, ocorrerá as seguintes compensações:

I - A CONTRATADA fará jus a compensação financeira para os meses onde os volumes de atendimento tiverem efetiva demanda com uma variação negativa superior a 40% do VME para o período, ou seja, se a volumetria real demandada for inferior ao VME, representando menos de 60% do que foi estimado, a CONTRATANTE remunerará a empresa a título de compensação conforme a fórmula:

$$VC = ((VME * 0,60) - VR) * VA$$

Onde:

VC = Valor de compensação (R\$)

VME = Volumetria Mensal Estimada

VR = Volumetria Real. Quantidade de atendimentos efetivamente demandados.

VA = Valor do Atendimento

II - Em se tratando de variação positiva, se a volumetria real for superior ao VME em mais de 10%, não haverá aplicação de sanções relativas aos níveis de serviços pactuados.

9.19.4. As hipóteses de compensações e não aplicações de sanções por variações positivas e/ou negativas do VME ocorrerão para o serviço de Teleatendimento Receptivo Humano.

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

9.19.6. São considerados atendimentos, para fins de faturamento, observando a diferenciação do custo entre atendimento eletrônico e humano, independente do tipo de serviço:

9.19.6.1. **Atendimentos receptivos.**

9.19.6.1.1. Os serviços de Teleatendimento Humano Receptivo serão pagos de acordo com o número total de chamadas efetivamente atendidas pelos operadores, cujo tempo de atendimento seja superior a 30 segundos.

9.19.6.1.2. Os serviços de Teleatendimento Eletrônico Receptivo serão pagos de acordo com o número total de chamadas efetivamente atendidas.

9.19.6.1.3. Os serviços de Atendimento Help Desk serão pagos de acordo com:

9.19.6.1.3.1. As regras de pagamento do canal utilizado; e

9.19.6.1.3.2. O número total de chamadas efetivamente atendidas pelos operadores de help desk, cujo tempo de atendimento seja superior a 30 segundos.

9.19.6.1.4. Os serviços de Atendimento Multimeios serão pagos de acordo com:

9.19.6.1.4.1. A quantidade de e-mails e cartas respondidos e efetivamente enviados aos(às) destinatários.

9.19.6.1.4.2. Quantidade de atendimentos concluídos via plataforma.

9.19.6.1.4.3. A quantidade de atendimentos efetivamente realizados por assistente virtual, aplicativo, chat, mensageria instantânea e presencial.

9.19.6.2. **Atendimentos ativos.**

9.19.6.2.1. Teleatendimento Humano Ativo: serão pagos de acordo com o número total de chamadas efetivadas (conversa com o usuário) pelos operadores, cujo tempo de atendimento seja superior a 10 segundos, sendo desconsiderados números inexistentes e caixas postais e cujos contatos (números telefônicos) estejam registrados no Sistema de Gestão de Demandas.

9.19.6.2.2. Mala direta: será pago pela unidade de e-mail enviada.

9.19.6.2.3. Mensagem de texto: será pago pela unidade de mensagem enviada e entregue aos(às) destinatários(as).

9.19.6.2.4. Mensagem de voz: será pago pela unidade de mensagem de voz/ligação enviada e atendida aos(às) destinatários(as).

9.19.7. A CONTRATADA deverá observar que para efeitos de faturamento:

9.19.7.1. A ligação atendida será faturada apenas uma vez, independentemente das transferências realizadas entre as células.

9.19.7.2. O atendimento via chat será faturado apenas uma vez, mesmo que tenha sido transferido do atendimento eletrônico para o atendimento humano e independentemente da quantidade de mensagens trocadas entre o operador e o(a) mesmo(a) demandante durante aquele contato.

9.19.7.3. Se o atendimento for realizado apenas de forma eletrônica, será pago pelo preço do atendimento eletrônico.

9.19.7.4. Se o atendimento for transferido do atendimento eletrônico para o atendimento humano, se efetivamente realizado, ele será pago pelo preço do atendimento humano.

9.19.7.5. Caso seja comprovado o erro no cadastro dos dados do(a) demandante por parte da prestadora de serviços, e, em razão disso, haja devolução de cartas, o reenvio da resposta não será considerado para fins de faturamento.

9.19.7.6. Nos casos de respostas de e-mails incompletas ou incorretas, que sejam identificadas e comunicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA, o e-mail de resposta inconsistente não será considerado para fins de faturamento.

9.19.8. Veja abaixo a tabela de aplicação com os critérios de faturamento para ligações transferidas entre os teleatendimentos receptivo e help desk:

Teleatendimento Receptivo	Teleatendimento Help Desk	Faturamento
> 30 seg	< 30 seg	Teleatendimento Receptivo
> 30 seg	> 30 seg	Atendimento Help Desk
<= 30 seg	<= 30 seg	Não fatura
< 30 seg	> 30 seg	Atendimento Help Desk

9.19.9. Com a finalidade de subsidiar a CONTRATADA no quantitativo das demandas com atendimento humano superior aos 30 segundos, seguem os dados exemplificativos dos anos de 2020, 2021 e 2022:

2020:

Referência	Atendidas em até 30 seg		Atendidas após 30 seg	
	Absoluto	%	Absoluto	%
Janeiro	6.064	4,02%	144.841	95,98%
Fevereiro	5.665	5,35%	100.299	94,65%
Março	3.123	2,86%	106.011	97,14%
Abril	1.649	1,75%	92.567	98,25%
Mai	1.665	2,12%	76.834	97,88%
Junho	1.796	2,32%	75.781	97,68%
Julho	3.043	2,95%	100.280	97,05%
Agosto	3.143	3,49%	86.983	96,51%
Setembro	2.631	2,83%	90.274	97,17%
Outubro	2.993	3,16%	91.675	96,84%
Novembro	3.752	4,08%	88.294	95,92%
Dezembro	4.829	4,42%	104.452	95,58%
MÉDIA	3.363	3,28%	96.524	96,72%

2021:

Referência	Atendidas em até 30 seg		Atendidas após 30 seg	
	Absoluto	%	Absoluto	%
Janeiro	3.435	4,11%	80.052	95,89%
Fevereiro	5.210	5,26%	93.907	94,74%
Março	4.720	5,24%	85.346	94,76%
Abril	4.387	5,24%	79.407	94,76%
Mai	6.415	5,75%	105.096	94,25%
Junho	7.767	8,28%	86.039	91,72%
Julho	4.744	5,38%	83.407	94,62%
Agosto	9.995	10,78%	82.746	89,22%
Setembro	8.154	8,77%	84.786	91,23%
Outubro	6.341	7,69%	76.087	92,31%
Novembro	5.163	5,48%	88.972	94,52%
Dezembro	8.166	6,15%	124.711	93,85%
MÉDIA	6.208	6,51%	89.213	93,49%

2022:

Referência	Atendidas em até 30 seg		Atendidas após 30 seg	
	Absoluto	%	Absoluto	%
Janeiro	9.045	10,24%	79.259	89,76%
Fevereiro	7.505	12,38%	53.113	87,62%
Março	4.163	8,41%	45.322	91,59%
Abril	3.170	7,16%	41.131	92,84%
Mai	2.651	5,56%	45.049	94,44%
Junho	1.773	3,83%	44.494	96,17%
Julho	1.649	2,97%	53.942	97,03%
Agosto				
Setembro				
Outubro				
Novembro				
Dezembro				
MÉDIA	4.279	7,22%	51.759	82,78%

9.19.10. Somente os serviços realizados por atendimento humano serão remunerados. As ligações atendidas por equipamentos remotos de voz (URA/DAC, secretária eletrônica), bem como os e-mails do tipo resposta automática de recebimento, spam, e-mail duplicado e retorno de anti-spam não receberão qualquer tipo de remuneração, ficando entendido que seus custos estarão incluídos no valor total da proposta.

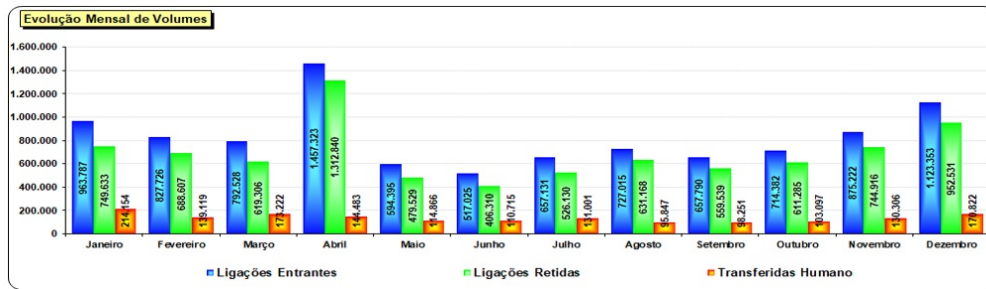
9.19.11. Só haverá remuneração de atendimento eletrônico via URA, quando for estabelecido pelo MDS processo de atendimento automático efetivo ao(a) usuário(a), sem interação humana do operador da CONTRATADA, capaz de disseminar informações e processamento de transações integradas a Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados do MDS, utilizando tecnologias de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR - automatic speech recognition) e vocalização de texto (TTS - text to speech), ou seja, um atendimento individualizado, que traga um resultado direcionado para o(a) demandante do MDS, excluindo-se assim gravações/mensagens padrão.

9.19.12. Tal aspecto visa incentivar a CONTRATADA a criar mecanismos automatizados, reduzindo seu custo de operação, uma vez que a principal parcela de custo apurada é com Recursos Humanos para o Atendimento, sem perda de garantia dos níveis mínimos de Níveis de Serviço e Qualidade. Tem ainda como plano de fundo a redução de custo para a CONTRATANTE por ter o mesmo serviço prestado a um valor reduzido. Não é considerado serviço automatizado a simples configuração de trilhas na Unidade de Resposta Audível - URA com resposta automática.

9.19.13. Abaixo, apresenta-se a evolução do atendimento da retenção das ligações na Unidade de Resposta Audível - URA, dos anos de:

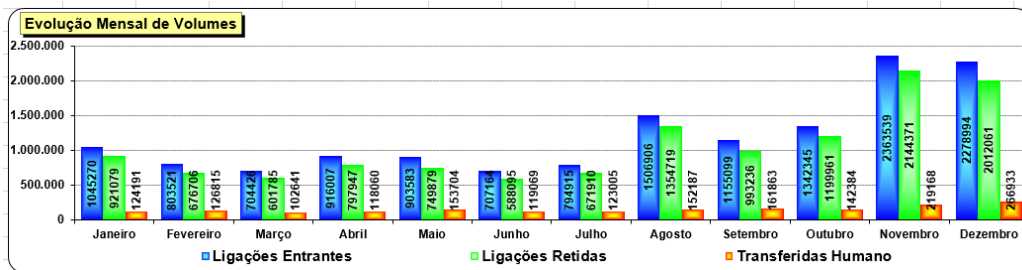
2020:

2020	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL / MÉDIA
Ligações Entrantes	963.787	827.726	792.528	1.457.323	594.395	517.025	657.131	727.015	657.790	714.382	875.222	1.123.353	9.907.677
Ligações Retidas	749.633	688.607	619.306	1.312.840	479.529	406.310	526.130	631.168	559.539	611.285	744.916	952.531	8.281.794
Transferidas Humano	214.154	139.119	173.222	144.483	114.866	110.715	131.001	95.847	98.251	103.097	130.306	170.822	1.625.883
% Retenção	77,78	83,19	78,14	90,09	80,68	78,59	80,06	86,82	85,06	85,57	85,11	84,79	83,59



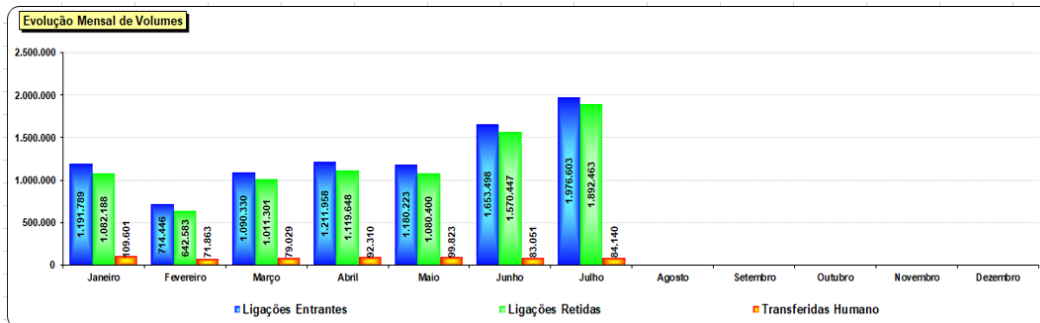
2021:

2021	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL / MÉDIA
Ligações Entrantes	1.045.270	803.521	704.426	916.007	903.583	707.164	794.915	1.506.906	1.155.099	1.342.345	2.363.539	2.278.994	14.521.769
Ligações Retidas	921.079	676.706	601.785	797.947	749.879	588.095	671.910	1.354.719	993.236	1.199.961	2.144.371	2.012.061	12.711.749
Transferidas Humano	124.191	126.815	102.641	118.060	153.704	119.069	123.005	152.187	161.863	142.384	219.168	266.933	1.810.020
% Retenção	88,12	84,22	85,43	87,11	82,99	83,16	84,53	89,90	85,99	89,39	90,73	88,29	87,54



2022:

2022	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL / MÉDIA
Ligações Entrantes	1.191.789	714.446	1.090.330	1.211.958	1.180.223	1.653.498	1.976.603						9.018.847
Ligações Retidas	1.082.188	642.583	1.011.301	1.119.648	1.080.400	1.570.447	1.892.463						8.399.030
Transferidas Humano	109.601	71.863	79.029	92.310	99.823	83.051	84.140						619.817
% Retenção	90,80	89,94	92,75	92,38	91,54	94,98	95,74						93,13



9.19.14. Abaixo apresenta-se a tabela individualizada de aplicação com os critérios de faturamento para ligações transferidas entre os Teletendimentos Receptivo Eletrônico via URA e Teletendimento Receptivo Humano:

1ª opção de atendimento – Eletrônico via URA individualizado	2ª opção de atendimento – falar com o operador	Faturamento
X	< 30 seg	Teletendimento Receptivo Eletrônico
X	> 30 seg	Teletendimento Receptivo Humano
X	-	Teletendimento Receptivo Eletrônico

9.19.15. O mesmo cenário se aplica à utilização do recurso de Chatbot nos serviços prestados por intermédio do WEBCHAT.

9.19.16. Será de exclusiva gestão do CONTRATANTE a definição dos processos de atendimento eletrônico passíveis de serem efetivamente realizados pela URA. O ANEXO "A" contém a lista de programas que deverão ser observados para automação da URA, na implantação do Contrato. A lista contida no Anexo A poderá sofrer alterações a qualquer momento, devendo a ser seguida das devidas alterações na URA.

9.19.17. As quantidades de atendimentos apresentadas na Tabela do item 9.19.1 foram obtidas considerando-se o quantitativo de demandas atuais e a curva histórica de atendimento do ano de 2022 e servem como parâmetros para o cálculo e julgamento das propostas dos licitantes. Portanto, não devem ser consideradas como garantia de faturamentos futuros.

9.19.18. Todas as mensagens de textos para celular e mensagens de voz deverão ser rastreáveis, mostrando o status de envio e o motivo do não envio, com o fornecimento de relatório operacional mensal ao CONTRATANTE.

9.19.19. A CONTRATADA deverá apresentar contrato de telefonia para prestação do

serviço com conexão para envio de SMS Corporativo com todas as operadoras do Brasil (Claro, Oi, Tim, Vivo, Sercontel, CTBC e Nextel e outras operadoras que se instalarem no Brasil durante a vigência do contrato).

9.19.20. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos estabelecidos:

- a) Taxa de erro no envio de mensagens menor que 5% (cinco por cento);
- b) Rastreabilidade de 99% (noventa e nove por cento) das mensagens enviadas.

9.19.21. A CONTRATADA deverá disponibilizar um módulo do cliente configurado com suporte técnico para integração com o Sistema de Gestão de Demandas e com o Painel Gerencial Central em Números para execução e acompanhamento do serviço pelo CONTRATANTE.

9.19.22. O valor total mensal de faturamento será representado pela quantidade de atendimentos realizados no período de apuração, apropriado aos tipos de atendimento, multiplicado pelo valor correspondente ao custo unitário por tipo de atendimento.

9.19.23. Sobre os valores faturados incidirão todos os descontos e deduções aplicáveis, inclusive os decorrentes de descumprimentos de obrigações diversas: Acordo de Níveis de Serviços, multas, deduções e glosas.

9.19.24. A CONTRATADA deverá emitir, mensalmente, fatura acompanhada do devido e completo Relatório Técnico e Gerencial referente à prestação dos serviços do mês anterior, a qual deve ser aprovada previamente pelo fiscal do contrato, no âmbito do MDS. O Relatório Técnico e Gerencial deverá conter, no mínimo, os dados que comprovem todos os volumes e níveis de serviços, podendo o MDS solicitar a qualquer tempo dados ou esclarecimentos complementares.

9.19.25. O MDS, de acordo com a necessidade de gerenciamento do serviço, poderá, a qualquer momento, solicitar novos relatórios ou adequações dos existentes, que deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA até 10 (dez) dias corridos a contar da data de solicitação.

9.19.26. A CONTRATADA deverá realizar, mensalmente, a apresentação dos resultados obtidos pela Central de Relacionamento do MDS e pela Ouvidoria no mês anterior. A apresentação dos resultados deverá ser entregue em meio digital, podendo o fiscal solicitar a qualquer tempo dados ou esclarecimentos complementares.

9.20. NÍVEIS DE SERVIÇOS

9.20.1. Nível de serviço indica a variação considerada aceitável pelo MDS 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.

9.20.2. Os níveis de serviços serão exigidos após 90 (noventa) dias corridos da implantação da Central de Relacionamento do MDS. Esse período destina-se à estabilização dos serviços. A partir do 91º (nonagésimo primeiro) 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.

9.20.3. Os níveis de serviços descritos na Tabela de Pontuação correspondem aos serviços prestados pela Central de Relacionamento do MDS e Ouvidoria.

9.20.4. Mensalmente, a CONTRATADA deve prover o fiscal do contrato de relatórios contendo os resultados das apurações realizadas sobre todos estes indicadores.

9.20.5. Para fins de composição dos relatórios quantitativos e qualitativos previstos no Contrato, será considerado "dia atípico", para o teleatendimento e multimeios, o dia em que o volume de chamadas recebidas, de cartas, de chat e de e-mails/formulário eletrônico, for superior a 15% em relação à média dos dias da semana correspondentes as últimas 52 semanas, devendo ser expurgados todos os "dias atípicos" para fins de cálculos dos indicadores de níveis de serviços.

9.20.6. 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.

9.20.7. A CONTRATADA receberá a cada período de 12 (doze) meses 1.200 (mil e duzentos) pontos distribuídos igualmente a cada mês. Portanto, serão distribuídos 100 (cem) pontos mensais, não cumulativos, dos quais serão descontados pontos pelo descumprimento dos Níveis de Serviços exigidos, conforme descrição e pontuação apresentadas na tabela de pontuação a seguir:

Tabela de Pontuação

Item	Indicador de Nível de Serviço	Descrição da Avaliação	Exigência	Período	Pontuação Por Avaliação Insatisfatória
1	Índice de Ligações Atendidas em até 45 seg. (quarenta e cinco segundos [NS])	Se ficar abaixo de 85%, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada descumprimento.	≥ 85%	Diário	75 ≤ NS < 85: 0,5 ponto
					65 < NS < 75: 1,0 ponto
					NS < 65: 2,0 ponto
2	Índice de Ligações Abandonadas (ILA)	Se for superior a 6%, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada descumprimento.	≥ 6%	Diário	6 < ILA ≤ 8: 0,5 ponto
					8 < ILA < 10: 1,0 ponto
					ILA > 10: 2,0 ponto
3	Tempo Médio de Espera (TME)	Se for superior a 45 segundos, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada descumprimento.	≤ 45 Segundos	Diário	45 < TME ≤ 60: 0,5 ponto
					60 < TME < 75: 1,0 ponto
					TME > 75: 2,0 ponto
4	Índice de Demandas Tratadas no 1º Nível de Atendimento em até 24 horas (IDT - 1º Nível 24h)	Se ficar abaixo de 90%, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada descumprimento.	> 90%	Mensal	Célula de Help Desk 85 ≤ IDT - 1º Nível < 90: 0,5 ponto
					Célula de Multimeios 75 ≤ IDT - 1º Nível < 85: 1,0 ponto
					Demais Células IDT - 1º Nível < 75: 2,0 ponto
5	Índice de Demandas Tratadas no 2º Nível de Atendimento em até 48 horas (IDT - 2º Nível)	Se ficar abaixo de 90%, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada descumprimento.	> 90%	Mensal	85 ≤ IDT - 2º Nível Central < 90: 0,5 ponto
					75 ≤ IDT - 2º Nível Central < 85: 1,0 ponto
					IDT - 2º Nível Central < 75: 2,0 ponto
6	Índice de Demandas Respostas em até 24 horas após retorno da área técnica (IDR - 3º Nível)	Se ficar abaixo de 95%, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada descumprimento.	> 95%	Mensal	85 < IDR - 3º Nível < 95: 0,5 ponto
					70 ≤ IDR - 3º Nível < 85: 1,0 ponto
					IDR - 3º Nível < 70: 2,0 ponto
7	Índice de Satisfação dos Cidadãos (ISC)	Se a nota atingida for inferior a 85, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada descumprimento.	> 85%	Mensal	80 < ISC < 85: 0,5 ponto
					75 < ISC < 80: 1,0 ponto
					ISC < 75: 2,0 ponto
8	Índice de Qualidade de Atendimento (IQA) - Monitoria	Se a nota atingida for inferior a 90, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada descumprimento.	> 90%	Mensal	85 < IQA < 90: 0,5 ponto
					75 ≤ IQA < 85: 1,0 ponto
					IQA < 75: 2,0 ponto
9	Índice de Funcionamento da Central 12x5 (HUMANIO)	A CONTRATADA deve garantir o perfeito funcionamento da Central de Relacionamento durante 12 horas por dia, 5 dias por semana. Se for verificada interrupção parcial ou total do funcionamento da Central de Relacionamento, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada minuto de interrupção.	Parcial	Diário	Interrupção Parcial: 0,017 ponto
			Total		Interrupção Total: 0,094 ponto
10	Índice de Atendimentos Registrados (IAR - RECEPTIVO)	Para cada ligação atendida pelo operador deverá ter, no mínimo, uma demanda registrada no Sistema de Gestão de Demandas. Se ficar abaixo de 100%, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada descumprimento.	> 100%	Mensal	95 < IAR - Receptivo < 100: 0,5 pontos
					90 ≤ IAR - Receptivo < 95: 1,0 pontos
					IAR - Receptivo < 90: 2,0 pontos
11	Índice de Atendimentos Registrados (IAR - ATIVO)	Para cada ligação atendida pelo operador deverá ter, no mínimo, uma demanda registrada no Sistema de Gestão de Demandas. Se ficar abaixo de 100%, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada descumprimento.	= 100%	Mensal	95 < IAR - Ativo < 100: 0,5 pontos
					90 ≤ IAR - Ativo < 95: 1,0 pontos
					IAR - Ativo < 90: 2,0 pontos
12	Índice de Disponibilidade do ambiente de TI (IDIS)	Se ficar abaixo de 99%, será considerada uma avaliação insatisfatória.	> 99%	Mensal	96 < IDIS < 99: 5 pontos
					95 ≤ IDIS < 96: 10 pontos
					IDIS < 95: 11,0 pontos
13	Índice de Ligações Abandonadas no Tronco (IAT)	Se for superior a 3%, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada descumprimento.	≤ 3%	Diário	2 < IAT ≤ 4: 0,5 ponto
					4 < IAT ≤ 6: 1,0 ponto
					IAT > 6: 2,0 pontos
14	Índice de Descumprimento de Prazos (IDP)	A CONTRATADA deve cumprir 95% dos prazos de entregas, tanto os já constantes nesta TR, como quaisquer que venham a ser definidos e/ou aceitos pela CONTRATANTE.	≥ 95%	Diário	Complexidade 01 85 ≤ IDP < 95 0,5 ponto
					Complexidade 02 75 ≤ IDP < 85: 1,0 ponto
					Complexidade 03 IDP < 75: 2,0 ponto
15	Índice de Chats Atendidos em até 45 seg. (ICA)	Se ficar abaixo de 85%, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada descumprimento.	≥ 85%	Diário	75 < NS < 85: 0,5 ponto
					65 ≤ NS < 75: 1,0 ponto
					NS < 65: 2,0 ponto
16	Tempo Médio de Espera - Chat (TMEC)	Se for superior a 45 segundos, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada descumprimento.	≤ 45 Segundos	Diário	45 < TME ≤ 60: 0,5 ponto
					60 < TME ≤ 75: 1,0 ponto
					TME > 75: 2,0 ponto
17	Tempo médio de retorno ao usuário durante o atendimento humano via chat (TMRG)	Se for superior a 60 segundos, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada descumprimento.	≤ 60 Segundos	Diário	60 < TME ≤ 75: 0,5 ponto
					75 < TME ≤ 90: 1,0 ponto
					TME > 90: 2,0 ponto
18	Tempo Médio de Espera - Videochamada (TMEVC)	Se for superior a 30 segundos, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada descumprimento.	≤ 30 Segundos	Diário	30 < TME ≤ 45: 0,5 ponto
					45 < TME ≤ 60: 1,0 ponto
					TME > 60: 2,0 ponto

9.20.8. Fórmulas de Cálculo

9.20.8.1. Índice de Ligações Atendidas em até 45 segundos - NS (≥ 85%)

9.20.8.1.1. Calculado através da razão entre o total de ligações atendidas pelos operadores em até 45 segundos e a soma obtida pelo total de ligações atendidas pelos operadores, e o total das ligações abandonadas, em termos percentuais, apurado diariamente de acordo com a seguinte fórmula:

$$NS = \frac{\text{Total de ligações atendidas em até 45"}}{\text{Total de ligações atendidas + Total de Ligações Abandonadas}} \times 100$$

9.20.8.2. Índice de Ligações Abandonadas - ILA (≤ 6%)

9.20.8.2.1. Calculado através da razão entre o total de ligações abandonadas em espera e o total de ligações recebidas no DAC, em termos percentuais, apurado diariamente de acordo com a seguinte fórmula:

$$ILA = \frac{\text{Total de ligações abandonadas em espera}}{\text{Total de ligações recebidas no DAC}} \times 100$$

9.20.8.3. Tempo Médio de Espera das Ligações - TME (≤ 45 Segundos)

9.20.8.3.1. Calculado através da razão entre o tempo total de espera das ligações e o total de ligações em espera no mesmo período, em segundos, apurado diariamente de acordo com a seguinte fórmula:

$$TME = \frac{\text{Tempo total de espera das ligações}}{\text{Total de ligações em espera}}$$

9.20.8.4. Índice de Demandas Tratadas pelo 1º Nível de Atendimento até 24 horas – IDT 1º Nível – 24h

9.20.8.4.1. Demandas tratadas são caracterizadas quando a demanda for respondida ao demandante ou enviada ao 2º Nível de Atendimento em até 24 horas pelos Operadores do 1º Nível de Atendimento.

9.20.8.5. Célula Help Desk (≥ 90%)

9.20.8.5.1. Calculado através da razão entre o total de demandas tratadas (informadas/respondidas ou enviadas ao 2º nível de atendimento) pelos operadores de Help Desk e o total de demandas recebidas para tratamento dos operadores de Help Desk no período, em termos percentuais, apurado mensalmente de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{IDT - 1º Nível - 72h da Célula Help Desk} = \left[\frac{\text{Total de Demandas Tratadas}}{\text{Total de Demandas Recebidas}} \right] \times 100$$

9.20.8.6. Célula Multimeios (≥ 90%)

9.20.8.6.1. Calculado através da razão entre o total de demandas tratadas (informadas/respondidas ou enviadas ao 2º nível de atendimento) pelos operadores de Multimeios e o total de demandas recebidas para tratamento dos operadores de Multimeios no período, em termos percentuais, apurado mensalmente de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{IDT - 1º Nível - 72h da Célula Multimeios} = \left[\frac{\text{Total de Demandas Tratadas}}{\text{Total de Demandas Recebidas}} \right] \times 100$$

9.20.8.7. Demais Células (≥ 90%)

9.20.8.7.1. Calculado através da razão entre o total de demandas tratadas (informadas/respondidas ou enviadas ao 2º nível de atendimento) pelos operadores das células Generalista e Especialista, e o total de demandas recebidas pelos operadores dessas células no período, em termos percentuais, apurado mensalmente de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{IDT - 1º Nível - 72h das Demais Células} = \left[\frac{\text{Total de Demandas Tratadas}}{\text{Total de Demandas Recebidas}} \right] \times 100$$

9.20.8.8. Índice de Demandas Tratadas pelo 2º Nível de Atendimento em até 48 horas – IDT 2º Nível (≥ 90%)

9.20.8.8.1. Calculado através da razão entre o total de demandas tratadas pelos analistas (2º nível de atendimento) em até 48 horas a contar do recebimento das demandas, e o total de demandas recebidas para tratamento dos analistas no período, em termos percentuais, apurado mensalmente de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{IDT - 2º Nível} = \left[\frac{\text{Total de Demandas Tratadas em até 48h}}{\text{Total de Demandas Recebidas}} \right] \times 100$$

9.20.8.8.2. Demandas tratadas são caracterizadas quando a demanda for respondida ao(à) demandante ou enviada ao 3º Nível de Atendimento em até 48 horas pelos Analistas do 2º Nível de Atendimento.

9.20.8.9. Índice de Demandas Respondidas pelo 2º Nível de Atendimento em até 24 horas após retorno da área técnica – IDR 3º Nível (≥ 95%)

9.20.8.9.1. Calculado através da razão entre o total de demandas respondidas pelos analistas (2º nível de atendimento) em até 24 horas a contar do recebimento das demandas devolvidas pela área técnica (3º nível de atendimento), e o total de demandas devolvidas pela área técnica para tratamento dos analistas no período, em termos percentuais, apurado mensalmente de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{IDR - 3º Nível} = \left[\frac{\text{Total de Demandas Devolvidas pela Área Técnica e Respondidas em até 24h}}{\text{Total de Demandas Devolvidas pela Área Técnica}} \right] \times 100$$

9.20.8.10. Índice de Satisfação dos cidadãos(ãs) – ISC (≥ 85%) Cálculo a ser definido entre o MDS e a CONTRATADA.

9.20.8.11. Índice da Qualidade de Atendimento - IQA (≥ 90%)

9.20.8.11.1. Cálculo a ser definido entre o MDS e a CONTRATADA.

9.20.8.12. Índice de Funcionamento da Central - IFC Humano (12x5)

9.20.8.12.1. A CONTRATADA deve garantir o perfeito funcionamento da Central de Relacionamento durante 12 horas por dia, 5 (cinco) dias por semana. Se for verificada interrupção parcial ou total do funcionamento da Central de Relacionamento, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada minuto de interrupção.

9.20.8.13. Interrupção Parcial

9.20.8.13.1. Quantitativo de minutos em que o funcionamento da operação ficou parcialmente interrompido, ou seja, quando houver interrupção de um ou mais serviços e indisponibilidade dos sistemas internos de atendimento (Gestão de Demandas, Telefonia, servidores de rede entre outros); apurado diariamente.

9.20.8.14. Interrupção Total

9.20.8.14.1. Quantitativo de minutos em que o funcionamento da operação ficou totalmente interrompido, ou seja, quando houver indisponibilidade total dos serviços; apurado diariamente.

9.20.8.15. Índice de Atendimentos Registrados - IAR RECEPTIVO (≥100%)

9.20.8.15.1. Calculado através da razão entre o total de demandas registradas pelos operadores no Sistema de Gestão de Demandas e o total de ligações atendidas pelos operadores no período, em termos percentuais, apurado mensalmente de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{IAR - Receptivo} = \left[\frac{\text{Total de Demandas Registradas}}{\text{Total de Ligações Atendidas}} \right] \times 100$$

9.20.8.16. IAR - Índice de Atendimentos Registrados - ATIVO (=100%)

9.20.8.16.1. Calculado através da razão entre o total de contatos registrados pelo operador no Sistema de Gestão de Demandas e o total de ligações realizadas pelos operadores no período, em termos percentuais, apurado mensalmente de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{IAR - Ativo} = \left[\frac{\text{Total de Contatos Registrados}}{\text{Total de Ligações Realizadas}} \right] \times 100$$

9.20.8.17. IDIS – Índice de disponibilidade do ambiente (>99%)

9.20.8.17.1. Calculado através da razão entre o número de horas que o ambiente tecnológico ficou disponível no mês, e o tempo de horas total do mês, em termos percentuais, apurado mensalmente de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{IDIS} = \left[\frac{\text{horas disponíveis do ambiente}}{\text{total horas mês}} \right] \times 100$$

9.20.8.18. Índice de Ligações Abandonadas no Tronco - IAT (≤ 3%)

9.20.8.18.1. Calculado através da razão entre o total de ligações ocupadas nos troncos e o total de ligações oferecidas aos troncos (ligações atendidas, ligações abandonadas e ligações ocupadas), em termos percentuais, apurado diariamente, de acordo com a seguinte fórmula:

$$IAT = \left[\frac{\text{Total de ligações ocupadas nos troncos}}{\text{Total de ligações oferecidas ao tronco}} \right] \times 100$$

9.20.8.19. Índice de Descumprimento de Prazos - IDP (≥ 95%)

9.20.8.19.1. Calculado através das complexidades estabelecidas, conforme segue:

- a) Complexidade 01: Atraso em entrega que não acarrete dano aos atendimentos, porém interfere na gestão e/ou fiscalização do contrato.
- b) Complexidade 02: Atraso em entrega que acarrete dano ao atendimento e/ou na gestão e/ou fiscalização do contrato.
- c) Complexidade 03: Atraso na entrega que acarrete inoperância e/ou comprometa a qualidade parcial e/ou total do atendimento.

9.20.8.20. Índice de chats Atendidos em até 45 segundos - ICA (≥ 85%)

9.20.8.20.1. Calculado através da razão entre o total de atendimentos realizados pelos operadores em até 45 segundos e a soma obtida pelo total dos atendimentos realizados pelos operadores, e o total dos chats abandonadas, em termos percentuais, apurado diariamente de acordo com a seguinte fórmula:

$$ICA = \left[\frac{\text{Quantidade de atendimentos em até 45"}}{\text{Quantitativo total de atendimentos + Atendimentos abandonados}} \right] \times 100$$

9.20.8.21. Tempo Médio de Espera dos atendimentos por Chat - TMEC (≤ 45 Segundos)

9.20.8.21.1. Calculado através da razão entre o tempo total de espera dos atendimentos por chat e o total de atendimentos em espera no mesmo período, em segundos, apurado diariamente de acordo com a seguinte fórmula:

$$TME = \frac{\text{Tempo total de espera dos atendimentos}}{\text{Total de atendimentos em espera}}$$

9.20.8.22. Tempo Médio de Retorno ao usuário durante o atendimento humano via chat - TMRC (≤ 60 Segundos)

9.20.8.22.1. Calculado através da razão entre o quantitativo do tempo total em segundos de espera do usuário da mensagem de retorno do operador e o quantitativo total de mensagens, apurado diariamente de acordo com a seguinte fórmula:

$$TMRC = \left[\frac{\text{Quantitativo do tempo total em segundos de espera pela mensagem de retorno do operador}}{\text{Quantitativo total de mensagens do operador}} \right] \times 100$$

9.20.8.23. Tempo Médio de Espera na Videochamada - TMEVC (≤ 30 Segundos)

9.20.8.23.1. Calculado através da razão entre o tempo total de espera dos atendimentos por videochamada e o total de atendimentos em espera no mesmo período, em segundos, apurado diariamente de acordo com a seguinte fórmula:

$$TMEVC = \frac{\text{Tempo total de espera dos atendimentos}}{\text{Total de atendimentos em espera}}$$

9.21. Faixas de Ajustes no Pagamento

FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO	
NOTA AVALIAÇÃO MENSAL (NA)	VALOR
Menor que 90 e maior ou igual a 85	95% sobre o valor faturado do mês da ocorrência
Menor que 85 e maior ou igual a 70	93% sobre o valor faturado do mês da ocorrência
Menor que 70 e maior ou igual a 60	91% sobre o valor faturado do mês da ocorrência
Menor que 60 e maior ou igual a 50	89% sobre o valor faturado do mês da ocorrência
Menor que 50 e maior ou igual a 40	87% sobre o valor faturado do mês da ocorrência
Menor que 40	85% sobre o valor faturado do mês da ocorrência

9.22. Sanções previstas quando houver viés de desconformidade:

SANÇÕES		
1. Advertência	1.1	1ª nota abaixo de 65 pontos
	1.2	Por duas vezes consecutivas NA >=65 e NA <90
2. Multa	2.1	por duas vezes consecutivas ou três alternadas NA < 65 – 10% do valor da última fatura que deu causa.
	2.2	por três vezes consecutivas ou quatro alternadas NA <65 e > 75 – 7,5% do valor da última fatura que deu causa.
3. Suspensão temporária / rescisão contratual	3.1	por cinco vezes NA >65
	3.2	por seis vezes NA >=65 e <90.

9.22.1. Caso a empresa não remanesça com, no mínimo, 780 pontos em qualquer dos períodos consecutivos de doze meses, ensejará ao MDS a possibilidade de rescisão do contrato, além da(s) glosa(s) e penalidades previstas neste Termo de Referência.

9.23. Os prazos serão contados consoantes às demandas, conforme segue:

a) Carta - contado a partir do momento em que são recebidas na Central de Relacionamento do MDS ou na Ouvidoria;

b) E-mail/formulário eletrônico - contado a partir do momento em que são recepcionados nas caixas de e-mails da Central de Relacionamento ou na Ouvidoria, exceto quando ocorrer em finais de semana e feriados nacionais. Neste caso, o prazo iniciará a partir da primeira hora do expediente do dia útil seguinte;

c) Telefone, atendimento presencial e web chat/chatbot - contado a partir do momento em que são registrados no Sistema de Gestão de Demandas, o que deve ser realizado no mesmo dia em que o atendimento ocorrer.

9.24. As interrupções, provocadas por falhas ou degradação da rede de micros, PABX/DAC, URA e outros equipamentos sob a responsabilidade da CONTRATADA, devem ser eliminadas em prazo máximo de 2 horas, contados a partir do momento de seu diagnóstico.

9.25. Durante a vigência do contrato, os indicadores e respectivos quantitativos de níveis de serviços poderão ser revistos, acrescidos e/ou eliminados em observância ao Decreto Nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao(à) cidadão(ã) mediante formalização prévia do MDS.

10. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

10.1. TELEFONIA

10.1.1. A disponibilidade do número telefônico do tipo Discagem Direta Gratuita - DDG (0800 707 2003) e trídígito (121), divulgados aos(às) demandantes, caberá única e exclusivamente ao MDS.

10.1.2. As demais linhas telefônicas, inclusive as locais, necessárias à execução dos serviços, devem ser adquiridas pela CONTRATADA, cujos custos devem estar contemplados no preço final da proposta.

10.1.3. Serão de responsabilidade da CONTRATADA todos os custos da conta telefônica decorrentes do tráfego de ligações receptivas na linha do tipo DDG 0800 707 2003 e trídígito 121, oriundas de telefonia fixa e móvel, tanto de ligações locais quanto interurbana, bem como os custos de contratação dos canais de acesso (Feixes E1). Os custos relacionados às tarifas telefônicas ativas (telefonia fixa e móvel no âmbito do território nacional) também serão de responsabilidade da CONTRATADA.

10.1.4. Deve ser apresentada solução que viabilize o processo de coleta, organização, análise, compartilhamento e monitoramento de informações e suporte às decisões táticas e estratégicas da CONTRATANTE relacionadas ao atendimento e relacionamento com o(a) cidadão(ã), bem como a exibição de dados operacionais e de gestão em ambiente dinâmico constituído por relatórios e gráficos (padrão *dashboards*).

10.1.5. A solução a ser disponibilizada pela CONTRATADA, deve contemplar a utilização de equipamentos do tipo *Private Automatic Branch Exchange* -PABX, Distribuidor Automático de Chamadas - DAC, integrado com Unidade de Resposta Auditável - URA, com implementação de recursos *Computer Telephony Integration* -CTI e Sistema de Gestão de Demandas a qual abranja, no mínimo, as funcionalidades, abaixo relacionadas:

a) sincronismo de voz e dados;

b) identificação do número telefônico acionado (número de B), para direcionamento do atendimento para células específicas;

c) reconhecimento do número telefônico dos(as) demandantes do MDS (número de A), permitindo a sua identificação, bem como o registro do histórico dos respectivos contatos realizados com a CONTRATADA, apresentando os dados na tela do terminal do operador (*screen-pop*) de forma automática;

d) capacidade técnica para suportar 50% (cinquenta) a mais do volume de ligações entrantes correspondentes à estimativa prevista do presente Termo de Referência.

e) capacidade de controlar os eventos de telefonia como: *login*, *logout*, pausas e atender chamadas diretamente no computador da sua posição de atendimento.

10.1.6. Os custos de manutenção de *Hardware* e *Software* dos equipamentos de telefonia utilizados pela Central de Relacionamento do MDS, incluindo substituição e correção de peças, dar-se-á por conta da CONTRATADA.

10.2. INFRAESTRUTURA FÍSICA

10.2.1. Instalações Físicas e Mobiliário

10.2.1.1. A área de operações da CONTRATADA deverá possuir todas as áreas de apoio estruturadas para suportar tecnicamente e consultivamente a área de operações. Esta, por sua vez, é responsável pelo gerenciamento das estratégias de atendimento das equipes e ajuste dos controles operacionais de desempenho e produtividade operacional, visando minimizar os riscos operacionais de segurança, organização, limpeza, patrimônio e padrões de atendimento.

10.2.1.2. Para segurança e conforto acústicos de todas as instalações físicas descritas abaixo, bem como do ambiente climatizado, iluminação e espaço físico deverão ser seguidos os preceitos da NR 15 e NR 17 do MTE e NBR 10.1.5.2 da ABNT, NB 101 ISSO 1996/1/1/1 e IEC 657. Devem ser entregues, ainda, pela CONTRATADA em até 15 (quinze) dias após a implantação da operação, as cópias dos laudos de avaliação emitidos pelo Ministério do Trabalho e Previdência, os Alvarás de Funcionamento expedidos pela Administração Pública e pelo Corpo de Bombeiros da localidade onde está instalada a Central de Relacionamento do MDS.

10.2.1.3. Todos os ambientes deverão estar devidamente identificados com placas de identificação.

10.2.1.4. Posição de Atendimento e Supervisão (1º Nível de Atendimento)

10.2.1.4.1. Considera-se Posição de Atendimento - PA, a composição de espaço físico, mobiliário, pessoal de operação e gestão dos serviços da Central de Relacionamento do MDS, que deverá ser do tipo *box*, acusticamente isoladas entre si, equipada com cadeiras ergométricas com ajuste de altura para o encosto e assento, mesas também com funcionalidades ergométricas, que permitam o ajuste de altura do teclado e vídeo, suporte de pé, microcomputadores conectados em rede local, ramais de telefonia (telefone tipo *handsfree*), sistema de gerenciamento de chamadas, sistema de gerenciamento da força de trabalho, Sistema de Gestão de Demandas, sistema de gravação digital, *link* de comunicação de dados, telões estrategicamente posicionados para visualização dos níveis de serviços pela operação, guarda volumes individuais com chaves, bem como todos os demais serviços e aparatos necessários ao pleno atendimento das condições técnicas, operacionais e administrativas especificadas no presente Termo de Referência, em condições de uso durante o período de funcionamento da CR.

10.2.1.4.2. As Posições dos Supervisores deverão estar no ambiente operacional da CR, equipadas com os mesmos recursos de uma PA e deverão ser estrategicamente isoladas e devidamente posicionadas em função de seu grupo de operadores de teatendimento. A posição do analista de tráfego (*control desk*) deverá estar estrategicamente posicionada, a fim de proporcionar adequada visualização dos níveis de serviços.

10.2.1.4.3. As instalações deverão possuir escalabilidade (capacidade de aumento de desempenho) conforme as necessidades para a melhoria do desempenho, tanto na plataforma de comunicação, como nos servidores de aplicativos e dados, como no espaço físico.

10.2.1.4.4. As Posições de Atendimentos, a serem utilizadas pelo operador, bem como o espaço físico destinado a elas devem ser de uso exclusivo para o MDS não podendo ser compartilhadas com a prestação de serviços para outros clientes da CONTRATADA.

10.2.1.4.5. Deverá ser instalado um sistema de circuito interno de TV, abrangendo todo *site*, cuja administração e monitoração serão feitas pela *WEB*. As imagens geradas deverão permanecer disponíveis por no mínimo três meses *on-line*. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao MDS o *link* de acesso por meio do qual o Ministério poderá obter a visualização *on-line* do 1º nível de atendimento da Central de Relacionamento, bem como realizar a consulta das imagens referentes aos últimos três meses.

10.2.1.4.6. A Célula de Ouvidoria contará com Posições de Atendimento - PA - exclusivas para suas atividades. Deve estar fisicamente separada (aquário) do restante

da prestação dos serviços da Central de Relacionamento do MDS, ou seja, o espaço que os acomodarão será de uso exclusivo das atividades de Ouvidoria, devendo estar devidamente estruturado para tal.

10.2.1.4.7. Para supervisionar os operadores da Célula de Ouvidoria a CONTRATADA deve disponibilizar supervisor exclusivo por turno.

10.2.1.4.8. Todos os supervisores devem ser facilmente identificados por meio do uso de colete, camisa ou similar, contendo a identificação do cargo e célula sob sua responsabilidade.

10.2.1.5. Apoio Operacional

10.2.1.5.1. Para execução das atividades descritas neste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá ter ambiente e mobiliário independentes e apropriados às suas funções conforme segue:

a) 01 sala exclusiva para o MDS, especificamente para os servidores da Divisão da Central de Relacionamento, e, quando necessário, a ser utilizada por servidores da Ouvidoria, contendo duas estações de trabalho equipada com todos os recursos necessários, incluindo computadores e uma impressora multifuncional monocromática, além de um ramal com um aparelho telefônico;

b) 01 sala de treinamento (laboratório de informática) que comporte no mínimo 30 pessoas, devidamente mobiliada e climatizada destinada a realização periódica de cursos de capacitação dos operadores, monitores, supervisores, agentes de treinamento e equipe de analistas, quando necessário. Essa sala será disponibilizada sempre que necessário e deverá estar equipada com todos os recursos de hiperídia (DVD, TV, Datashow, Telão); microcomputador para cada participante com acesso à internet e aos sistemas necessários à operação; mesas e cadeiras; quadro branco; e toda infraestrutura necessária às capacitações.

c) 01 sala de treinamento (dinâmicas de grupo) que comporte no mínimo 30 pessoas, devidamente mobiliada e climatizada destinada a realização periódica de cursos de capacitação dos operadores, monitores, supervisores, agentes de treinamento e equipe de analistas, quando necessário. Essa sala será disponibilizada sempre que necessário e deverá estar equipada com todos os recursos de hiperídia (DVD, TV, Datashow, Telão); cadeiras; quadro branco; e toda infraestrutura necessária às capacitações.

d) 01 sala exclusiva para coordenação de operação do MDS, posicionada com visão estratégica (aquário) para a Central de Relacionamento do MDS. Deverá ter ambiente e mobiliário independentes e apropriados às suas funções, equipada com todos os recursos necessários, incluindo uma impressora multifuncional laser monocromática e uma impressora a laser colorida, além de um ramal com um aparelho telefônico analógico;

e) 01 sala exclusiva para equipe de monitores que prestam os serviços para o MDS posicionada com visão estratégica (aquário) para a Central de Relacionamento do MDS. Deverá ter ambiente e mobiliário independentes e apropriados às suas funções, equipada com todos os recursos necessários, além de um ramal e com aparelho telefônico analógico;

f) 01 sala para ministração de *feedback* presencial aos operadores equipada com computador, acesso à internet e demais sistemas utilizados na Central de Relacionamento do MDS, *headsets*, mesa e cadeiras e demais equipamentos necessários à atividade em questão;

g) área de descompressão devidamente mobiliada e equipada (fornos de micro-ondas, geladeiras, bebedouros, máquina de café, TV, sofá, equipamento de som e microcomputadores com acesso à internet), para relaxamento dos operadores, monitores, supervisores e agentes de treinamento;

h) 01 sala de reunião que comporte no mínimo 12 pessoas, devidamente mobiliada e climatizada destinada à realização periódica de reuniões. Essa sala deverá estar equipada com: mesa de reunião com cadeiras; um *data show* e notebook disponíveis, quando necessário; um aparelho telefônico que faça áudio conferência com recurso de viva-voz; e toda infraestrutura necessária.

i) deverão ser instalados armários de aço individuais com chave, para guarda de pertences e objetos particulares para todos os operadores, monitores, supervisores e agentes de treinamento, dando o suporte necessário ao cumprimento da proibição de levar objetos pessoais ao ambiente de trabalho.

j) dimensionamento de banheiros efetuado de acordo com NR 24, do MTE e NBR 9050 da ABNT, e demais normatizações pertinentes.

10.2.1.6. Equipe de Analistas Central de Relacionamento e Ouvidoria (2º Nível de Atendimento)

10.2.1.6.1. Para equipe de analistas da Central de Relacionamento (2º Nível de Atendimento), alocada no MDS, a CONTRATADA deverá, no início do projeto piloto, disponibilizar material de escritório (papéis, *tonners*, cartuchos, canetas, pastas etc.), uma impressora multifuncional laser monocromática (preto e branco), uma impressora colorida, e uma TV 55" para acompanhamento e monitoramento dos sistemas de atendimento do 1º nível de atendimento. Toda infraestrutura de *software* e devidas licenças pertinentes ao trabalho serão de responsabilidade da CONTRATADA, e para uso nos equipamentos da Rede MDS, deverão ser aprovadas pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação – STI. A disponibilização da sala, do mobiliário e da estação de trabalho, acompanhada de computador e monitor desta equipe, será de responsabilidade do MDS.

10.2.1.6.2. Para a equipe de analistas da Ouvidoria (2º nível), alocada no MDS, a CONTRATADA deve, no início do projeto piloto, disponibilizar toda infraestrutura de *software* (aprovado e autorizado pela Subsecretaria de Tecnologia de Informação – STI), pendrive, material de escritório (papéis, *tonners*, cartuchos, canetas, pastas, dentre outros que se fizerem necessários); uma impressora multifuncional a laser colorida; uma impressora a laser monocromática (preto e branco); e uma TV 55" para acompanhamento e monitoramento dos sistemas de atendimento da célula de Ouvidoria do 1º nível de atendimento ou qualquer outro material e equipamento necessário ao desempenho das atividades. A disponibilização da sala, do mobiliário e de estação de trabalho (acompanhada de computador e monitor) dessa equipe será de responsabilidade do MDS.

10.2.1.6.3. A estrutura a ser disponibilizada aos analistas deve permitir a monitoração, sem nenhum tipo de restrição, dos serviços que estão sendo prestados pela equipe de 1º nível (operadores), por meio das telas de gerenciamento, atualizadas *on-line*, dos controles estatísticos do PABX/DAC e da escuta direta.

10.2.1.6.4. A CONTRATADA poderá utilizar ferramentas e aplicativos diferentes dos padronizados pelo MDS, desde que formalmente aprovados, com o intuito de garantir melhor desempenho na prestação dos serviços. Neste caso, as ferramentas e os

aplicativos propostos deverão ser compatíveis e permitir a exportação dos dados para as ferramentas e aplicativos utilizados pelo MDS, e seu uso deve ser autorizado pela STI.

10.2.1.6.5. Todos os equipamentos fornecidos pela CONTRATADA deverão ser dimensionados para suportar, com qualidade, eficácia e eficiência, os serviços objeto da contratação, com tecnologias de *hardwares* atuais não inferiores a 03 (três) anos e cobertos por assistência técnica de garantia.

10.2.1.6.6. A CONTRATADA deverá obedecer aos prazos de instalação e realização de testes dos equipamentos disponibilizados, de acordo com o cronograma de implantação dos serviços.

10.2.1.6.7. A CONTRATADA, em conjunto com o MDS, deverá vistoriar e atestar, sempre que MDS solicitar, o estado de conservação e funcionamento de todos os equipamentos, mobiliários e demais itens da infraestrutura fornecida pelo MDS, destinados à sua utilização.

10.2.1.6.8. A CONTRATADA deverá tomar conhecimento da infraestrutura disponibilizada para sua utilização, incluindo os recursos de telefonia, rede, sistemas e aplicativos, em visita técnica onde deverão ser sanadas todas as dúvidas.

10.2.1.6.9. Em caso de defeito ou avaria em qualquer item da estrutura fornecida pelo MDS, ficando constatado que houve uso inadequado por parte dos empregados da CONTRATADA, esta será responsável pelos custos de conserto/manutenção, podendo o valor ser deduzido da fatura mensal de pagamento.

10.2.1.6.10. O manuseio (instalação e remanejamento) de equipamentos de informática será de inteira responsabilidade da CONTRATADA, devendo este ser realizado apenas em horários a serem definidos pelo MDS.

10.2.1.6.11. A CONTRATADA deverá manter todos os equipamentos instalados nas dependências do MDS em estado funcional. Equipamentos que apresentem problemas recorrentes deverão ser substituídos pela CONTRATADA, de forma a garantir situação de alta disponibilidade para eles, evitando, assim, que os serviços objeto da contratação sejam comprometidos, mantendo-se prazos e níveis de serviços que deverão ser acordados entre as partes.

10.2.1.6.12. Todo e qualquer tipo de assistência técnica e suporte aos equipamentos de informática da CONTRATADA, instalados nas dependências do MDS para a realização das atividades dos profissionais do 2º nível, deverá ficar sob responsabilidade da CONTRATADA. Entende-se por assistência técnica a manutenção e reparos aos equipamentos envolvidos e utilizados pela equipe da Central de Relacionamento e Ouvidoria, de modo a não comprometer a execução dos serviços, sem qualquer ônus para o MDS.

10.2.1.6.13. No que se referirem à escalabilidade (capacidade de aumento de desempenho), duas situações podem ocorrer:

a) situação em que o limitador de desempenho do serviço é a infraestrutura do MDS; e

b) situação em que o limitador de desempenho do serviço é a infraestrutura da CONTRATADA.

10.2.1.6.14. No caso em que o limitador de desempenho do serviço é a infraestrutura do MDS, as necessidades para a melhoria do desempenho das instalações físicas, rede lógica e elétrica do MDS, deverão ser apresentadas ao Ministério acompanhadas de justificativa formal para que sejam submetidas à aprovação da área técnica, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, a partir do dia da apresentação da solicitação de melhoria para que haja tempo suficiente para planejamento do MDS.

10.2.1.6.15. No caso em que o limitador de desempenho do serviço é a infraestrutura da CONTRATADA, o MDS deverá notificá-la estabelecendo prazo que não poderá exceder 60 (sessenta) dias corridos para que haja solução do problema. Este prazo não é justificativa para descumprimento do acordo de nível de serviço.

10.2.1.6.16. Os custos de mobilização e viabilização, insumos e equipamentos envolvidos em qualquer atividade de treinamento serão de responsabilidade da CONTRATADA, devendo o MDS ser informado quando estes forem realizados nas suas dependências.

10.3. INFRAESTRUTURA DE HARDWARE E SOFTWARE

10.3.1. APARELHOS TELEFÔNICOS E HEADSET

10.3.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar:

a) Aparelho Telefônico analógico ou digital conforme disponibilização da CONTRATADA;

b) HeadSet com ajuste do volume de recepção e teclado; fones de ouvido individuais, com única unidade auricular e adaptável aos aparelhos dos operadores, com suporte superior flexível e ajustável, possuindo fixação firme e confortável do fone à cabeça do operador, haste do microfone ajustável, de modo a permitir seu uso em ambos os lados da cabeça (ângulo de ação de 240 graus), com boa fixação, duplo ajuste, controle de distância para o bocal do microfone e amplificadores com controle de volume de recepção, independente da transmissão, tecla de sigilo para monitoramento das chamadas e nível de ruído transmitido ao operador, conforme NR 17.

10.3.2. SERVIDORES/EQUIPAMENTOS DE REDE

10.3.2.1. O ambiente tecnológico para sustentação dos serviços previstos neste TR é de responsabilidade da CONTRATADA, e deve ser dimensionado, de modo a suportar as demandas exigidas pelos sistemas do MDS e estações de trabalho a eles conectadas.

10.3.2.2. A disponibilidade do ambiente deve ser de 99% ao mês, verificado por meio de ferramentas de monitoramento. Em caso de descumprimento, caracterizará não cumprimento de nível de serviço (Item 9.20.1).

10.3.2.3. Além do monitoramento realizado por ferramenta(s) própria(s), a CONTRATADA deverá permitir que os sistemas de monitoração de rede e segurança do MDS colem dados do ambiente da contratada, especificamente com a finalidade de monitoração dos serviços.

10.3.3. Monitoria e Segurança de Equipamentos

10.3.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à ferramenta de monitoramento para que sejam verificados em tempo real pelo MDS:

a) consumo de CPU, memória e disco;

b) disponibilidade dos ambientes, servidores e sistemas;

c) disponibilidade dos links de comunicação e link de internet; disponibilidade de acesso aos sistemas externos a serem acessados.

10.3.4. Segurança

10.3.4.1. Todo ambiente tecnológico da CONTRATADA deve estar instalado em Datacenter com no mínimo Certificação TIER 3, que deve ser apresentada no momento da POC.

10.3.4.2. A CONTRATADA deverá se preocupar com a segurança do trabalho e esta pode ser entendida como o conjunto de ações e medidas que são adotadas visando minimizar os riscos de acidentes de trabalho, doenças ocupacionais, bem como proteger a integridade e a capacidade de trabalho de todos.

10.3.5. Controles de Entrada Física

10.3.5.1. A CONTRATADA deverá prover todos os operadores da operação da MDS com crachás de identificação com pelo menos: nome completo, foto e matrícula.

10.3.6. Segurança Tecnológica

10.3.6.1. A CONTRATADA deverá possuir e manter uma política rígida de segurança de dados em sua estrutura, em acordo com a NBR ISO 27001, LGPD e demais legislação de proteção de dados vigente e que venham a ser criadas.

10.3.6.2. Serão concedidos acessos apenas a sistemas, informações e serviços necessários para a realização da atividade CONTRATADA, salvo expressa autorização do MDS.

10.3.6.3. Os acessos aos sistemas, informações e serviços do MDS serão realizados por meio dos recursos oferecidos via internet.

10.3.6.4. A CONTRATADA deverá possuir acesso dedicado à Internet, devendo os computadores instalados nas P.As, utilizados pelos(as) operadores(as), ter acesso somente aos sites necessários ao atendimento realizado por eles(as).

10.3.6.5. A CONTRATADA deverá realizar, anualmente, treinamentos de segurança da informação para os seus funcionários que atuem na prestação de serviços do MDS, visando sensibilizá-los sobre a importância do trato seguro das informações.

10.3.7. UNIDADE DE BACKUP DE DADOS

10.3.7.1. Dados e Informações;

10.3.7.2. Rotinas de *backup* e *restore* deverão ser mantidas para todas as informações do MDS custodiadas pela CONTRATADA, conforme periodicidade estabelecida entre MDS e CONTRATADA;

10.3.7.3. Periodicidade e retenção:

- a) Backup Incremental Diário – retenção de 60 dias.
- b) Backup semanal completo – retenção de 24 meses.
- c) Backup anual completo – retenção de 4 anos.

10.3.7.4. O *backup* semanal deve ser disponibilizado ao MDS por meio de Secure File Transfer Protocol - SFTP para transferência dos dados.

10.3.8. CONEXÃO DA REDE DA CONTRATADA COM A REDE DO MDS

10.3.8.1. A CONTRATADA é responsável por disponibilizar e adquirir um link (com redundância) de comunicação de dados para interligação da sua rede com a do MDS. Ambos os links - principal e de redundância - deverão ter velocidade mínima de 30 MB.

10.3.8.2. Este link deve ser dedicado e servirá para facilitar a troca de dados e acesso aos sistemas do MDS e da CONTRATADA.

10.3.8.3. Os *links* de interligação da rede da CONTRATADA com a rede do MDS deverão ser dimensionados com velocidade (largura de banda) capaz de suportar o número de conexões e acessos simultâneos necessários para atender às funcionalidades das demandas.

10.3.9. FERRAMENTAS E PLATAFORMA DE SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS

10.3.9.1. A CONTRATADA deverá fornecer os circuitos de comunicação de dados/voz necessários à execução do objeto contratado, bem como os equipamentos que se façam necessários para a conexão de seus equipamentos com os localizados nas dependências do MDS.

10.3.9.2. A CONTRATADA deverá manter disponibilidade *inte e quatro horas por dia e sete dias por semana*, para suporte a falhas na plataforma que interfiram no atendimento eletrônico via URA, a qualquer hora do dia, ou humano, durante os horários de operação dos serviços.

10.3.9.3. Deverá ser disponibilizado número telefônico, acessível nos horários relativos à prestação dos serviços, para que a equipe alocada no MDS possa solicitar serviços de suporte quando detectada a necessidade.

10.3.10. PABX/DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS – DAC

10.3.10.1. A Central de Comutação – PABX/Distribuidor Automático de Chamadas - DAC - deverá gerenciar todos os ramais IP e todas as posições de atendimento e de supervisão, grupos/especialidades e troncos, gerando relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Relacionamento do MDS, com as seguintes características técnicas obrigatórias:

I. interface de música em espera; *software* de Gerenciamento de Sistema;

II. módulo de integração com o Sistema de Discagem Preditiva; módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento das Chamadas; módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento da Força de Trabalho; módulo de integração com a URA, com quantidade de portas dedicadas suficientes para prestação dos serviços;

III. arquitetura recorrente e tolerante a falhas; recursos duplicados para garantia de alta disponibilidade;

IV. ter capacidade de rotear uma ligação baseada na especialidade de um operador (*Skill Based Routing*);

V. ter capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis; ter capacidade de rotear as chamadas considerando o número chamador (n.º de A) e o número discado (n.º de B); ter capacidade de programação do roteamento das chamadas com base nos seguintes itens:

- a) operador a mais tempo livre;
- b) tempo médio de resposta;
- c) chamada a mais tempo na fila;
- d) número de chamadas na fila;
- e) número de operadores em disponibilidade;
- f) especialidade do operador;
- g) prioridade;
- h) hora do dia;

i) dia da semana.

VI. permitir ao operador recuperar, automaticamente, as informações já fornecidas pelos(as) demandantes, bem como identificar as opções por estes(as) acessadas; permitir a troca ou adição de especialidade/grupo de atendimento do operador em tempo real, sem que ele necessite efetuar *logout* do sistema de telefonia para que as mudanças entrem em vigor;

VII. utilizar *softphones* nas posições de atendimento tornando desnecessária a utilização de aparelhos telefônicos ou terminais IP;

VIII. ter capacidade de calcular o tempo em que uma chamada está ou permanecerá em fila e vocalizá-la ao(à) demandante/cidadão(ã); ter capacidade para que todos os parâmetros do operador, inclusive o número do seu *login* pessoal, acompanhem a identificação de *login* e sejam independentes na localização física do terminal de voz; possibilitar que o operador selecione entre diversos motivos para a entrada em pausa; ter capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;

IX. permitir ao operador visualizar o desempenho tanto individual como do seu grupo na tela do computador; permitir ao supervisor visualizar na tela do computador as informações dos operadores (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas DAC, chamadas abandonadas, quantidade de operadores livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento, etc.); permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada quando um demandante desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta; permitir a escuta em tempo real de ligações por meio da utilização de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante a autenticação por senha; realizar a gravação de 100% dos contatos mantidos entre operadores e demandantes; disponibilizar acesso aos arquivos de gravação imediatamente após o término das ligações; permitir a gravação de mensagens de espera, no padrão e no conteúdo a serem definidos pelo MDS;

X. permitir a gravação das telas de atendimento por demanda, de forma síncrona com o número da demanda, telefone de origem etc.;

XI. viabilizar a pesquisa e a reprodução das gravações por diversos parâmetros (hora, data, operador, número de origem etc.);

XII. permitir acesso remoto via internet para manutenção e programação;

XIII. implementar funções CTI para integração com sistemas de gestão de demandas da CONTRATADA e do MDS;

XIV. permitir ao(à) demandante optar por sair da fila de espera e aguardar que o sistema realize uma chamada para este(a) demandante (*callback*); realizar discagem preditiva, integrada ao sistema de gestão do atendimento (*screen popup*), para a realização de campanhas ativas;

XV. possibilitar que o operador digite códigos de motivos no aparelho para identificar eventos ocorridos durante uma chamada; ter capacidade de entrada de até 12 feixes E1 disponibilizados para atendimento humano e quando não houver operadores disponíveis, a plataforma deverá colocar o cliente em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas. Durante o período de espera deverão ser veiculadas mensagens que serão definidas pelo MDS; a CONTRATADA será responsável pela configuração e/ou atualização dos serviços DAC e de PABX/IP do MDS.

10.3.10.2. O Distribuidor Automático de Chamadas - DAC deverá gerar, no mínimo, as estatísticas abaixo relacionadas:

1	quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas no DAC, em intervalo de 30 em 30 minutos;
2	quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas, em intervalo de 30 em 30 minutos;
3	quantidade, diária e mensal, de ligações abandonadas, em intervalo de 30 em 30 minutos;
4	quantidade, diária e mensal, de ligações desviadas por transbordo, em intervalo de 30 em 30 minutos;
5	quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas em até k segundos, em que k é um número parametrizável;
6	tempo médio, diário e mensal, das ligações, em segundos;
7	tempo médio, diário e mensal, por atendimento separado por Células, em segundos;
8	quantidade, diária e mensal, de ligações em fila de espera, em intervalo de 30 em 30 minutos;
9	tempo médio, diário e mensal, de espera em fila, em segundos;
10	quantidade, diária e mensal, de atendimentos mantidos em fila de espera (especificado por células), por um tempo superior a k segundos, em que k é um número parametrizável;
11	quantidade, diária e mensal, de ligações transferidas para a supervisão da CONTRATADA, em intervalo de 30 em 30 minutos;
12	comparativos, diário e mensal, dos níveis de serviços com os efetivamente realizados.

10.3.10.3. Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e não manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados;

10.3.10.4. Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo e duração das ligações;

10.3.10.5. Dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas por meio dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo, no mínimo, número do assinante e chamado em ligação local, DDD e DDI, número do ramal que originou a chamada, número de ligações por unidade da federação, data de início e fim da chamada, hora de início e fim da chamada e duração da chamada;

10.3.10.6. Registrar, rastrear e gerar relatórios de todas as transmissões efetuadas com informações sobre: destinatário, horário de transmissão da mensagem da CONTRATANTE à CONTRATADA, horário de recebimento da mensagem pela operadora de telefonia móvel e de envio ao cliente; gerar relatórios de desempenho para todo o tráfego de mensagens; gerar relatórios e gráficos consolidados por período (mês, dia e ano), operadoras de telefonia móvel, grupos de destinatários, estado das mensagens, etc; interface web para visualização e exportação dos relatórios em formato TXT/CSV e XLS; interface web para personalização dos relatórios.

10.3.11. UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL - URA

10.3.11.1. Todos os atendimentos prestados pela Central de Relacionamento do MDS devem ser realizados primeiramente por meio da URA devendo ser desviados posteriormente para o operador, se assim for necessário.

10.3.11.2. As portas de URA utilizadas para a prestação dos serviços ora contratados devem ser de uso exclusivo do MDS, não podendo ser compartilhadas com a prestação de serviços para outros clientes da CONTRATADA.

10.3.11.3. Será de responsabilidade da CONTRATADA o desenvolvimento ou a aquisição de software para o atendimento dos serviços que serão disponibilizados por meio do atendimento eletrônico.

10.3.11.4. As especificações técnicas dos serviços a serem implementadas, inicialmente, serão fornecidas pelo MDS na data da assinatura do contrato de prestação dos serviços.

10.3.11.5. O MDS poderá especificar novas mensagens a serem implementadas na URA, pela CONTRATADA, devendo estar operantes em prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contados após o recebimento de solicitação formal, salvo quando, por comunicação do MDS, for necessário um tempo maior.

10.3.11.6. O MDS somente homologará as novas fraseologias a serem implementadas na URA depois de devidamente especificadas, desenvolvidas e testadas pela CONTRATADA.

10.3.11.7. A CONTRATADA obriga-se a realizar todas as manutenções preventivas e corretivas que se fizerem necessárias nos referidos aplicativos.

10.3.11.8. As manutenções corretivas, necessárias aos aplicativos que já se encontrarem em operação na URA, devem ser realizadas em prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a contar da identificação do problema, quer tenha sido relatado pelo MDS ou pela CONTRATADA.

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

10.3.11.10. Todos os recursos necessários à elaboração, gravação, implementação e ajustes das fraseologias solicitadas pelo MDS serão de responsabilidade da CONTRATADA, a qual deve submetê-los a este Ministério para homologação prévia.

10.3.11.11. A escolha do(s) locutor(es) será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser submetida ao MDS para prévia aprovação.

10.3.11.12. Os aplicativos implementados na URA devem permitir autosserviço, por parte dos(as) demandantes do MDS, utilizando-se das informações fornecidas pelo telefone e possibilitando sua identificação pelo sistema (*screen-pop*), quando houver necessidade de interferência pelo operador.

10.3.11.13. Todas as gravações das fraseologias da URA devem ser feitas em estúdio, devendo, antes de colocadas em produção, serem submetidas à apreciação e homologação do MDS.

10.3.11.14. O acesso ao local onde se encontra instalada a URA deve ser protegido e totalmente isolado.

10.3.11.15. A Unidade de Resposta Audível – URA deve:

a) reconhecer pulso/tom;

b) possibilitar que os(as) demandantes do MDS não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (*recursos de cut through*); possibilitar aos(as) demandantes do MDS acesso direto à operação desejada, sem necessidade de percorrer cada uma das opções anteriores porventura existentes;

c) utilizar o protocolo de comunicação TCP/IP; prover uma URA com atendimento automático, consulta ao banco de dados e transferência para o operador utilizando plataforma digital com resposta por voz digitalizada e fac-símile; permitir o retorno de informações solicitadas pela montagem de sequências de palavras e de frases digitalizadas e transmitidas por fac-símile ou voz na mesma ligação; possuir os bancos de dados relacionais internos compatíveis com os bancos de dados utilizados pelo MDS, preferencialmente, DB2, ORACLE, MYSQL e POSTGRESQL; ter a capacidade de atendimento com 95% de efetividade de ligações para telefones decádicos e com 99% para telefones multifrequenciais; ter a capacidade de armazenamento de, no mínimo, 10 minutos de frases; permitir a liberação automática da linha telefônica quando o(a) demandante do MDS desligar antecipadamente, quando houver queda da ligação ou quando a consulta terminar; permitir a transferência simultânea de voz e dados para o operador, caso a árvore de voz não ofereça a possibilidade de atendimento; permitir árvores de voz desenvolvidas e implementadas conforme definição do MDS; possuir a facilidade de *echo*, para vocalizar para os(as) demandantes do MDS os dados por eles(as) digitados;

d) desviar, incondicionalmente, para o operador, todas as chamadas com inoperância no tempo máximo de 10 (dez) segundos na URA;

e) permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;

f) utilizar interfaces de canal analógico e/ou digital (E1) na mesma plataforma, sem a necessidade de nenhuma adaptação ao *hardware* já existente;

g) permitir conexão à rede local (LAN) do tipo 10 Base T, 10 Base 2 ou por meio de interface AUI;

h) possuir reconhecimento de voz em português para números de 0 (zero) a 9 (nove) e para as palavras "sim" e "não";

i) oferecer a possibilidade de reconhecimento de palavras ou fonemas; oferecer a capacidade de reconhecimento de voz em português, por *hardware*, por meio de simples adição de placas para esta finalidade, sem a necessidade de que seja feita qualquer modificação física nos sistemas;

j) capacidade, de acordo com a demanda futura, de "reconhecimento de voz natural" através de implementação de software específico; possuir cancelamento automático de *echo* como padrão do sistema, sendo que o *hardware* ofertado deve suportar esta característica sem a necessidade de qualquer adaptação física dos componentes ofertados; possuir sistema de acesso remoto para o gerenciamento e/ou a manutenção, devendo ser previsto todo o *hardware* necessário para os acessos remotos (tais como modems e cabos); oferecer a possibilidade de transferência de arquivos por protocolo FTP; permitir o gerenciamento gráfico completo, em ambiente operacional *Windows 95/98/NT* ou superiores, da árvore de voz e do *script* das ligações; suportar gerenciamento de rede padrão SNMP (MIBII); oferecer algoritmos de compressão de voz do tipo ADPCM ou similar, de forma a otimizar a gravação de mensagens de voz (tanto as guias da árvore de voz quanto possíveis mensagens deixadas por demandantes do MDS).

10.3.11.16. A URA deverá gerar, no mínimo, as estatísticas abaixo relacionadas:

1	quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas na URA, em intervalo de 30 em 30 minutos;
2	quantidade, diária e mensal, de ligações finalizadas na URA, detalhadas por tipo de serviço utilizado, em intervalo de 30 em 30 minutos;
3	quantidade, diária e mensal, de ligações não finalizadas na URA, com as especificações detalhadas dos motivos, em intervalo de 30 em 30 minutos.
4	quantidade, diária e mensal, de ligações com transações realizadas na URA e transferidas para o operador, em intervalo de 30 em 30 minutos;
5	quantidade, diária e mensal, de ligações transferidas pelo operador para a URA, em intervalo de 30 em 30 minutos;
6	tempo médio, diário e mensal, em segundos, de retenção das ligações, por tipo de serviço;
→	fator de concentração de ligações, na HMM (Hora de Maior Movimento) e no DMM (Dia de Maior Movimento) e em intervalos, a serem

/	definidos pelo MDS;
8	perda de ligações diárias e mensais motivadas por problemas de telefonia;
9	perda de ligações diárias e mensais motivadas por problemas de tecnologia;
10	quantidade mensal de ligações recebidas na URA por Unidade da Federação (UF);
11	outras informações relevantes para o efetivo e eficaz gerenciamento.

10.3.12. COMPUTER TELEPHONY INTEGRATION - CTI

10.3.12.1. O CTI deve ter, no mínimo, as seguintes características:

a) controle de tela para o operador; módulo de gerenciamento; módulo de pré-qualificação; transferência de tela e voz; módulo de registro de evento CTI; módulo de integração com a URA; módulo de decisão de roteamento;

b) capacidade de integração e comunicação nativa com qualquer SGDB padrão SQL de mercado;

c) fornecer número do chamador (ANIS) para *ofront end*; ser capaz de transferir chamadas entre PAs;

d) capacidade de integração e de comunicação com o correio eletrônico e com a Intranet do MDS;

10.3.12.2. e) as demais características e funcionalidades deverão ser propostas pela CONTRATADA, tomando por base as especificidades de atuação do MDS, cuja missão e atribuições encontram-se disponíveis no portal do MDS (www.mds.gov.br).

10.3.13. SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CHAMADAS

10.3.13.1. O *software* de supervisão deverá ser *WEB* e compatível com navegadores padrão de mercado.

10.3.13.2. O *Software* do Supervisor e Monitor deverá possuir os seguintes recursos:

a) bloquear e desbloquear a posição de operador;

b) ajustar o *skill* do operador de forma individual ou para todo um grupo de operadores;

c) colocar a chamada em música de espera;

d) transferir a chamada;

f) realizar monitoramento em tempo real a partir da tela da supervisão; possuir todas as facilidades de um ramal individual do PABX/IP; consultar ramais do PABX/IP;

g) visualizar interface gráfica acessada via navegador (browser) *WEB*, destinado à supervisão "on-line" das Posições de Atendimento, sendo essa interface destinada aos administradores do sistema e supervisores do DAC.

10.3.13.3. Permitir a supervisão remota em tempo real do desempenho do sistema, possibilitando acompanhar o atendimento fora do seu ambiente de trabalho.

10.3.13.4. Permitir a visualização e supervisão do número de agentes logados; número de agentes disponíveis; número de agentes em pausa; número de agentes ocupados; número de agentes em pós-atendimento; número de chamadas em espera; maior tempo de espera; número de chamadas entrantes no período; número de chamadas atendidas; chamadas abandonadas; tempo médio de atendimento (TMA); tempo médio de desistência (TMD); tempo médio de espera (TME); Maior tempo de atendimento; Percentual de nível de serviço; Identificação da chamada.

10.3.13.5. Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, ser multiplataforma;

10.3.13.6. O Sistema de Gerenciamento de Chamadas deverá gerenciar todas as posições ativas ou receptivas, locais ou remotas e deve ter as seguintes características:

a) capacidade gráfica;

b) capacidade de gerenciamento de expectativa na fila de espera; capacidade de integração com o sistema de Gerenciamento da Força de Trabalho; capacidade de monitoração da tela do operador;

c) capacidade de gerenciamento do nível de serviço;

d) capacidade de fornecer relatórios estatísticos *online*; disponibilidade de licença (no mínimo três) do Sistema de Gerenciamento de Chamadas, de uso simultâneo, para pessoal de gestão do MDS.

10.3.14. SISTEMA DE GERENCIAMENTO DA FORÇA DE TRABALHO

10.3.14.1. A CONTRATADA deverá possuir e utilizar ferramenta de gerenciamento da força de trabalho para o acompanhamento em tempo real de operação, avaliação do nível de serviço e produção de escalas, com as seguintes características:

a) capacidade de análise preditiva;

b) capacidade de agendamento;

c) capacidade de supervisionamento das metas de atendimento;

d) capacidade de análise de dados históricos.

10.3.15. SISTEMA DE GESTÃO DE DEMANDAS - SGD

10.3.15.1. O atual Sistema de Gestão de Demandas utilizado pela Central de Relacionamento e Ouvidoria do MDS permite o gerenciamento das demandas recebidas por meio dos canais de comunicação: telefonia, *e-mail*/Fale Conosco, carta, *chat*, Telegram e atendimento presencial. Esse sistema é de propriedade do MDS e foi desenvolvido em módulos: Atendimento (Telefonia, *E-mail*, Carta, Presencial, Telegram, *Chat*); Ativos; Relatórios; Administração do Sistema e Base de Conhecimento; e será apresentado aos licitantes por ocasião da vistoria técnica, a fim de permitir o entendimento e a avaliação das funcionalidades.

10.3.15.2. Fica facultado à CONTRATADA utilizar o Sistema de Gestão de Demandas de propriedade do MDS ou disponibilizar um sistema do tipo Omnichannel que contemple as funcionalidades solicitadas pelo MDS, observando o disposto nos itens 8.5 e 8.5.1.

10.3.15.3. Em ambos os casos a CONTRATADA ficará ainda responsável pelas customizações necessárias e as adaptações de novas funcionalidades, contidas no Anexo E – Evoluções e Customizações do Sistema de Gestão de Demandas, além de outras, de acordo com as necessidades operacionais e de gestão do MDS.

10.3.15.4. O sistema deverá possibilitar a configuração de diferentes fluxos de atendimento para as operações da Central de Relacionamento e de Ouvidoria do MDS, já que cada uma deverá operar com equipes de retaguarda distintas e com regras de negócio específicas e diferenciadas.

10.3.15.5. Caso a CONTRATADA venha a aderir ao atual Sistema de Gestão de Demandas, ficará responsável por concluir as integrações necessárias para que se torne

uma solução de atendimento Omnichannel, no prazo de 06 (seis) meses a partir do 1º dia da confirmação de adoção do SGD, observando o disposto no item 8.5. Deve ainda, dar continuidade ao processo de manutenção e entregar, a cada pacote de manutenção, todos os artefatos atualizados ou elaborados que compõem o processo de desenvolvimento de software, são eles: Documento de Visão ou Declaração de Escopo, Documento de Arquitetura, Especificações de Casos de Uso, MER – Modelagem de Entidades de Relacionamento, Dicionários de Dados, Documentos de Regras de Negócios, Glossário, Documentos de Mensagens, Manuais e Casos de Teste.

10.3.15.6. O MDS disponibilizará, após a assinatura do contrato, os fluxos, as rotinas, os processos de trabalho e as regras de negócio para subsidiar as customizações e adaptações das funcionalidades do Sistema de Gestão de Demandas, bem como disponibilizará o acesso aos sistemas necessários para integração com o Sistema de Gestão de Demandas, conforme os protocolos e políticas de segurança do Ministério. Caberá ao MDS prover a listagem dos sistemas que serão necessários à integração, podendo ser alterada a qualquer momento, face às especificidades dos programas sob a responsabilidade do Ministério.

10.3.15.7. A CONTRATADA deverá realizar as manutenções necessárias das funcionalidades solicitadas pelo MDS e ficará responsável ainda pela transferência do banco de dados, bases de conhecimentos e apoio no processo de migração ao término do contrato, para o MDS ou empresa por ele designada.

10.3.15.8. No caso em que a CONTRATADA se utilize de sistema próprio, este deverá contemplar, no mínimo, as funcionalidades citadas no item 10.3.15.10, estar adequado à língua portuguesa, permitir as customizações das funcionalidades do sistema em vigor e das futuras solicitadas pelo MDS e contidas no Anexo E – Evoluções e Customizações do Sistema de Gestão de Demandas, além de outras, de acordo com as necessidades operacionais e de gestão do MDS.

10.3.15.9. A implementação dos novos canais e itens contidos no Anexo E serão desenvolvidos em ciclos, cujo o cronograma está contido no Anexo H - Cronograma de implementações tecnológicas. As implementações não listadas neste TR deverão seguir o cronograma estabelecido após suas solicitações.

10.3.15.10. A seguir serão apresentadas as principais funcionalidades já existentes no Sistema de Gestão de Demandas - SGD:

I) Permite alteração, configuração e adaptação de acordo com as necessidades do MDS, possibilitando a criação e edição de campos e regras;

II) Possui base de dados implementada de acordo com o ambiente operacional do MDS;

III) Permite o encaminhamento/escalonamento automático e manual das demandas, conforme grupo de trabalho responsável;

IV) Possibilita que as diversas áreas do MDS envolvidas no atendimento das demandas tenham acesso ao sistema para tratamento das demandas de sua competência;

V) Permite a definição de níveis de prioridades diferentes para demandas específicas;

VI) Possui mecanismo de notificação de prazos e de sinalização de pendências;

VII) Possui módulo de atendimento via web-chat, mantendo o histórico de todas as conversações realizadas;

VIII) Possui Base de Conhecimento acessível aos(as) usuários(as);

IX) Possibilita ao usuário a geração de demandas, consultas de andamento e acesso à base de conhecimento;

X) Possibilita a criação de relatórios gerenciais dinâmicos;

XI) Permite a autenticação de usuários(as), por meio de login e senha;

XII) Permite o agrupamento de demandas de mesma natureza com a possibilidade de fechamento das demandas agrupadas de uma só vez; Permite a notificação dos status das demandas para os(as) usuários(as);

XIII) permite a transferência da ligação (voz) de um operador de uma célula para outro operador de outra célula. Transfere também ao novo operador a tela contendo os dados do atendimento em questão, a fim de evitar que o segundo operador solicite todos os dados do demandante novamente, agilizando o atendimento e reduzindo o TMA (tempo médio de atendimento);

XIV) Permite que os perfis das áreas técnicas selecionem várias demandas para tratamento;

XV) Permite o registro do histórico das inclusões, alterações e exclusões na base de conhecimento;

XVI) Provê filtros de pesquisas avançadas na Base de Conhecimento e permite consultas por palavras, conteúdos, assuntos etc.;

XVII) Permite que seja atendido mais de um(a) demandante ao mesmo tempo pelo canal de chat;

XVIII) Permite a abertura de demanda (concluída e pendente) via chat;

XIX) Possibilita, pelo atendimento via chat, a troca de arquivos entre o(a) demandante e o atendente;

XX) Permite a estruturação da Base de Conhecimento de acordo com a organização definida pelo MDS e ainda provê acessibilidade para eventuais modificações;

XXI) Permite o controle de elaboração, aprovação e publicação de scripts de atendimentos e base de conhecimento (Perguntas Frequentes e Respostas-Padrões) por meio de fluxo previamente definido;

XXII) Permite o acesso ao tratamento de demandas de canais diferenciados (Telefonia, E-mail, Carta, Presencial, Fale Conosco e Chat) por uma mesma caixa de entrada; Provê funcionalidade para o envio de ativo de e-mail (mala-direta) para responder demandas;

XXIII) Permite a anexação de arquivos relacionados às demandas, tais como: imagens, arquivos de texto e arquivos de gravação do atendimento;

XXIV) Permite qualquer que seja o software utilizado, sua flexibilidade e adaptabilidade deverá ser maximizada para o atendimento às necessidades e exigências do MDS - permitindo, rapidamente, novas customizações;

XXV) Permite o acompanhamento em tempo real dos processos indicando quais serviços estarão fora do tempo padrão de execução, possibilitando aos fiscais atuar a tempo e modificar o processo com segurança e rapidez;

XXVI) Permite a definição de perfis de acesso para os diversos tipos de usuários(as), grupos e perfis, com diferentes níveis de privilégio para execução de operações no sistema;

XXVII) Permite a transferência de um atendimento humano para a URA, para a realização de pesquisas eletrônicas, liberando imediatamente o operador/atendente;

XXVIII) Permite a geração de informações gerenciais de acordo com as necessidades do MDS;

XXIX) Montagem de relatórios com informações de cunho gerencial;

XXX) Disponibilização de dados, de forma automatizada e em formato texto, para ser usado na ferramenta *QuickView* pelo MDS. (modelo de dados será fornecido no ato da vistoria – Painel Central em Números e Painel Gerencial da Ouvidoria);

XXXI) Anexação automática da gravação do atendimento na demanda registrada no Sistema de Gestão de Demandas;

XXXII) Permite o controle do fluxo de trabalho (workflow) das demandas.

10.3.15.11. O sistema a ser utilizado deverá ficar hospedado no ambiente da CONTRATADA, durante a vigência do contrato e deverá ser disponibilizado *viaveb* para utilização dos(as) usuários(as) alocados(as) nas dependências do MDS (2º e 3º nível), caso o MDS necessite, deverá disponibilizar na Extranet.

10.3.15.12. O Sistema de Gestão de Demandas deverá permitir que as demandas registradas passem pelos 3 (três) níveis de atendimento, posto que será utilizado pelas posições de atendimento – PA (1º nível), pelas equipes de analistas (2º nível) e pelas áreas técnicas do MDS (3º nível), conforme localizações descritas abaixo:

I) Nas dependências da CONTRATADA (1º nível de atendimento);

a) Bloco A – Esplanada dos Ministérios, Bloco C – Zona Cívica Administrativa - (área técnica do MDS e 2º nível de atendimento);

b) Bloco C – Esplanada dos Ministérios, Bloco A – Zona Cívica Administrativa - (área técnica do MDS);

c) Edifício DNIT – Setor de Autarquias Norte, SAN Quadra 03 Lote "A" – Asa Norte - (área técnica do MDS);

d) Edifício SAAN – SAAN Quadra 04 lote 916 – SAAN - (área técnica do MDS);

e) Edifício The Union – SMAS Trecho 3, Quadra 2 - Lote 1 (área técnica do MDS).

10.3.15.13. Os locais descritos anteriormente poderão ser alterados mediante comunicação formal do MDS à CONTRATADA. Todos os insumos necessários para disponibilização da ferramenta nos locais citados serão de responsabilidade da CONTRATADA.

10.3.15.14. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de todos os insumos necessários para o funcionamento do sistema.

10.3.15.15. Serão de única e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA a especificação, quantificação e disponibilização das soluções e respectivas licenças de *software* a serem adotadas para os serviços ora contratados, as quais devem ser reconhecidas pelo mercado e registradas nos respectivos órgãos competentes, como soluções de *Contact Center*.

10.3.16. DA PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIA DE ACESSO À INFORMAÇÃO

10.3.16.1. O Fala.BR é um canal integrado para encaminhamento de manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações de providências, sugestões, elogios e simplifique) por meio do formulário eletrônico.

10.3.16.2. A CONTRATADA assegurará que todos os registros e tratamento das manifestações de Ouvidoria sejam realizados no âmbito da Plataforma Fala.BR, ou outro sistema que venha a substituí-lo.

10.3.17. AMBIENTE TECNOLÓGICO DO SISTEMA DE GESTÃO DE DEMANDAS DO MDS

10.3.17.1. O Sistema de Gestão de Demandas atual foi desenvolvido em arquitetura *web* sem a necessidade de instalação de componentes, compatível com os navegadores disponíveis no mercado, de acordo com o ambiente operacional do MDS.

10.3.17.2. Ambientes Operacionais (Desenvolvimento, Teste, Homologação e Produção).

I) **Java versão 8:** é uma linguagem de programação orientada a objeto. Diferentemente das linguagens convencionais, que são compiladas para código nativo, a linguagem Java é compilada para um *bytecode* que é executado por uma máquina virtual.

II) **Struts 1.3.5:** é um *framework* de desenvolvimento da camada controladora, numa estrutura seguindo o padrão *Model2* (uma variante do MVC oficializada pela *Sun*), de aplicações *web* (principalmente) construído em Java para ser utilizado em um *container web* em um servidor J2EE.

III) **Hibernate3:** é um *framework* para o mapeamento objeto-relacional escrito na linguagem Java. Este programa facilita o mapeamento dos atributos entre uma base tradicional de dados relacionais e o modelo objeto de uma aplicação, mediante o uso de arquivos (XML) para estabelecer esta relação.

IV) **Spring 2.1.1:** é um *framework* open source para a plataforma Java que se encarrega de "instanciar" classes de uma aplicação Java e definir as dependências entre elas por meio de um arquivo de configuração em formato XML.

V) **DWR 2.0:** é uma biblioteca open-source escrita em Java, que permite construir aplicações *web* AJAX, ou seja, construir aplicações *web* mais dinâmicas e interativas.

VI) **DisplayTags:** é uma suíte de código aberto de *tags* personalizadas que oferecem alto nível aos padrões *web* de apresentação que irá funcionar em um modelo MVC.

VII) **ZK** é um Ajax *framework* open-source de aplicações *web*, escrito em Java, que permite a criação de ricas interfaces gráficas para aplicações *web* sem nenhum conhecimento de programação JavaScript.

VIII) **JPA** é uma API padrão do Java para persistência que deve ser implementada por *frameworks* que queiram seguir o padrão. A JPA define um meio de mapeamento objeto relacional para objetos Java simples e comuns (POJOs), denominados *beans* de entidade.

IX) **JasperReports:** é uma biblioteca de relatórios open source que pode ser embutido em qualquer aplicação Java.

X) **Dinamic Jasper:** é uma biblioteca open-source que esconde a complexidade do *JasperReports* auxiliando os desenvolvedores a economizar tempo quando projetam

relatórios complexos que contenham os seus componentes internos com comportamento dinâmicos.

10.3.17.3. Ambiente de execução do Sistema

- I) Servidor de aplicações compatível com Java 8;
- II) Banco de dados PostgreSQL versão 9.4.4;
- III) Servidor dedicado para banco de dados: CENTROS 7.1;
- IV) Servidor dedicado para aplicação: CENTROS 7.1;
- V) Servidor dedicado para relatórios: CENTROS 7.1;
- VI) Servidor dedicado para relatórios: CENTROS 7.1;
- VII) Servidor de desenvolvimento/Base Virtualizada; Servidor de homologação/Base Virtualizada; Desktops (virtualizados).

10.3.17.4. As informações serão armazenadas na plataforma Windows com AD/LDAP permitindo a identificação imediata na rede em qualquer terminal e ligada diretamente na base de dados por meio de *Single sign-on* - SSQ, senha única de forma a facilitar o monitoramento do sistema.

10.3.18. BASE DE CONHECIMENTO

10.3.18.1. A Base de Conhecimento consolida todas as informações acerca dos serviços, programas, projetos e políticas do MDS. Essas informações são utilizadas para prestar atendimento aos(às) cidadão(ãs), beneficiários(as), gestores(as) e técnicos(as) municipais.

10.3.18.2. A atual Base de Conhecimento é parte integrante do Sistema de Gestão de Demandas - SGD e possui como principais funcionalidades as seguintes:

- I) Permite a gestão de conteúdos por meio de classificação (secretaria/setor, programa/projeto, classificação, assunto e tópico);
- II) Possibilita a criação dinâmica de menus e submenus para organização e recuperação das informações e procedimentos de atendimento por assunto;
- III) Permite a exibição automática de procedimentos de atendimento aos(às) cidadão(ãs), beneficiários(as), gestores(as) e técnicos(as) conforme a classificação das demandas; permite a inclusão de procedimentos de atendimento e informações contendo tabelas e imagens, facilitando o atendimento;
- IV) Permite o controle de publicação *descripts* de atendimento por meio de fluxo previamente definido;
- V) Permite a mensuração da frequência de uso dos *scripts* para fins de depuração da base de conhecimento com a inativação de *scripts* não utilizados;
- VI) Permite o registro do histórico das inclusões, alterações e inativação na base de conhecimento;
- VII) Permite a geração de estatísticas e relatórios gerenciais extraídos da base de conhecimento;
- VIII) Permite a indexação e a recuperação textual dos procedimentos cadastrados;
- IX) Permite o controle de elaboração, aprovação e publicação *descripts* de atendimento e base de conhecimento (Perguntas Frequentes e Respostas-Padrão) por meio fluxos previamente definidos.

10.3.18.3. A CONTRATADA deve manter a Base de Conhecimento e a Matriz de Informação atualizada diariamente, contendo as perguntas e respostas (*Frequently Asked Questions* - FAQ e Resposta Padrão - RP) mais demandadas pelos cidadãos(ãs), usuários(as), beneficiários(as), gestores(as) e técnicos(as) dos programas sociais mantidos pelo MDS. Todo o conteúdo da base de conhecimento será de propriedade do MDS, devendo a CONTRATADA repassá-lo ao MDS ao término do contrato e sempre que solicitado, em formato a ser definido entre as partes.

10.3.18.4. No intuito de aperfeiçoar a comunicação com o(a) cidadão(ã), o MDS disponibiliza as informações dos seus serviços na Plataforma Gov.br. O principal objetivo da Plataforma é facultar, em canal único e centralizado, mediante o nível de autenticação requerido, o acesso às informações e a prestação direta dos serviços públicos. A CONTRATADA deverá utilizar e sugerir atualizações no Portal, em relação aos serviços do MDS, com base na Matriz de Informação da Ouvidoria.

10.3.19. WEB-CHAT

10.3.19.1. O Sistema de Gestão de Demandas - SGD possui acesso à ferramenta de *webchat* por meio de integração. No entanto, a CONTRATADA deverá desenvolver a funcionalidade de *web-chat* dentro do Sistema de Gestão de Demandas.

10.3.19.2. A plataforma deverá gerenciar as solicitações recebidas via *web-chat* encaminhadas para a Central de Relacionamento por meio do Portal do MDS.

10.3.19.3. Interface Demandante

10.3.19.4. A aplicação disponibiliza, por meio do Portal do MDS, 02 (dois) ícones de acesso ao atendimento via *chat*, um para Central de Relacionamento e outro para Ouvidoria, e por meio deles será possível verificar a disponibilidade de atendimento *on-line* ou *off-line*. Para uma solicitação de atendimento por *chat*, a aplicação exige do(a) demandante o preenchimento de um pré-cadastro de atendimento, em que serão inseridas informações básicas pertinentes à sua identificação. O(A) demandante pode solicitar a prestação de informações, o registro de novas demandas, bem como realizar o acompanhamento de demandas abertas em qualquer dos outros canais de comunicação disponíveis no Sistema de Gestão de Demandas.

10.3.19.5. Na interface de atendimento, o(a) demandante pode imprimir todo o conteúdo da conversa ou ainda solicitar o envio da transcrição para seu endereço de *e-mail*, após o encerramento do atendimento.

10.3.19.6. Caso não existam atendentes disponíveis para o atendimento ou o tempo de espera seja superado, a aplicação permite:

- a) Preenchimento de um formulário de recado;
- b) Direcionamento para uma página contendo informações sobre horário de atendimento e os demais canais de comunicação disponíveis;
- c) Opção de continuar aguardando o atendimento.

10.3.19.7. Interface Usuário

- I) A aplicação possui atendimento totalmente individualizado entre as células da Central de Relacionamento e Ouvidoria.
- II) Os atendentes podem se conectar à aplicação *dechat* para realizar o atendimento de demandantes que solicitem atendimento *web* por meio do Portal do MDS.

III) A aplicação disponibiliza para o atendente a lista de requisições de chat disponíveis na fila de atendimento e cabe a ele dar início ao atendimento.

IV) O atendente pode selecionar mais de um(a) demandante para atendimento simultâneo e a aplicação viabiliza a customização das interfaces de cada uma das conversas por meio de modificação de cor de fundo e texto.

V) Na tela de atendimento, a aplicação disponibiliza ao atendente todos os dados já informados pelo(a) demandante, a fim de que as informações não sejam cobradas em duplicidade.

VI) Por meio do atendimento feito por chat, o atendente coleta informações do(a) demandante e de sua demanda para que sejam devidamente registradas no Sistema de Gestão de Demandas sob a forma de contato Chat, intrínseca do canal Telefonia e Chat.

VII) No atendimento, o atendente pode utilizar, bem como cadastrar, notas rápidas que auxiliarão no processo de atendimento.

VIII) Durante o atendimento, a aplicação viabiliza que o atendente finalize ou transfira o atendimento para outro atendente. Essas ações podem ser feitas de maneira individualizada ou agrupada.

IX) A aplicação permite que os atendentes logados se comuniquem e troquem informações durante o atendimento ou fora dele.

10.3.19.8. Monitoramento de atendimento

a) A aplicação permite o monitoramento de todos os atendimentos que estão sendo realizados. O supervisor pode acompanhar a conversa entre atendentes e seus demandantes, bem como pode intervir ou mesmo transferir o atendimento para outro atendente logado.

b) Todas as transcrições de conversas entre atendentes e demandantes do MDS são armazenadas na aplicação para consultas posteriores de auditoria e monitoria. A aplicação prevê o registro de mensagens de retorno em caso de impossibilidade de atendimento, por meio delas os atendentes poderão realizar processo de atendimento ativo com os(as) demandantes do MDS, caso seja necessário.

10.3.19.9. Funcionalidades Gerais

a) A aplicação permite a customização do formulário que deverá ser preenchido pelo atendente no momento da requisição de um atendimento via chat.

b) Fora do horário de atendimento, ou por demora no retorno da solicitação, a aplicação prevê a criação dinâmica de formulário de registro de recado, para posterior contato com o(a) demandante.

c) A aplicação permite a configuração de um tempo máximo de espera para atendimento via Chat, bem como a definição de redirecionamento de tela que será imposta ao(à) demandante. A aplicação permite a configuração de caixas de e-mail para recebimento dos recados deixados pelos(as) demandantes no canal de Chat.

10.3.20. BANCOS DE DADOS

10.3.20.1. O MDS, após a assinatura do Contrato, repassará à CONTRATADA toda a arquitetura de Bancos de Dados, base de dados e documentação referente às informações sobre os serviços, programas, projetos e políticas do Ministério.

10.3.20.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, no seu ambiente operacional, acesso aos(às) usuários(as) do Sistema de Gestão de Demandas e deverá manter os Dados e Arquitetura de Banco de Dados do Sistema atualizados em tempo real e repassá-los ao término do contrato ou em até 3 (três) dias após a solicitação do MDS, por meio do fiscal do contrato.

10.3.20.3. No caso da CONTRATADA utilizar-se de sistema próprio para a execução dos serviços, deverá prover a migração, adaptação, tradução dos dados, execução dos scripts, tabelas, informações, atualização e replicação mantendo toda a integridade dos dados, bem como toda a estrutura do Banco do Sistema de Gestão de Demandas.

10.3.21. PLANO DE MIGRAÇÃO

10.3.21.1. A CONTRATADA, na fase inicial do contrato, deverá apresentar o Plano de Migração do Sistema de Gestão de Demandas do MDS contendo no mínimo os seguintes documentos:

- a) Escopo;
- b) Matriz de Responsabilidades;
- c) Cronograma de Atividades com marcos de controle verificáveis da execução do cronograma;
- d) Análise de Risco;
- e) Plano de Contingência;
- f) Plano de Comunicação.

10.3.21.2. No Plano de Migração deverão constar, no mínimo, as etapas a seguir. A CONTRATADA poderá propor um plano alternativo, desde que contemple os quesitos relacionados:

- I) Validação do modelo de funcionamento proposto da Central de Relacionamento e Ouvidoria no processo de Gestão de Demandas;
- II) Carga das informações e dos ativos de TI a serem disponibilizados pelo MDS;
- III) Cadastro e identificação das equipes, grupos, usuários(as) e permissionamento dos envolvidos de acordo com o fluxo de trabalho;
- IV) Realizar as customizações necessárias no novo Sistema de Gestão de Demandas, a fim de adequá-lo ao sistema utilizado pelo MDS, para que não seja alterada a forma de funcionamento do processo de atendimento;
- V) Migrar todos os e-mails pertencentes da base de dados da Central e Ouvidoria (Outlook) para o novo sistema;
- VI) Migrar os e-mails pertencentes à Central e Ouvidoria para o novo sistema ainda armazenados em bases distintas;
- VII) Migrar as demandas e demandantes de todos os canais de atendimento (Telefonia, E-mail, Carta e Presencial) da Central e da Ouvidoria;
- VIII) Criar e integrar a consulta dose-mails pertencentes à Central e Ouvidoria aos e-mails presentes no Sistema de Gestão de Demandas;
- IX) Criar e integrar os relatórios dose-mails pertencentes à Central e Ouvidoria aos e-mails presentes no Sistema de Gestão de Demandas;
- X) Possibilitar a impressão dos e-mails antigos da Central e Ouvidoria;

XI) Possibilitar o encaminhamento de e-mails pertencentes à Central e Ouvidoria, sob demanda;

XII) Treinamento(s) necessário(s) aos envolvidos na utilização do sistema disponibilizado pela CONTRATADA;

XIII) Treinamento da equipe da CONTRATADA sobre o cenário e ambiente de TI do MDS.

10.3.22. INTEGRAÇÕES

10.3.22.1. Caberá à CONTRATADA realizar as integrações que se fizerem necessárias com os sistemas corporativos listados pelo MDS (Anexo B – Relação dos Sistemas de Informação do MDS), ao Sistema de Gestão de Demandas adotado para execução dos serviços.

10.3.22.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar o Sistema de Gestão de Demandas da Central e Ouvidoria de forma consolidada, capaz de receber e concentrar as demandas recebidas pelos diversos canais de comunicação disponíveis (Telefone, E-mail, Carta, "Fale com o MDS", Presencial e Web-Chat) em uma mesma aplicação e banco de dados.

10.3.22.3. A solução deverá operar em ambiente Web para todos os módulos de atendimento (1º, 2º e 3º Nível) e possibilitar a abertura e o acompanhamento de demandas, de forma on-line, além de visualizar as informações referentes às perguntas e respostas mais frequentes pelo Portal do MDS.

10.3.22.4. A solução e suas respectivas licenças de software devem se integrar com as soluções de softwares adotadas pelo MDS, sendo que as despesas decorrentes das integrações correrão às expensas exclusivas da CONTRATADA.

10.4. SISTEMAS DE MONITORIA E DE GRAVAÇÃO DIGITAL

10.4.1. Sistema de Monitoria

10.4.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar um Sistema de Monitoria da Qualidade do Teletendimento e Múltiplos em suas instalações, que permita realizar auditoria dos processos e procedimentos, para garantia da qualidade no teletendimento e nas respostas de e-mail e chat, conforme os seguintes requisitos e exigências:

- a) O sistema deve ser web;
- b) Disponibilizar formulários personalizáveis e diferenciados de acordo com as células de operadores, skill, item, peso e falta grave;
- c) A gravação deve estar disponível no próprio formulário web da monitoria;
- d) Permitir a aplicação de feedback on-line aos teleoperadores;
- e) Permitir a aplicação de revisão on-line;
- f) Os relatórios estatísticos devem ser disponibilizados em modo gráfico, que são emitidos em tela ou ainda gravados em meios magnéticos, para a utilização em outros aplicativos.

10.4.2. Sistema de Gravação Digital

10.4.2.1. O Sistema de Gravação Digital do atendimento deverá ter as seguintes características:

- a) Capacidade de gravação de voz de todas as posições de atendimento e supervisores;
- b) Dispor de canais para gravação total para o controle de qualidade, associados às posições físicas, podendo ser designados aos logins dos operadores;
- c) Capacidade de gravação integral das conversações dos operadores e supervisores no momento do atendimento;
- d) Permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso WEB, possibilitando, assim, o acompanhamento do status das gravações fora do ambiente de trabalho;
- e) Capacidade de gravação de 100% da operação de maneira ininterrupta, com possibilidade de resgate on-line dos últimos 90 (noventa) dias;
- f) Disponibilizar as gravações com mais de 90 (noventa) dias em mídia óptica;
- g) Possuir facilidade de conversão dos arquivos de gravação das ligações para formatos comuns no mercado (wav, mp3, avi, mpeg);
- h) Capacidade de armazenamento das gravações das conversações em unidade de fita DAT no formato DDS2 ou superior, ou em mídia equivalente;
- i) Prover modos de recuperação das gravações, a qualquer tempo, por login do operador; ramal; hora; dia; tempo de conversação;
- j) Capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir do número chamador;
- k) Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows ou Linux;

l) A CONTRATADA não deve permitir o acesso às informações gravadas por profissionais que não tenham sido prévia e devidamente autorizados pelo MDS.

10.5. SISTEMA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EXTERNOS

10.5.1. O Sistema de Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos será uma importante ferramenta para se medir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Relacionamento. O sistema deverá ser agregado ao sistema de atendimento (posição de atendimento IP com Softphone) e deverá ser uma ferramenta fácil e de prática utilização para o usuário, contemplando as seguintes características:

- a) Todas as ligações que chegarem à posição de atendimento IP, o operador deverá ao final do atendimento oferecer ao(a) usuário(a) a participação na Pesquisa de Satisfação;
- b) Se o(a) usuário(a) aceitar participar da pesquisa, o operador selecionará o item "Aceita" e clicará no ícone de transferência para atendimento eletrônico;
- c) Quando o operador clica no ícone de transferência para atendimento eletrônico, ele encerra seu atendimento e a ligação é encaminhada para a URA; por meio de uma aplicação eletrônica o(a) usuário(a) responderá às perguntas digitando as menções de 1 a 5;
- d) As notas digitadas pelo(a) cliente deverão ser inseridas em um banco de dados para compor relatórios contendo os resultados das pesquisas;
- e) A supervisão de posse das pesquisas referidas poderá fazer avaliações de desempenho, notificando as possíveis irregularidades e/ou deficiências aferidas;
- f) Por meio do Módulo Pesquisa deverá ser aferido o nível de satisfação do

cliente, devendo o resultado da pesquisa constar dos autos para ser considerado na hipótese de eventual prorrogação do contrato;

g) Disponibilidade de licença (no mínimo três) do Sistema de Pesquisa de Satisfação, de uso simultâneo, para pessoal de gestão do MDS.

10.6. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO/CONTROLE DE ACESSO

10.6.1. Será resguardado o sigilo das informações, documentos e banco de dados do MDS, ficando a cargo da CONTRATADA a adoção de todas as providências necessárias para este fim. Nesse sentido, deverá submeter-se às políticas de segurança do MDS 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 impressos a pessoas que não sejam autorizadas pelo fiscal 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 MDS para uso da CONTRATADA em decorrência dos serviços contratados;

c) **Autenticidade:** Todas as comunicações entre a CONTRATADA e o MDS 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.

10.6.2. No contrato de trabalho dos funcionários deverá constar, de forma expressa, a penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato. Cabe ainda à CONTRATADA a responsabilidade de resguardar sigilo dos dados pessoais que venham a ser armazenados no ambiente da contratada, em acordo com a legislação vigente.

10.6.3. Para os casos de demissão do empregado ou dispensa, seja ela por justa causa ou não, ou ainda por afastamento da operação do MDS definitivo ou temporário, deverão ter cancelados os acessos aos ambientes e aos sistemas, por meio de comunicação formal da CONTRATADA ao MDS, em até 02 (dois) dias após a ocorrência do fato.

10.6.4. Todas as bases de conhecimento, scripts e demais informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do MDS.

10.6.5. A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, e apresentar em sua proposta comercial, sob pena de desclassificação, um plano de contingência, demonstrando estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos, incêndios, greves etc.

10.6.6. A CONTRATADA deve, ainda, prover segurança, por meio da utilização de identificação individual (crachá contendo, no mínimo, foto, nome do funcionário, nome da Central de Relacionamento do MDS e matrícula) de todos os operadores, supervisores, monitores, supervisor de monitoria, agentes de treinamento, analista de tráfego, coordenador de operação, gerente de operações e demais profissionais alocados na prestação dos serviços contratados).

10.6.7. Todos os profissionais alocados para a prestação dos serviços à Central de Relacionamento e à Ouvidoria devem ter *user id* e senha pessoal e intransferível em todos os sistemas a serem utilizados no atendimento.

10.6.8. Somente estarão aptos a prestarem atendimento na Central de Relacionamento do MDS os operadores, supervisores e monitores que possuírem acesso a todos os sistemas utilizados para o atendimento, mediante disponibilização prévia pela CONTRATADA das listas contendo os nomes e os acessos que foram liberados.

10.6.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao MDS até o 5º dia útil de cada mês ou quando necessário, ao critério do MDS, a listagem atualizada dos profissionais (operadores, supervisores, monitores, agentes de treinamento, analistas e coordenadores) alocados na Central de Relacionamento do MDS e na Ouvidoria, bem como dos profissionais desligados ou afastados no mês anterior. A listagem deverá ser composta por no mínimo: matrícula, nome completo do profissional, PIS, CPF, Registro de Identificação, data de admissão, data do desligamento/afastamento, supervisor correspondente, turno de trabalho, *status* (se INSS, licença maternidade, férias etc.), *login* e célula de atendimento.

10.6.10. Nas Posições de Atendimento – PAs, utilizadas pelos operadores, deverão haver mecanismos que proíbam a cópia não autorizada de dados.

10.6.11. Nos ambientes de prestação dos serviços contratados deve haver, somente, produtos, aplicações, serviços necessários ao atendimento e conexão ao MDS, devendo todos os produtos, aplicações e serviços serem informados, previamente, ao MDS, com denominação, função, versão e fornecedor/desenvolvedor.

10.6.12. Todas as dependências da CONTRATADA, utilizadas para a prestação dos serviços contratados, devem estar equipadas com *nobreaks*, ar-condicionado, bem como soluções de combate a incêndio e a enchentes, de forma a preservar a necessária continuidade na prestação dos serviços contratados.

10.7. CONTINGÊNCIA

10.7.1. A CONTRATADA deve possuir estrutura com todos os recursos tecnológicos, necessários à prestação dos serviços, redundantes, garantindo, com isso, a prestação de serviços contratados de forma continuada.

10.7.2. Os serviços objeto desta contratação não poderão sofrer descontinuidade, portanto a CONTRATADA deverá providenciar e disponibilizar durante a vigência do contrato, planos de contingência para as situações seguintes:

a) **Contingência quanto à Energia Elétrica:** para contingência de energia elétrica, a CONTRATADA deverá possuir plano alternativo que disponibilize meios técnico operacionais para manter o *site* em operação durante o período de eventual *black-out*, imediatamente após a falta de energia da concessionária.

b) **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.

c) **Contingência quanto às Instalações Físicas:**a CONTRATADA deverá apresentar plano de contingenciamento com capacidade para transbordo de no mínimo o atendimento de 50% da demanda do contrato original, ou seja, que possibilite o desvio das chamadas com todos os requisitos de segurança especificados, em caso de quebra ou falha do sistema operacional ou qualquer causa que venha a inviabilizar os recursos da central principal. A contingência deverá manter os mesmos padrões de qualidade no atendimento conforme especificações constantes neste Termo de Referência para outra central da própria CONTRATADA ou por esta indicada e aceita pelo MDS. A tolerância máxima para o período de transbordo da operação entre centrais será de 24 (vinte e quatro) horas.

d) **Contingência quanto ao Movimento Grevista:**a CONTRATADA deverá apresentar plano de contingência que evite descontinuidade dos serviços prestados devido ao movimento grevista de seus empregados.

e) **Contingência quanto ao sistema de gerenciamento das demandas:**a CONTRATADA deverá apresentar plano de contingência no caso de indisponibilidade do sistema de gerenciamento das demandas. A contingência deverá abranger tanto a disponibilização da base de conhecimento, utilizada pelos operadores para prover o atendimento, quanto do formulário para posterior registro da demanda. Sendo necessária a utilização dessa contingência, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas para transcrição dos dados contidos no formulário para o sistema de gerenciamento das demandas.

f) **Contingência quanto à conexão da contratada à internet para acesso aos sistemas do MDS.**

10.8. TREINAMENTO

10.8.1. Será de responsabilidade da CONTRATADA a capacitação constante de sua mão de obra, de acordo com as necessidades levantadas a partir do monitoramento dos serviços prestados e de eventuais demandas extraordinárias que coloquem em pauta determinado assunto específico.

10.8.2. Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a CONTRATADA deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e as habilidades a serem exigidas.

10.8.3. Excepcionalmente, quando julgar necessário, o MDS poderá utilizar seus próprios instrutores para ministrar treinamento referente aos seus serviços, programas, projetos e políticas.

10.8.4. Os candidatos selecionados deverão ser aprovados em exames foniatríco e audiométrico para que sejam considerados aptos para a função de atendimento telefônico.

10.8.5. O recrutamento e seleção dos profissionais serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, que deverá exigir o perfil profissional mínimo apontado neste Termo e realizar os exames médicos admissionais necessários.

10.8.6. Os custos decorrentes do programa de capacitação (treinamento, desenvolvimento e reciclagem) serão de responsabilidade da CONTRATADA. A execução do programa de capacitação não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

10.8.7. O processo de capacitação deverá ser contínuo, conduzido por equipe qualificada e alocada pela CONTRATADA para essa função, contendo pelo menos um Supervisor e Agentes de treinamento, com experiência na área de capacitações. Essa equipe será responsável pelo treinamento, planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente do processo de capacitação, mantendo o MDS informado, por meio de relatórios, de cada ação realizada.

10.8.8. A CONTRATADA deverá encaminhar, mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, o relatório contendo informações sobre os treinamentos realizados, treinamentos planejados para o próximo mês, as avaliações do processo de capacitação e os resultados obtidos pelos colaboradores.

10.8.9. O programa de capacitação dos novos operadores, supervisores, monitores, agentes de treinamento, coordenadores de operação e de analistas é parte integrante do processo seletivo que deverá ser executado pela CONTRATADA. O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Relacionamento. Sua aplicação será de acordo com perfis de cargos definidos e deve abordar, no mínimo, os seguintes assuntos:

- a) Contextualização sobre Central de Relacionamento;
- b) Métricas operacionais;
- c) Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;
- d) Padrões de Atendimento Telefônico;
- e) Técnicas para condução das ligações, bem como de argumentação;
- f) Legislação vigente sobre *Contact Center* e Código de Ética do setor;
- g) Sigilo profissional;
- h) Conhecimentos básicos sobre a CONTRATADA;
- i) Gestão e liderança.

10.8.10. O conteúdo do programa de capacitação dos operadores, supervisores, monitores, agentes de treinamento, coordenadores de operação e de analistas referente aos serviços, programas, projetos e políticas do MDS e os procedimentos para o desenvolvimento das atividades, serão fornecidos pelo MDS aos multiplicadores da CONTRATADA, ficando estes encarregados do treinamento.

10.8.11. A CONTRATADA deverá apresentar a descrição da metodologia, instrumentos e critérios de avaliação das capacitações contínuas e pontuais para validação do MDS.

10.8.12. O CONTRATANTE deverá apresentar no conteúdo do programa de capacitação instrumentos de avaliação próprios a serem aplicados pela CONTRATADA.

10.8.13. A CONTRATADA deverá ministrar treinamentos relativos à reciclagem para todos os operadores, supervisores, monitores, agentes de treinamento, coordenador de operação e analistas. O programa de reciclagem deverá prever, no mínimo, 1 hora semanal de treinamento para cada profissional.

10.8.14. A CONTRATADA deverá encaminhar, mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, relatório com a descrição da reciclagem, contendo no mínimo a listagem nominal dos colaboradores, duração, conteúdo e os resultados obtidos pelos colaboradores.

10.8.15. Os treinamentos devem ser voltados para o aprimoramento das funções desempenhadas na Central de Relacionamento e na Ouvidoria, sendo de suma importância que todos os profissionais contratados para a prestação dos serviços

recebam reciclagem sobre as métricas operacionais e tenham acesso a novos cursos e treinamento do mercado, mantendo-os sempre atualizados.

10.8.16. Todas as despesas relativas aos treinamentos, tais como: infraestrutura física e tecnológica, equipe de apoio, materiais e equipamentos serão de responsabilidade da CONTRATADA.

10.8.17. Os treinamentos ocorrerão, em regra, nas dependências da CONTRATADA. Quando o treinamento ocorrer fora das dependências da CONTRATADA, esta deverá se responsabilizar pelo transporte dos funcionários, bem como arcar com todos os custos decorrentes do transporte.

10.8.18. O programa de capacitação e reciclagem dos operadores, supervisores, monitores, agentes de treinamento, coordenador de operação e analistas deverá contemplar ainda:

- a) Sistema de telefonia utilizado na Central de Relacionamento da Ouvidoria-Geral do MDS;
- b) Sistema de Monitoria da Qualidade;
- c) Sistema de Gestão de Demandas;
- d) Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR;
- e) Sistema de Gestão de Benefícios ao cidadão(ã);
- f) Sistema de Informações Sociais;
- g) Sistema de Pagamentos Sociais;
- h) Sistema do Cadastro Único;
- i) Sistemas da Rede Suas;
- j) Demais sistemas utilizados pelo MDS.

10.8.19. Sempre que houver mudança de equipamento, *software*, procedimento ou qualquer aspecto relativo à rotina de trabalho dos funcionários, estes deverão ser devidamente treinados para se adaptar ao novo contexto.

10.8.20. A CONTRATADA deverá apresentar ao MDS, mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil, do mês subsequente, o relatório indicando a quantidade de operadores treinados, seu desempenho anterior, desempenho pós-treinamento e o percentual de participantes com melhoria de desempenho, com um mínimo de 80% de eficácia dos treinamentos.

10.8.21. A avaliação da eficácia, a partir dos instrumentos de avaliação do MDS, deverá ser realizada 15 (quinze), 45 (quarenta e cinco) e 60 (sessenta) dias após a realização do treinamento. Os resultados deverão ser repassados ao CONTRATANTE para acompanhamento.

10.8.22. A CONTRATADA deverá apresentar no relatório o número de colaboradores treinados no mês, por função e por célula de atendimento com a descrição dos resultados obtidos em números absolutos e relativos.

10.9. MONITORIA

10.9.1. O monitoramento é um instrumento de aferição da qualidade e conformidade do atendimento e da abordagem realizados pela Central de Relacionamento do MDS.

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

- a) Ouvir, salvar e enviar (via *web*) as gravações;
- b) Identificar as ligações *on-line* e as gravações;
- c) Classificar os quesitos de avaliação em grupos e por finalidade de monitoramento; Avaliar com "sim" (se apresenta o quesito), "não" (se não apresenta o quesito) e "NA" (não se aplica);
- d) Os quesitos dentro de cada grupo terão pesos definidos pelo MDS juntamente com a CONTRATADA;
- e) Sistema de escuta e gravação telefônica necessários para o serviço de escuta, gravação de ligações, gravação de tela de microcomputadores e registro dos dados do monitoramento; *Feedback online* a todos os operadores monitorados, com a possibilidade de resposta da monitoria, caso o operador tenha algum questionamento;
- f) Extração de relatórios quantitativos e qualitativos acerca de todos os dados apurados nas monitorias realizadas no mês;

10.9.3. A equipe de monitores deverá ser dimensionada considerando o quantitativo máximo de 30 operadores por monitor.

10.9.4. O quantitativo de monitorias deverá garantir que cada operador da Central de Relacionamento do MDS seja monitorado pelo menos 7 (sete) vezes ao mês. Todos os operadores devem receber *feedback* independente do resultado da monitoria.

10.9.5. A ferramenta para fins de monitoração *on-line* deverá ser disponibilizada para uso da Divisão da Central de Relacionamento e Divisão de Ouvidoria, ambas localizadas no espaço físico do MDS, em Brasília.

10.9.6. Deve-se promover um alinhamento das informações periodicamente. Toda calibração requer amostras de atendimentos – Telefonia Receptivo, Telefonia Ativo, E-mail e Chat – de cada secretaria, a fim de permitir a avaliação de possíveis desvios, no sentido de melhorar a base de conhecimento, a conformidade e qualidade dos atendimentos prestados. Para coerência das notas aplicadas, a calibração deverá ocorrer da seguinte forma:

- a) Mensalmente: cliente/áreas técnicas do MDS;
- b) Semanalmente: monitoria;
- c) Quinzenalmente: supervisor.

10.9.7. As atividades relacionadas ao tratamento de demandas por e-mail/formulário eletrônico e chat deverão ser monitoradas e avaliadas a qualidade do atendimento, aplicando no que couber os itens 10.9.1, 10.9.2, 10.9.3, 10.9.4 e 10.9.5.

10.10. GRAVAÇÃO DIGITAL

10.10.1. Gravar para fins de monitoração e de auditoria pelo MDS 100% dos atendimentos realizados pelos operadores, possibilitando a recuperação imediata das gravações assim que finalizadas as ligações. Todas as gravações das ligações deverão ser armazenadas pela CONTRATADA enquanto durar o contrato e entregues ao MDS (em mídia) ao final deste.

10.10.2. A reprodução ou exportação deverá ser em formatos compactados de áudio e compatíveis com o Windows – MP3, ASF, WMA, etc.

10.10.3. As gravações devem permitir a compactação e serem indexadas para

recuperação rápida pelo MDS, sempre que necessário. Os filtros mínimos de busca das gravações serão por identificação do canal, data inicial, data final, hora, células, operador/PA, ramal e origem.

10.10.4. Possuir a facilidade de *free-seating*, ou seja, o sistema de gravação é sincronizado com o sistema de telefonia para a gravação de operadores independente da posição ocupada.

10.10.5. As gravações deverão ser totalmente integradas à solução de gestão de atendimentos e de monitoria, relacionando as demandas/chamadas ao arquivo de gravação correspondente.

10.10.6. Deverá ainda:

a) Permitir a gravação das telas acessadas pelos operadores durante o atendimento;

b) Permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso *WEB browser*, possibilitando assim o acompanhamento do *status* das gravações fora do ambiente de trabalho;

c) Fornecer canais de gravação simultâneos de ramal e/ou PA.

10.10.7. É responsabilidade da CONTRATADA tratar as gravações em acordo com a política de segurança do MDS e a legislação de proteção de dados vigente.

10.11. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

10.11.1. Para aferir a satisfação dos(as) usuários(as) da Central de Relacionamento e da Ouvidoria a CONTRATADA deverá realizar, mensalmente, pesquisas de satisfação. Para fins de Acordo de Níveis de Serviço, o indicador será avaliado trimestralmente.

10.11.2. A sistemática de realização da Pesquisa de Satisfação será definida pelo MDS em conjunto com a CONTRATADA. A Pesquisa de Satisfação deverá ser realizada por meio eletrônico ao final do contato do usuário. Quando previamente solicitado pelo MDS, poderá ser realizada pesquisa de satisfação por meio de ativo. Neste caso, os prazos para a sistematização dos instrumentos e execução da pesquisa serão acordados entre as partes.

10.11.3. Do universo pesquisado, a CONTRATADA deverá apresentar um resultado de satisfação do cliente igual ou superior a 85%.

10.11.4. Os formatos e conteúdos das pesquisas, bem como os respectivos relatórios de resultados serão definidos em comum acordo entre a CONTRATADA e o MDS.

10.11.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar instrumentos de acompanhamento e consulta dos resultados preliminares das pesquisas em andamento por meio de:

a) Consulta à folha de resposta individualizada, relacionada à respectiva gravação da entrevista de forma a permitir o monitoramento das respostas do(a) entrevistado(a);

b) Consulta aos resultados parciais e totais por meio de relatórios, tabelas de cruzamentos, gráficos totais e evolutivos, mapeamento digital dos resultados localizando no mapa local onde a pessoa respondeu a pesquisa;

c) Fornecimento do relatório final em meio eletrônico e, quando solicitado pelo MDS, em meio impresso.

10.11.6. A CONTRATADA deve possibilitar a realização de pesquisas por meio de uma aplicação da URA na qual os demandantes da Central de Relacionamentos e da Ouvidoria possam optar por participar. Nessa pesquisa eletrônica os requisitos são:

a) Realização da pesquisa com o número mínimo de entrevistas estabelecido por configuração na aplicação;

b) Consulta aos resultados parciais e totais por relatórios, tabelas de cruzamentos, gráficos totais e evolutivos e mapeamento digital de resultados localizando no mapa local onde a pessoa respondeu a pesquisa.

10.11.7. A CONTRATADA deverá possibilitar a realização de pesquisas por meio de aplicação para os demais canais de contato, como e-mail/formulário eletrônico, atendimento presencial, cartas, chats entre outros, cumprindo os requisitos dispostos no item 10.11.6.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

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

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

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

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

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

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

11.6.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas;

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

11.6.4. Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

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

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

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

11.10. Caberá ao MDS, como contratante:

a) Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;

b) Permitir acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências, bem como de equipamentos, *softwares* e sistemas de informação para a execução dos serviços;

c) 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;

d) Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos profissionais da CONTRATADA ou por seu preposto;

e) Exercer a fiscalização dos serviços prestados;

f) Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;

g) Avaliar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores e metas de nível de serviço alcançados;

h) Apoiar a CONTRATADA na migração das informações necessárias à prestação dos serviços de suporte aos(às) demandantes do MDS (ex.: *scripts* de atendimento, informações sobre soluções de TI etc.);

i) Designar os fiscais, titular e suplente, para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços; e

j) Instituir a Comissão de Acompanhamento e Fiscalização do contrato.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. Caberá à empresa CONTRATADA o cumprimento das seguintes obrigações, além daquelas específicas, previstas nas especificações técnicas:

12.1.1. Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com uma equipe de técnicos(as) do MDS. O MDS fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da reunião;

12.1.2. Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato, devendo a CONTRATANTE ser comunicada formalmente, por meio de documento protocolado no Sistema Eletrônico de Informações - SEI, no prazo de até 24 horas sobre troca desses e de seus demais representantes legais.

12.1.3. Encaminhar ao MDS, antes da data de início da realização dos serviços e sempre que houver substituição de funcionários, relação nominal dos profissionais que atuarão com a Central de Relacionamento do MDS, indicando o CPF e área de atuação;

12.1.4. Manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências do MDS;

12.1.5. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para o MDS, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;

12.1.6. Atender as solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;

12.1.7. Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do MDS sejam revistos, modificados ou revogados, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, devendo atender os critérios estabelecidos nas políticas de segurança do ministério em relação ao controle de acesso aos sistemas;

12.1.8. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados à execução dos serviços;

12.1.9. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de mal súbito;

12.1.10. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;

12.1.11. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução desse contrato, ainda que acontecido em dependência do MDS;

12.1.12. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução desse contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

12.1.13. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;

12.1.14. Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade do MDS ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;

12.1.15. Disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços (ex: instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, *softwares* básicos, sistemas de gestão, sistema de base de conhecimento e *link* de comunicação entre o MDS e a CONTRATADA);

12.1.16. Disponibilizar licenças de uso dos sistemas em número suficiente para o bom andamento dos serviços;

12.1.17. Implantar e migrar os dados necessários à execução dos serviços e efetuar a customização inicial e contínua dos sistemas de gestão e de base de conhecimento;

12.1.18. Acompanhar as evoluções tecnológicas do MDS, mediante eventual adaptação de seus sistemas de informação de suporte e base de conhecimento, de acordo com as necessidades do MDS;

- 12.1.19. Acompanhar as evoluções tecnológicas do MDS, mediante eventual migração de informações e substituição do uso de seus sistemas de informação e base de conhecimento por sistemas de informação que o MDS venha a adotar;
- 12.1.20. Fornecer ao MDS, em meio magnético, sempre que solicitado, todas as informações relacionadas à prestação dos serviços, armazenadas em seus sistemas de suporte e base de conhecimento;
- 12.1.21. Manter-se, durante o período de vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações trabalhistas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 12.1.22. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;
- 12.1.23. Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados;
- 12.1.24. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;
- 12.1.25. Reportar ao MDS imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do MDS;
- 12.1.26. Elaborar e apresentar ao MDS, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados/acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;
- 12.1.27. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o MDS, assim como em atendimento aos preceitos da LGPD, no que couber;
- 12.1.28. É dever da empresa orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD, comprovando por meio de apresentação Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Uso de dados, nos moldes do Anexo G, assinado individualmente por todos os funcionários da empresa envolvidos direta ou indiretamente na operação da Central de Relacionamento do MDS.
- 12.1.29. Diante de eventual solicitação de titular de dados, a CONTRATADA deverá prestar as informações a que alude o art. 9º da LGPD ou, em sendo o caso, informação acerca do descarte realizado.
- 12.1.30. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos; os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD;
- 12.1.31. Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI do MDS, podendo a Administração realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a CONTRATADA atender os pedidos de comprovação eventualmente efetuados;
- 12.1.32. 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;
- 12.1.33. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 12.1.34. 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;
- 12.1.35. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 12.1.36. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 12.1.37. 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; e
- 12.1.38. Não permitir a utilização de qualquer trabalho de 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.
- 12.1.39. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 12.1.40. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos(as) técnicos(as) da CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.
- 12.1.41. A CONTRATADA após a homologação do certame deverá proceder com o cadastro junto ao Sistema Eletrônico de Informações - SEI deste órgão para viabilizar a assinatura eletrônica do Contrato Administrativo.
- 12.1.42. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE sobre incidente(s) de segurança e medida(s) tomada(s) para sanear o(s) evento(s), até o prazo de 24 (vinte e quatro) horas, caso haja violação de dados pessoais de acessos não autorizados e/ou de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

13. PLANO DE TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA

- 13.1. A CONTRATADA deverá apresentar, em até 90 (noventa) dias corridos antes

do término do Contrato, um Plano de Transferência de Tecnologia e Repasse de Conhecimento para o MDS ou empresa por ele indicada. Este plano deverá conter a revisão de toda a documentação gerada de todos os serviços prestados, acrescido de outros documentos que, ainda que não sejam artefatos previstos em Metodologia, possibilitem o correto entendimento do serviço executado. O Plano de Transferência deverá ser executado de forma a garantir a qualidade e a continuidade dos serviços, não havendo nenhum impacto na prestação dos serviços, por ocasião da sucessão.

13.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar toda a base de dados decorrente dos serviços em tabelas a fim de permitir ao MDS ou à empresa por ele designada a continuidade dos serviços, além de prestar os esclarecimentos pertinentes para a migração para novo sistema até que entre em produção.

13.3. A CONTRATADA deverá realizar, por meio de treinamento presencial, a capacitação dos(as) técnicos(as) do MDS ou pessoas por ele designadas. As capacitações que compõem esta transição deverão ocorrer nas instalações do MDS, com antecedência de 60 (sessenta) dias corridos do término da vigência do contrato, e deverão estar contidas no Plano de Transferência de Tecnologia e Repasse de Conhecimento a ser elaborado pela CONTRATADA e aprovado pelo MDS.

13.4. É de responsabilidade do MDS, ou da empresa por ele designada, a disponibilidade dos recursos qualificados e identificados no Plano de Transferência de Tecnologia e Repasse de Conhecimento como receptores do serviço.

13.5. Em caso de falta de colaboração ou de manifesto desinteresse no repasse de qualquer informação solicitada pelo MDS, por parte da CONTRATADA ou quaisquer de seus representantes, em que haja prejuízo ao andamento da transição das tarefas e serviços, a CONTRATADA ficará sujeita às penalidades previstas em contrato. A CONTRATADA responderá ainda por demais danos causados ao MDS.

13.6. Ao término do contrato todos os produtos e insumos gerados, inclusive as mídias, durante a execução dos serviços deverão ser repassados ao MDS, garantindo a continuidade dos serviços por seus servidores ou por empresa por ele designada.

14. DA SUBCONTRATAÇÃO

14.1. Não será permitida a subcontratação do objeto licitatório.

15. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

16. DA FORMA DE ADJUDICAÇÃO

16.1. Atendidas às condições de julgamento, a adjudicação será feita a uma única licitante vencedora pelo menor preço global, tendo em vista que há inter-relação entre os serviços que serão contratados.

17. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

17.1. 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 Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.

17.2. O representante da CONTRATANTE deverá ter a experiência comprovada necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

17.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

17.4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, os quais devem compreender a mensuração dos aspectos mencionados no art. 47 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 05, de 2017, quando for o caso.

17.5. 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.

17.6. 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.

17.7. 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.

17.8. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

17.9. 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, aplicável no que for pertinente à contratação.

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

17.10.1. 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.

17.10.2. A fiscalização de prestação dos serviços será exercida por uma comissão de apoio constituída por servidores do MDS, que serão designados pela autoridade competente, para acompanhamento e fiscalização, a qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços.

17.10.3. O MDS acompanhará e fiscalizará, durante toda a vigência do Contrato, o desempenho da Central de Relacionamento do MDS por meio de monitoramento dos atendimentos, reuniões com monitores, supervisores, coordenadores e demais integrantes da equipe.

17.10.4. Sempre que julgar necessário o MDS realizará o monitoramento presencial

nas instalações da Central de Relacionamento do MDS para avaliar, entre outros aspectos, a qualidade, condições do atendimento e verificar o cumprimento adequado das condições previstas neste Termo de Referência e no Contrato;

17.10.5. O MDS, antes da assinatura do contrato, poderá diligenciar se a empresa a ser CONTRATADA atende aos requisitos estabelecidos no Edital e seus anexos.

17.11. 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.

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

17.13. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

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

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

18. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

18.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

18.2. No prazo de até 05 (cinco) dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

18.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

18.3.1. A CONTRATANTE realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos(as) competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

18.3.1.1. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato

18.3.1.2. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

18.3.1.3. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

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

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

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

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

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

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

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

18.4.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

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

18.6. O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e na documentação

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

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

19. DO PAGAMENTO

19.1. Os pagamentos serão efetuados mensalmente, desde que devidamente atestadas pelo Fiscal do Contrato, em até 30 (trinta) dias úteis após a apresentação das Notas Fiscais de Serviços/Faturas pela CONTRATADA, que devem ser encaminhadas pela empresa via Protocolo Digital, cujas orientações de acesso constam em <https://www.gov.br/pt-br/servicos/protocolar-documentos-junto-ao-mds>. As Notas Fiscais de Serviços/Faturas deverão vir acompanhadas da documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993, além de comprovação de pagamento de Vale Alimentação, Vale Transporte, Folha Analítica, contracheques, relatório analítico GPS, GRF, guia da previdência Social - PGS, guia de recolhimento do FGTS, comprovante de pagamento do FGTS, relação dos trabalhadores.

19.1.1. O período de cobrança do serviço deverá compreender do dia 01 a dia 30, nos meses com 30 dias, e do 01 ao dia 31, nos meses com 31 dias.

19.1.2. No caso do mês de fevereiro o período de cobrança deverá compreender do dia 01 ao dia 28, e do dia 01 ao dia 29, no ano bissexto.

19.2. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

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

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

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

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

19.5.1. o prazo de validade;

19.5.2. a data da emissão;

19.5.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

19.5.4. o período de prestação dos serviços;

19.5.5. o valor a pagar; e

19.5.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

19.7.1. não produziu os resultados acordados;

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

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

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

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

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

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

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

19.13. 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.

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

19.14.1. Será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

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

19.16. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão

contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

19.17. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser encaminhada pelo e-mail notafiscal.protocolo@cidadania.gov.br. A Nota Fiscal de Serviço/Fatura deverá ser encaminhada na forma digital (notafiscal.protocolo@cidadania.gov.br), e protocolizada no endereço do Protocolo Central do MDS, Esplanada dos Ministérios, Bloco A, sala T-40, CEP: 70.054-906 - Brasília/DF. O documento de cobrança deverá conter o número do contrato firmado com o MDS.

19.18. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

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

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

I = (TX)	$I = \left(\frac{6}{100} \right)$ 365	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
----------	---	--

20. REAJUSTE

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

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

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

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

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

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

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

20.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

21. GARANTIA DA EXECUÇÃO

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

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

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

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

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

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

21.4.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

21.4.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

21.4.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e

21.4.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

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

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

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

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

21.9. 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.

21.10. 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 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

21.11. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

21.12. Será considerada extinta a garantia:

21.12.1. 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;

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

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

21.14. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.

22. DA INTENÇÃO DE REGISTRO DE PREÇOS

22.1. Considerando a necessidade de conclusão célere do procedimento licitatório, as especificidades da contratação e as dificuldades operacionais que envolvem a aplicação da Intenção de Registro de Preços - IRP, define esta DCR pela dispensa do procedimento na forma que faculta o §1º do art. 4º do Decreto nº 7.892/2013.

23. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

23.1.1. Não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

23.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

23.1.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

23.1.4. Comportar-se de modo inidôneo; ou

23.1.5. Cometer fraude fiscal.

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

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

23.2.2. Multa de:

23.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

23.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

23.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

23.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e

23.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato.

23.2.2.6. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

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

23.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

23.2.4.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar, prevista neste subitem, também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 23.1 deste Termo de Referência.

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

23.3. As sanções previstas nos subitens 23.1.1, 23.1.2, 23.1.3, 23.1.4 e 23.1.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

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

Tabela 1

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

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia da CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
Para os itens a seguir, deixar de:		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
9	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

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

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

23.5.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

23.5.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

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

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

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

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

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

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

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

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

23.13. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

24. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

24.1. As exigências de habilitação jurídica, regularidade fiscal/trabalhista e qualificação econômica são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital, todavia destacamos que:

24.1.1. Poderão participar da licitação os interessados que estiverem previamente credenciados no sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores - SICAF;

24.1.2. A empresa deverá comprovar a regularidade em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.

24.1.3. Não poderão participar do procedimento licitatório interessados que se encontrem sob falência, concordata, concurso de credores, dissolução, liquidação ou em regime de consórcio e cooperativas, qualquer que seja sua forma de constituição, empresas estrangeiras que não funcionem no país nem aqueles que tenham sido declarados inidôneos para licitar ou contratar com a Administração Pública ou punidos com suspensão do direito de licitar e contratar com o MDS;

24.1.4. As exigências de habilitação jurídica e de qualificação econômico-financeira serão disciplinadas posteriormente no edital da licitação, todavia salientamos a necessidade das empresas, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.

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

24.3. Realização de Prova de Conceito.

24.3.1. A empresa LICITANTE classificada provisoriamente em primeiro lugar, deverá, em até 5 (cinco) dias úteis após a convocação, realizar Prova de Conceito da solução, objetivando com isso, a comprovação de atendimento das especificações técnicas sem ônus para a CONTRATANTE.

24.3.2. A convocação para a POC será realizada por e-mail, contendo local de realização e horário.

24.3.3. Ao término de cada dia da POC será emitido a ata com as ocorrências, devendo estar assinada pela CONTRATANTE, e, opcionalmente, pela LICITANTE avaliada e anexada a lista de comparecimento de todos que entraram no ambiente da POC.

24.3.4. Em caso de desclassificação da empresa classificada em primeiro lugar, será convocada para a POC a segunda colocada e assim sucessivamente, obedecida à ordem de classificação das LICITANTES.

24.3.5. Não serão aceitas demonstrações de funcionalidade através de programas de apresentação tipo *Powerpoint*, e/ou de *softwares* gráficos (vídeos e imagens prévias).

24.3.6. A LICITANTE, no encerramento de cada fase, deverá fornecer a gravação das telas (em modo contínuo ou gravador de passos) que foram utilizadas no decorrer da POC.

24.3.7. A POC acontecerá em duas fases, sendo a primeira para avaliação dos componentes e a segunda para avaliação dos requisitos funcionais, cujo detalhamento será informado no e-mail de convocação.

24.3.8. No caso de aprovação da LICITANTE nas duas fases da POC, será emitido pela CONTRATANTE, em até 05 (cinco) dias úteis, o Termo de Homologação da POC, conforme Anexo I.

24.3.9. Será necessário ser aprovada nas duas fases para que a LICITANTE seja aprovada.

24.4. A qualificação técnica dar-se-á mediante a apresentação de Atestado de Capacidade Técnica, acompanhado do respectivo contrato (vigente ou já encerrado) com a indicação do período de vigência e da comprovação da execução dos serviços por no mínimo 3 (três) anos.

24.4.1. Atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a experiência na prestação de serviços, nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Relacionamento, incluindo toda a estrutura física e tecnológica nas instalações da CONTRATADA (Site próprio), contemplando a execução baseada em níveis de serviço, disponibilização e manutenção continuada de Sistema de Gestão de Demandas tipo CRM, gravação digital, solução de gestão de atendimento em arquitetura *web*, com atendimento ativo e receptivo, disponibilização de recursos de atendimento multimídia, desenvolvimento e customização de sistema de integração (*Computer Telephony Integration CT*) entre plataforma de comunicação de voz (PA Digital) e sistemas corporativos, com realização de 200.000 (duzentos mil) atendimentos/mês para os serviços objeto deste Termo de Referência.

24.4.2. Atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a experiência na prestação de serviços nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Relacionamento, incluindo a disponibilização, customização e implantação de processos automatizados de atendimento com utilização de componentes tecnológicos de inteligência artificial através de automação de atendimentos telefônicos por URA (Unidade de Resposta Audível) com emprego de tecnologias de Reconhecimento de Voz (*Automatic speech recognition - ASR*) e Síntese de Fala (*Text to Speech - TTS*) e através de automação de atendimentos textuais via *WEB* com emprego de tecnologias de Robôs de *Chat (Chatbot's)* ou Assistentes Virtuais, com realização de 170.000 (cento e setenta mil) atendimentos mês.

24.4.2.0.1. Justificativa: o atestado tem por objetivo avaliar a experiência da licitante na prestação de serviços pertinentes e compatíveis com o objeto da licitação tanto em características quanto em quantidades, conforme estabelece o Art. 30 da Lei nº 8.666/93.

24.4.3. Para fins de comprovação da qualificação técnica a CONTRATADA poderá acumular/somar atestados de capacidade técnica, nos termos da Instrução Normativa SLTI nº. 05/2017.

24.4.4. Os atestados que compreenderem períodos iguais serão computados apenas uma vez para comprovação do tempo de serviço.

24.4.5. O atestado deverá ser apresentado em papel timbrado da empresa emitente, em via original ou em cópia autenticada, para fins de comprovação de capacidade técnica da licitante e deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a. Nome e endereço completo do emitente do Atestado;
- b. Nome da empresa que prestou o serviço ao emitente;
- c. Período de vigência do contrato;
- d. Objeto contratual;
- e. Data de emissão do Atestado;
- f. Assinatura e identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce com a emitente);
- g. Número do telefone para contato.

24.5. Os critérios de aceitabilidade de preços serão:

24.5.1. Valor Global: será obtido após pesquisa de preço a ser realizado pela Coordenação de Compras.

24.5.2. Valores unitários: conforme planilha de composição de preços anexa ao edital.

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

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

25. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

25.1. A pesquisa de preços será realizada por setor competente do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e formalizada com a elaboração do mapa comparativo de preços da contratação.

26. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

Gestão/Unidade: 550005

Funcional Programática: 08.125.2122.4907.0001

Fonte de Recursos: 0151

Programa de Trabalho: 128834

Elemento de Despesa: 33.90.39

Plano Interno: 04907403008

Subitem: 79

Nota de Empenho:

O presente documento segue assinado pelos integrantes da Equipe de Planejamento requisitante da Contratação:

Identificação da equipe responsável		
Servidor	SIAPE	Área
Gilmar Antônio Alves de Souto	2185999	DCR
Manuela Patrício	4487265	DCR
Moisés Paes Landim Plácido	1102546	DOUV

Com base no inciso II do art. 14 do Decreto nº 10.024/2019 e no art. 3 da Portaria nº 305, de 10 de março de 2020, APROVO o Estudo Técnico Preliminar, SEI nº 12791934 e o presente Termo de Referência, com seus anexos.

Encaminhe-se para as providências necessárias.

AURELIANO VOGADO RODRIGUES JUNIOR

Ouvidor-Geral Substituto do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome

ANEXO A

RELAÇÃO DOS PROGRAMAS, PROJETOS E POLÍTICAS DO MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME

Relação dos principais programas, projetos e políticas:

Com a finalidade de promover a inclusão social, a segurança alimentar, a assistência integral e uma renda mínima de cidadania às famílias que vivem em situação de vulnerabilidade social o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS operacionaliza inúmeros programas e políticas públicas de desenvolvimento social. Dentre os principais podemos citar:

1. Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal

O Cadastro Único é um instrumento que identifica e caracteriza a situação socioeconômica das famílias brasileiras de baixa renda. É a inscrição no Cadastro Único que permite às famílias de baixa renda o acesso aos Programas Sociais do Governo Federal, como Programa de Transferência de Renda do Governo Federal, a Tarifa Social de Energia Elétrica e o Benefício de Prestação Continuada (BPC), mas vale lembrar que estar no Cadastro Único não significa a entrada automática nesses programas, pois cada um deles tem suas regras específicas. Podem se inscrever no Cadastro Único: (i) famílias que possuem renda mensal por pessoa de até meio salário mínimo, (ii) famílias que possuem renda maior que meio salário mínimo por pessoa, desde que o cadastramento esteja vinculado à inclusão ou acompanhamento de programas sociais nas três esferas do governo, (iii) Pessoas que morem sozinhas, desde que atendam as condições anteriores (Elas constituem as chamadas famílias unipessoais) e iv) Pessoas que vivem em situação de rua – sozinhas ou com a família.

2. Programa de Transferência de Renda do Governo Federal

Programa de Transferência de Renda do Governo Federal é um programa de transferência direta de renda com condicionalidades (compromissos) para apoiar famílias em situação de pobreza e extrema pobreza. O governo repassa o benefício financeiro diretamente às famílias e elas assumem o compromisso de manter os filhos na escola e fazer o acompanhamento de saúde das crianças, adolescentes e gestantes. Assim, podem ser selecionadas para participar do Programa famílias em situação de extrema pobreza e famílias em situação de pobreza, além de outros critérios que podem ser definidos pelo Governo Federal.

3. Benefício de Prestação Continuada

O Benefício de Prestação Continuada - BPC é um direito constitucionalmente assegurado e regulamentado pela Lei Orgânica de Assistência Social - LOAS, Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. É um benefício da assistência social no valor de 1 (um) salário mínimo mensal a: (i) Idosos com idade de 65 anos ou mais cuja renda por pessoa da família seja inferior a ¼ do salário mínimo vigente; e (ii) Pessoas com deficiência, em qualquer idade, que apresentem impedimentos de longo prazo para vida independente e para o trabalho cuja renda familiar por pessoa seja inferior a ¼ do salário mínimo vigente.

4. Programa Criança Feliz

O Criança Feliz é um programa que tem o objetivo de apoiar e acompanhar o desenvolvimento infantil integral na primeira infância (crianças de 0 a 6 anos de idade) e facilitar o acesso da gestante, das crianças na primeira infância e de suas famílias às políticas e aos serviços públicos que necessitam. O Programa se desenvolve por meio de visitas domiciliares que buscam envolver ações de saúde, educação, assistência social, cultura e direitos humanos. São elegíveis para adesão ao Programa Criança Feliz os municípios e Distrito Federal que tenham: (I) - Centro de Referência de Assistência Social - CRAS com registro no Cadastro Nacional do Sistema Único de Assistência Social - CadSuas; e (II) - pelo menos 140 (cento e quarenta) indivíduos do público prioritário do Programa.

5. Centro Dia

Centro dia é uma unidade pública destinada ao atendimento especializado a pessoas idosas e a pessoas com deficiência que tenham algum grau de dependência de cuidados. Busca-se evitar o isolamento social, o abandono e a necessidade de acolhimento. As equipes profissionais do Centro Dia compartilham, com os cuidadores das famílias, os cuidados necessários ao atendimento de pessoas idosas e de pessoas com deficiência.

6. Centro POP – Centro de Referência Especializado para a População em situação de Rua

O Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua é um espaço público específico para as pessoas que usam a rua como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária (por poucos dias) ou de forma permanente. As pessoas que estão em unidades de acolhimento para pernoite ou moradia provisória também podem ser atendidas no Centro Pop.

7. CRAS – Centro de Referência de Assistência Social

É uma unidade pública da Assistência Social que oferece atendimentos individualizados (ou em grupos) a indivíduos e famílias. Nestes atendimentos, as pessoas podem compartilhar questões diversas relativas ao seu dia a dia em família e na comunidade, a exemplo das suas dificuldades de relacionamento, de sobrevivência, dos cuidados com os filhos e até situações mais delicadas como violência doméstica. Podem usar o serviço todas as pessoas que vivenciam situações de vulnerabilidade social. Este serviço é gratuito para todas as pessoas que dele necessitam.

8. CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social é uma unidade pública da Assistência Social que atende pessoas que vivenciam situações de violações de direitos ou de violências. Uma pessoa será atendida no CREAS, entre outras situações, por sofrer algum tipo de assédio, de discriminação, de abuso, de violência ou por demandar cuidados em razão da idade ou deficiência. Podem usar o serviço todas famílias ou indivíduos que se encontrem em situação de risco, de violência ou de outras formas de violações de direitos.

9. Cuidado e prevenção às drogas

Promover ações de redução da demanda, incluídas as ações de prevenção, promoção à saúde, cuidado, tratamento, acolhimento, apoio, mútua ajuda e reinserção social; de gestão da política, incluídas as ações de estudo, pesquisa, avaliação, formação e capacitação. Podem usar o serviço a população em geral. No campo das ações de tratamento e/ou acolhimento tem por objetivo regular o funcionamento de instituições dedicadas ao tratamento, ao acolhimento, à recuperação e à reinserção social; estimular e apoiar, inclusive financeiramente, o aprimoramento, o desenvolvimento e a estruturação física e funcional das Comunidades Terapêuticas e de outras entidades.

10. Programa Banco de Alimentos

O Banco de Alimentos atua no recebimento de doações de alimentos considerados impróprios para a comercialização, mas adequados ao consumo. Os alimentos são repassados a instituições da sociedade civil sem fins lucrativos que produzem e distribuem refeições gratuitamente a pessoas em situação de vulnerabilidade alimentar.

Nos Bancos de Alimentos, os gêneros alimentícios são recepcionados, selecionados, processados ou não, embalados e distribuídos gratuitamente às entidades assistenciais. Estas se encarregam de distribuir os alimentos arrecadados à população, seja através do fornecimento de refeições prontas ou o repasse direto às famílias vulneráveis (o que é uma exceção do programa e não a regra).

11. Programa Cozinha Comunitária

As Cozinhas Comunitárias são equipamentos públicos de segurança alimentar e nutricional que possuem capacidade mínima de produção de 100 refeições diárias, funcionamento mínimo de cinco dias na semana e devem estar instaladas em locais estratégicos (próximo aos Centros de Referência de Assistência Social e outros equipamentos da Rede de assistência social). Integram a estrutura operacional do Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (Sisan) e compõem o conjunto de equipamentos públicos de segurança alimentar e nutricional. As Cozinhas Comunitárias também desenvolvem atividades de inclusão social produtiva, fortalecimento da ação coletiva e da identidade comunitária e ações de educação alimentar e nutricional e seu público-alvo deverá ser constituído, prioritariamente, por grupos sociais vulneráveis à fome e à pobreza.

12. Programa Restaurantes Populares

Os Restaurantes Populares são Unidades de Alimentação e Nutrição destinadas ao preparo e comercialização de refeições saudáveis, ofertadas a preços acessíveis à população, que devem se localizar, preferencialmente, em grandes centros urbanos de cidades com população superior a 100.000 (cem mil) habitantes. O público prioritário beneficiário dos restaurantes são trabalhadores formais e informais de baixa renda, desempregados, estudantes, aposentados, moradores de rua e famílias em situação de risco de insegurança alimentar e nutricional.

13. Centrais da Agricultura Familiar

As Centrais da Agricultura Familiar (também conhecidas como Centrais de Recebimento de Produtos da Agricultura Familiar) são espaços físicos estruturados e equipados com a finalidade de auxiliar a recepção e distribuição dos gêneros alimentícios, no município e/ou na região, preferencialmente aqueles oriundos da agricultura familiar e/ou adquiridos por meio do Programa de Aquisição de Alimentos (PAA) ou pelo Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE). Integram a estrutura operacional do Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (Sisan) e compõem o conjunto de equipamentos públicos de segurança alimentar e nutricional. Seus objetivos são: a) auxiliar na organização e na integração de circuitos locais de comercialização, abastecimento e consumo de alimentos oriundos da Agricultura

Familiar; b) ampliar as condições de acesso à alimentação adequada e saudável; e c) fortalecer o Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional.

14. Programa Alimenta Brasil

É um programa que possui duas finalidades básicas: promover o acesso à alimentação e incentivar a agricultura familiar. Para o alcance desses dois objetivos, o programa compra alimentos produzidos pela agricultura familiar, com dispensa de licitação, e os destina a pessoas em situação de insegurança alimentar e nutricional atendidas pela rede socioassistencial, pelos equipamentos públicos de segurança alimentar e nutricional e pela rede pública e filantrópica de ensino. O orçamento do Programa Alimenta Brasil é composto por recursos do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, do Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar e demais órgãos públicos que façam uso da modalidade Compra Institucional (com recursos próprios). A execução do programa pode ser feita por meio de cinco modalidades: Compra com Doação Simultânea, Compra Direta, Incentivo à Produção e ao Consumo de Leite, Apoio à Formação de Estoques e Compra Institucional (essas duas últimas coordenadas pelo Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar).

15. Programa Cisternas – Água para beber e para agricultura

Programa Nacional de Apoio à Captação de Água de Chuva e outras Tecnologias Sociais (Programa Cisternas) promove o acesso à água para o consumo humano e para a produção de alimentos, por meio da construção de tecnologias sociais de captação de água da chuva que são definidas por Instruções Operacionais específicas publicadas pelo Ministério da Cidadania e destinadas às famílias rurais de baixa renda sem abastecimento regular ou com acesso precário à água de qualidade no semiárido. O Programa Cisternas disponibiliza 27 (vinte e sete) tecnologias sociais que atendem os mais diversos perfis do público-alvo em todo o território nacional, apesar da prioridade ser a região do semiárido brasileiro, com soluções simples e de baixo custo.

16. Programa Nacional de Agricultura Urbana e Periurbana

O Programa Nacional de Agricultura Urbana e Periurbana, Instituído pela Portaria n. 467, de 7 de fevereiro de 2018, tem como principais objetivos: estimular a produção agroecológica de alimentos nas cidades; incentivar hábitos saudáveis de alimentação; e implantar a produção com fins pedagógicos em instituições de ensino, principalmente em regiões de vulnerabilidade social. O Programa procura estimular as práticas agroecológicas de cultivo de alimentos, aproveitando as áreas ociosas urbanas e periurbanas para promover a produção sustentável, o processamento e a comercialização de alimentos saudáveis. Dessa forma, converge com a Política Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional, contribuindo para a ampliação das condições de acesso e do consumo de alimentação saudável para famílias em situação vulnerável. Por meio do Programa é possível apoiar as seguintes iniciativas: 1. implantação de hortas; 2. implantação de viveiros de mudas; 3. criação de pequenos animais; 4. capacitação e disseminação do conhecimento e da informação, que devem ter pertinência com as atividades pretendidas e com os temas da segurança alimentar; 5. assistência técnica e fortalecimento de capacidades técnicas e gerenciais; e 6. implantação de hortas pedagógicas em unidades escolares públicas e entidades socioassistenciais.

17. Programa Progredir

O Progredir é um plano que tem por objetivo a promoção da cidadania e a geração de emprego e renda para as pessoas inscritas no Cadastro Único e aos beneficiários de Programa de Transferência de Renda do Governo Federal. A inclusão de cursos de qualificação, de vagas de emprego e oportunidades de microcrédito é realizada pelos parceiros dessa Rede no Portal Progredir. Os serviços oferecidos pelo Progredir aos(as) usuários(as) são: (i) QUERO UM EMPREGO: Elaboração gratuita de currículo profissional e cruzamento dos perfis dos candidatos e das vagas de emprego oferecidas por empresas parceiras. (ii) QUERO ME QUALIFICAR: cursos gratuitos de qualificação, presenciais e a distância. (iii) QUERO EMPREENDER: possibilidade de acesso a microcrédito (abertura ou ampliação de um pequeno negócio). (iv) QUERO EMPREENDER EM GRUPO: Incentivo para que os beneficiários possam criar empreendimentos em grupo, produzindo e gerando renda com dignidade.

Novos programas e políticas poderão ser acrescidos ou descontinuados conforme necessidade do Ministério da Cidadania.

Novos programas e políticas poderão ser acrescidos ou descontinuados conforme necessidade do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS.

ANEXO B

RELAÇÃO CONTENDO SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E OUTROS SUPORTES DO MDS

PARA O ESCLARECIMENTO DAS DÚVIDAS E PRESTAÇÃO DAS INFORMAÇÕES AOS(AS) CIDADÃOS(ÁS) E GESTORES(AS), OS(AS) FUNCIONÁRIOS(AS) DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO PODEM, ENTRE OUTROS, UTILIZAR :

ID	SISTEMA	DESCRIÇÃO	URL	ÁREA
1	SISCT	Sistema de Gestão de Comunidades Terapêuticas - Tem por objeto o credenciamento de entidades privadas, sem fins lucrativos, que realizem o acolhimento exclusivamente voluntário, em regime residencial transitório, de pessoas com transtornos decorrentes do uso, abuso ou dependência de substâncias psicoativas.	sisct.cidadania.gov.br/ sisct.cidadania.gov.br/comunidades-web/	SE
2	PCF - Programa Criança Feliz	Sistema Eletrônico para gestão e operacionalização do Programa Criança Feliz. Possui funcionalidade de controle de acessos, dados de gestores, equipe (supervisores e visitadores) e beneficiários. Faz o controle de agendamento e acompanhamento de visitas do Programa Criança Feliz.	pcf.cidadania.gov.br criancafeliz.mds.gov.br/ -> https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acoes-e-programas/crianca-feliz cidadania.gov.br/criancafeliz -> Redirect para http://mds.gov.br/assuntos/crianca-feliz	Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância
3	APP ePCF	Aplicativo para atender o Programa Criança Feliz (ePCF). O foco principal do Aplicativo é o agendamento e acompanhamento de visitas. Ele será utilizado tanto por Gestores e Equipes (Supervisores e Visitadores) do ePCF quanto por beneficiários.	Mobile	Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância
		O Programa Cisternas possui um Sistema de Informações Gerenciais, conhecido como SIG Cisternas. O SIG Cisternas é a garantia do controle e transparência do programa. Todas as cisternas		Secretaria

4	SIGCISTERNAS	construídas são cadastradas no SIG Cisternas. Cada cadastro apresenta os dados de localização geográfica (georreferenciamento) da tecnologia, dados do beneficiário e das etapas de construção. Também é anexado à documentação um Termo de Recebimento assinado pela família, documento com foto que tem como objetivo comprovar a entrega da tecnologia ao beneficiário.	http://aplicacoes.mds.gov.br/cistesc	Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional
5	SISAlimenta	Sistema de execução, acompanhamento e geração de folha de pagamento do Programa de Aquisição de Alimentos, com acesso direto pelos Estados e Municípios e recepção dos dados da execução da CONAB.	http://aplicacoes.mds.gov.br/sispaa	Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional
6	SISAlimenta LEITE	Sistema de execução, acompanhamento e geração de folha de pagamento do Programa de Incentivo à Produção de Leite.	http://aplicacoes.mds.gov.br/sispaa-leite	Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional
7	Programa Brasil Fraterno - Comida no Prato (Plataforma para prestação de contas e aprovação das doações do Programa comida no Prato.)	Constitui em ação em que as empresas doadoras de alimentos podem receber a isenção do ICMS das mercadorias doadas para entidades socioassistenciais, bancos de alimentos e outros equipamentos que atendem pessoas em situação de vulnerabilidade, contribuindo para reduzir perdas e desperdício de alimento e combater a fome.	https://gestor-comidanoprato.cidadania.gov.br/logout	Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional
8	PROGREDIR	Progredir é um plano de ações do Governo Federal para gerar emprego, renda e promover a autonomia das pessoas inscritas no Cadastro Único para programas Sociais do Governo Federal.	aplicacoes.mds.gov.br/progredir aplicacoes.mds.gov.br/progredir-api	Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva
9	PROGREDIR - Rede de Parceiros	Progredir é um plano de ações do governo federal para gerar emprego e renda e promover a autonomia das pessoas inscritas no Cadastro Único.	https://aplicacoes.mds.gov.br/progredir/rede/login.php	Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva
10	SICON	O Sistema de Condicionalidades. Permite o acompanhamento das condicionalidades de saúde e de educação das famílias. Por meio dele o poder público pode identificar quais crianças, adolescentes e gestantes em situação de pobreza têm dificuldades de acesso a esses serviços. A partir daí, é possível planejar ações intersetoriais e territorializadas que apoiem as famílias na superação de suas vulnerabilidades.	http://aplicacoes.mds.gov.br/siconweb http://aplicacoes.cidadania.gov.br/siconweb	Secretaria Nacional de Renda de Cidadania
11	SIGPAB	Este sistema permite o acompanhamento de todas as ações de gestão relativas ao Programa Auxílio Brasil (PAB) e ao Cadastro Único. Módulos: AFAC DEBEN DECAU DEOP Guardião SASF SIGAF	http://www.mds.gov.br/mds-sigpbf-web/	Secretaria Nacional de Renda de Cidadania
12	SIGPAB - Módulo AFAC/SIGPAB	Módulo "Aplicativo de Fiscalização e Acompanhamento de Contratos" do Sistema de Gerenciamento do Programa Auxílio Brasil - SIGPAB, responsável pelo gerenciamento das solicitações de ateste e acompanhamento das recomendações de pagamentos, multas e glosas do contrato de prestação de serviços.	http://www.mds.gov.br/mds-sigpbf-web/	Secretaria Nacional de Renda de Cidadania
13	SIGPAB - Módulo DEBEN/SIGPAB	O DEBEN é responsável por 4 módulos dentro do SIGPBF: Administrar OFF-line; Habilitar e Seleção; Regra e Permanência; Mensagem extrato.	http://www.mds.gov.br/mds-sigpbf-web/	Secretaria Nacional de Renda de Cidadania
14	Termo de Adesão	Sistema que viabiliza a adesão de Estados e Municípios ao Programa de Transferência de Renda do Governo federal e ao Cadastro Único.	-	Secretaria Nacional de Renda de Cidadania
15	SIGTV	O SIGTV é o sistema que atende ao § 5º do art. 38 da LDO para as emendas parlamentares que adicionam recursos a transferências automáticas e regulares, sejam de custeio (incremento temporário) ou investimento (aquisição de bens), a serem realizadas pela União a ente federativo e serão executadas em conformidade com a Portaria MC Nº 580, de 31 de dezembro de 2020.	sigtr.cidadania.gov.br	Secretaria Nacional de Assistência Social
16	SUASWEB	Sistema de geração de relatórios das informações oriundas do SISFAF para os municípios e estados, permitindo o cruzamento de informações presentes no Plano Demonstrativo e SISFAF. Este sistema realiza o registro de auditoria interna armazenando informações de acessos a relatórios e às consultas realizadas por usuários. Módulos: Plano de Ação - Módulo para registro do Plano de Ação que será executado dentro dos estados e municípios para um ano específico.	aplicacoes.mds.gov.br/suasweb	Secretaria Nacional de Assistência Social

		Plano Demonstrativo - Módulo para prestação de contas das ações realizadas, previstas no Plano de Ação.		
17	BPC na ESCOLA	Benefício de Prestação Continuada - tem como objetivo desenvolver ações intersetoriais, visando garantir o acesso e a permanência na escola de crianças e adolescentes com deficiência, de 0 a 18 anos, beneficiários do Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social (BPC).	http://aplicacoes.mds.gov.br/bpcnaescola/	Secretaria Nacional de Assistência Social
18	CADSUAS	Sistema de cadastro do SUAS que comporta todas as informações cadastrais dos órgãos gestores de Assistência Social, das unidades prestadoras de serviços socioassistenciais, dos fundos de Assistência Social, dos Conselhos de Assistência Social e dos trabalhadores e conselheiros que atuam no âmbito do SUAS.	http://aplicacoes.mds.gov.br/cadsuas	Secretaria Nacional de Assistência Social
19	CARTEIRA DO IDOSO	Sistema de emissão da Carteira do Idoso.	https://aplicacoes.mds.gov.br/carteiraidoso https://carteiraidoso.cidadania.gov.br/	Secretaria Nacional de Assistência Social
20	CNEAS	Sistema de Cadastro Nacional de Entidades de Assistência Social - Todas as entidades que possuírem inscrição válida no Conselho de Assistência Social nos municípios onde desenvolvem ofertas socioassistenciais regulamentadas deverão ser cadastradas no sistema.	http://aplicacoes.mds.gov.br/cneas	Secretaria Nacional de Assistência Social
21	SAA WEB	Sistema de autenticação e autorização de acessos com uma interface de menus, funções e relatórios para gestão de usuários de sistemas da rede da Secretaria Especial do Desenvolvimento Social utilizado pelos gestores dos sistemas.	http://aplicacoes.mds.gov.br/saa-web http://aplicacoes.cidadania.gov.br/saa-web	Secretaria Nacional de Assistência Social
22	SAA WEB GESTÃO	Sistema de gestão do SAA WEB com funções e relatórios para gestão dos sistemas que fazem acesso por meio do SAA WEB e gestão dos perfis desses sistemas.	http://aplicacoes.mds.gov.br/saa-web-gestao	Secretaria Nacional de Assistência Social
23	ACESSUAS	O SIS ACESSUAS é o sistema de gestão e acompanhamento do Programa Acessuas Trabalho. Por meio do Sistema, é possível montar os grupos dos ciclos de oficinas, registrando, assim, no âmbito do programa, as ações voltadas para a garantia de direitos e cidadania das pessoas em situação de vulnerabilidade e/ou risco social, a partir do acesso a serviços e da inclusão no mundo do trabalho.	https://aplicacoes.mds.gov.br/snas/acessuas	Secretaria Nacional de Assistência Social
24	CENSO SUAS	Sistema que gera questionários eletrônicos utilizado para aplicar os questionários eletrônicos do Censo SUAS e do Mapeamento SAN.	http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/censosuas/ Obs.: Redirect para https://aplicacoes.mds.gov.br/sagirms/censocidadania/index.php	Secretaria Nacional de Assistência Social
25	SISC (em desenvolvimento)	Sistema de registro de informações do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos.	https://aplicacoes.mds.gov.br/sisc	Secretaria Nacional de Assistência Social
26	Prontuário Eletrônico do SUAS (em desenvolvimento)	Prontuário Eletrônico é uma ferramenta que auxilia o trabalho dos profissionais dos CRAS e CREAS no registro dos atendimentos realizados e que permite analisar de forma sistematizada as informações sobre o território e a população atendida. A médio prazo será a principal ferramenta de registro de atendimentos e acompanhamentos da Assistência Social substituindo, inclusive, outros sistemas.	https://aplicacoes.mds.gov.br/prontuario/	Secretaria Nacional de Assistência Social
27	Registro Mensal de Atendimentos - RMA (em desenvolvimento)	Sistema de Registro Mensal de Atendimentos das unidades CRAS, CREAS e Centro Pop.	https://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/atendimento/auth/index.php	Secretaria Nacional de Assistência Social
28	SIUV	Sistema de Ouvidoria. É uma integração e-OUV x SGD e recebe reclamações e solicitações do FalaBR para tratamento interno da Ouvidoria.		Ouvidoria
29	Aplicativo Cadastro Único	O Aplicativo Cadastro Único é um novo canal de atendimento do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal. É possível: · emitir um comprovante de cadastramento; · consultar quais são os integrantes da família e o NIS de cada um; · ver se o cadastro está atualizado ou não; · atualizar o cadastro por confirmação dos dados; e · consultar os benefícios que a família recebe, dentre eles o Programa de Transferência de Renda do Governo Federal e o BPC/LOAS. Para quem ainda não está cadastrado, é possível: - fazer o pré-cadastramento; e - localizar um posto de cadastramento mais próximo.	https://cadunico.dataprev.gov.br/#/home	Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação e Cadastro Único

30	Portal Cadastro Único.	Permite consultar dados de famílias e pessoas já cadastradas, e também está integrado ao Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS). Com isso, as gestões municipais e do Distrito Federal terão acesso também às informações de renda formal e benefícios recebidos pelas pessoas cadastradas.	https://cadunico.dataprev.gov.br/portal/	Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação e Cadastro Único
31	MOPS	O Mapa de Oportunidades e Serviços Públicos (MOPS) é um sistema de público acesso que reúne e organiza informações de diferentes fontes, acerca de oportunidades de inclusão produtiva e disponibilidade de serviços, equipamentos públicos e programas identificados em municípios, microrregiões e estados no país. O sistema disponibiliza endereços úteis para quem procura serviços públicos básicos, como cursos gratuitos, locais para atendimento em saúde, assistência social, educação, vagas em postos de trabalho, auxílio para empreendedores, entre muitas outras. O MOPS é de grande utilidade principalmente para secretarias municipais, assim como entidades sociais e centros de referências da Assistência Social (CRAS/CREAS/Centro Pop), para auxiliar a população segundo suas carências e necessidades.	https://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/mops/	Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação e Cadastro Único
32	CIE	CIE - Centro de Iniciação ao Esporte	cartaconsulta.esporte.gov.br	Esportes
33	BOLSA ATLETA	O sistema possibilita o processo de inscrição eletronicamente dos atletas, bem como acesso aos dados e valores recebidos. O público beneficiário é composto por atletas de alto rendimento que obtêm bons resultados em competições nacionais e internacionais de sua modalidade.	bolsaatleta.cidadania.gov.br	Esportes
34	BOLSA ATLETA - Informe de Rendimentos	Sistema de gestão das fichas dos atletas que pretendem o patrocínio do Ministério. O sistema gerencia a seleção de atletas, controle de pagamento junto à CAIXA, prestação de contas e comprovantes de rendimentos dos atletas para o JRPF.	bolsa-rendimentos.cidadania.gov.br/	Esportes
35	SLI	O sistema da Lei de Incentivo ao Esporte, permite que recursos provenientes de renúncia fiscal sejam aplicados em projetos das diversas manifestações desportivas e paradesportivas, distribuídas por todo o território nacional.	sli.cidadania.gov.br	Esportes
36	Auxílio Esporte Escolar	Benefício de cesta complementar do Auxílio Brasil, destinado para crianças, matriculadas em escolas públicas, com as melhores colocações em competições esportivas em todo Brasil.	-	Esportes

**ANEXO C
TERMO DE VISTORIA TÉCNICA**

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº _____/20_____.

Declaramos, para fins de atendimento ao item 6 do Termo de Referência, que _____ a _____ empresa _____ inscrita no CNPJ sob o nº _____, estabelecida na cidade de _____, Estado de _____, no endereço _____, telefone nº _____, vistoriou, para fins de participação na licitação, as instalações do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, em especial da Central de Relacionamento e Ouvidoria, onde tomou conhecimento dos aspectos técnicos e das condições para a execução dos serviços, estando satisfeita com as informações e esclarecimentos obtidos na aludida visita e, plenamente capacitada a elaborar a proposta para a licitação em tela, de modo a não incorrer em omissões que jamais poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços, quantitativos de material ou acréscimo dos preços.

Por ser verdade, firmamos o presente.

Brasília, _____ de _____ de 2023.

Representantes:

Nome: _____ RG: Cargo na Empresa: _____

Nome: _____ RG: Cargo na Empresa: _____

Assinatura do representante da Empresa _____ Assinatura do representante do MDS

Nome: _____ Nome: _____

Cargo: _____ Cargo: _____

**ANEXO D
VOLUMETRIA ATUAL**

O arquivo está disponível no documento SEI nº 13079805.

**ANEXO E
EVOLUÇÕES E CUSTOMIZAÇÕES DO SISTEMA DE GESTÃO DE DEMANDAS**

Além das funcionalidades mínimas do Sistema de Gestão de Demandas em execução, a CONTRATADA deverá prover as funcionalidades abaixo relacionadas, independentemente do sistema utilizado. Tais funcionalidades são de suma importância para que a Central de Relacionamento e a Ouvidoria-Geral do MDS desenvolvam suas atividades.

Funcionalidades e Requisitos Macro

I) Relatórios:

- a) Prover funcionalidades de gestão da Base de Conhecimento, possibilitando a geração de estatísticas e relatórios gerenciais;
- b) Permitir a emissão de relatórios integrando os dados operacionais da telefonia (URA) com os dados do Sistema de Gestão de Demandas;
- c) Gerar relatórios com no mínimo as seguintes especificações:
- d) Tempo médio de duração dos atendimentos, por categoria de atendimento, por tópico, por assunto, bem como por cidade, estado e região geográfica;
- e) Percentual de atendimentos concluídos no 1º, 2º e 3º Nível;
- f) Fornecer, pelo menos, os seguintes relatórios/consulta:
- g) Indicadores de desempenho das equipes de 1º e 2º Nível, incluindo quantidade de demandas atendidas e tempo médio de atendimento;

II) Demandas:

- a) Permitir priorização das demandas por grupo específico de usuários(as) a serem definidos pelo gestor;
- b) Permitir que as demandas sejam encaminhadas por grupos de usuários(as), além da restrição de acesso às demandas, de forma automática, por perfil, por assunto, secretarias e por usuários(as) designados(as);
- c) Prover funcionalidade de tratamento e conversão de demandas que tenham sido indevidamente registradas como inválidas (tais como suspeitas de spam, de trotes, de enganos) para uma demanda válida em todos os canais de comunicação;
- d) Prover funcionalidade de classificação e avaliação das demandas do mesmo demandante, afim de ser direcionado o atendimento ao mesmo atendente em todos os canais de comunicação;
- e) Possibilitar que a demanda seja selecionada para um teleatendimento ativo com a intenção de informar ao demandante sobre o seu andamento;

III) Base de Conhecimento:

- a) Prover funcionalidades gerenciais em nível de usuários(as);
- b) Sinalizar para o usuário que a Base de Conhecimento sofreu atualização, por meio de pop up ou outro tipo de sinalização que for definida;

IV) Ativo:

- a) Permitir criação de formulários para colhimento de números, palavras e informações solicitadas pelas secretarias a fim de gerar dados gerenciais – Ativo por e-mail;
- b) Prover funcionalidade para a realização de ativo de telefonia de pesquisa em que o operador faça entrevista;
- c) Provê funcionalidade para o envio de e-mail em lote de solicitações de informações e ainda permite o retorno, a fim de gravar as informações no Sistema de Gestão de Demandas;

d) Pesquisa de Satisfação

- e) Permitir o envio de uma lista de contatos informativos e formulários do MDS para realização de pesquisas;
- f) Permitir pesquisa de satisfação dos(as) usuários(as) on-line ou mediante envio automático de e-mail;

IV) Chatbot:

- a) Implementação de chatbot, no Sistema de Gestão de Demandas, com possibilidade de integração com o portal do MDS.

V) Integrações:

- a) Possibilitar a gravação de todos os atendimentos dos canais de comunicação efetuados, incluindo gravação das telas de atendimento juntamente com as conversas telefônicas, de forma a visualizar os procedimentos de atendimento do operador no momento da conversação;
- c) Permitir a integração da Base de Conhecimento de forma automatizada com o portal do MDS a fim de disponibilizar essas informações;
- d) Permitir que o Sistema de Gestão de Demandas utilize informações de sistemas corporativos do MDS ou outro apontado pelo CONTRATANTE, por meio de integrações, importação de dados ou acesso direto aos sistemas;

VI) Processos:

- a) Introduzir facilidades de parametrização do sistema, de forma a permitir mudanças em seu comportamento (supressão de campos, inserção de campos, mudanças de fluxo, etc.) atreladas à área que as solicitou (Central de Relacionamento ou Ouvidoria-Geral do MDS);

VI) Geral:

- a) Permitir a publicação de painéis e boletins informativos com controle de acesso;
- b) Prover recurso de corretor ortográfico nos editores de texto do Sistema de Gestão de Demandas onde haja ação do usuário relacionada à escrita de textos tais como: Matriz de Informações, campos Descrição da Demanda, Conclusão da Demanda, Corpo da Mensagem, etc.;

ANEXO F MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, localizada em _____ vem por meio deste, apresentar a proposta de preços conforme consta do objeto do Edital de acordo com o quadro abaixo.

PROCESSO	
----------	--

LICITAÇÃO Nº			
DATA			
OBJETO: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de <i>Contact center</i> destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, incluindo os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice – Mensagem de Voz), Multimeios (e-mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, mala direta, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - Libras, aplicativo, assistente virtual, redes/mídias sociais, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade, atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (<i>Help Desk</i>), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel.			
ITENS	Tipos de Atendimento	Quantidade Mensal de atendimentos Estimados	Quantidade Total de atendimentos Estimados em 12 meses
1	Teleatendimento Humano Receptivo	1.028.408	12.340.896
2	Atendimento URA - Unidade de Resposta Audível	4.056.527	48.678.324
3	Atendimento Help Desk	50.339	604.068
4	Chat - Atendimento humano	54.155	649.860
5	Serviço de Mensageria Instantânea Humano	192.705	2.312.460
6	Carta	50	600
7	Atendimento presencial	650	7.800
8	E-mail/Formulário eletrônico	83.998	1.007.976
9	Plataformas	80.018	960.216
10	Chat - Atendimento Bot	59.238	710.856
11	Aplicativo	703.464	8.441.568
12	Assistente virtual	11.848	142.176
13	Serviço de Mensageria Instantânea Eletrônico	853.082	10.236.984
14	Serviço de Mensageria Instantânea Bot	11.848	142.176
15	Teleatendimento Humano Ativo	841.667	10.100.004
16	Ativo Mensagem de Texto – SMS	5.050.000	60.600.000
17	Ativo Mensagem de Voz – Voice	841.667	10.100.004
18	Mala direta (ativo por e-mail)	5.050.000	60.600.000
19	TOTAL	18.969.664	227.635.968

Prazo de validade da Proposta: _____ dias.

Declaramos que estão incluídos nos preços propostos todos os custos e despesas de qualquer natureza.

Declaramos que nossa empresa cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que esta proposta está em conformidade com as exigências do Edital de Pregão Eletrônico n.º __/20__ e seus Anexos.

Declaramos ter total conhecimento e concordância com os termos do Edital de Pregão __/20__ e seus Anexos.

Dados Bancários:

Banco:

Agência:

Conta Corrente:

(Assinatura do Representante)

ANEXO G

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E USO DE DADOS - TCMS

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº ____/20____.

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº ____/20____.

Declaramos, para fins de atendimento à cláusula 9.6 do Termo de Referência, que a empresa _____ inscrita no CNPJ sob o nº _____, estabelecida na cidade de _____, Estado de _____, no endereço _____, telefone nº _____, tem ciência inequívoca da legislação sobre sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, bem como do tratamento de informação classificada cuja divulgação possa causar risco ou dano à segurança da sociedade ou do Estado; e nos comprometemos a guardar o sigilo necessário dos dados e das informações obtidas em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, nos termos do inciso XII, do art.5º da Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988, e da Lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011; assim como com o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais.

Por ser verdade, firmamos o presente.

Brasília, _____ de _____ de 2023.

Representantes:

Nome: RG: Cargo na Empresa: _____

Nome: RG: Cargo na Empresa: _____

Assinatura do representante da Empresa Assinatura do representante do MDS
Nome: Nome:
Cargo: Cargo:

**ANEXO H
CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÕES TECNOLÓGICAS**

As datas serão definidas após a data de assinatura do contrato. O prazo estabelecido inclui levantamento de requisitos, desenvolvimento, testes, correções, homologação e entrada em produção. A data de entrega se refere a funcionalidade em execução de acordo com o que foi solicitado.

Implementação	Prazo	Data de início	Data de entrega
URA com linguagem natural	3 (três) meses a partir da assinatura do contrato.		
P.A. Digital com linguagem natural	3 (três) meses a partir da assinatura do contrato.		
P.A. Digital com inteligência cognitiva	8 (oito) meses a partir da assinatura do contrato.		
Chat - Atendimento bot com inteligência artificial e cognitiva	8 (oito) meses a partir da assinatura do contrato.		
Serviço de mensageria instantânea bot com inteligência artificial e cognitiva	8 (oito) meses a partir da assinatura do contrato.		
Assistente virtual com inteligência artificial e cognitiva	9 (nove) meses a partir da assinatura do contrato.		
Integração com Whats App	9 (nove) meses a partir da assinatura do contrato.		
Aplicativo	12 (doze) meses a partir da assinatura do contrato.		
Integração com Messenger	12 (doze) meses a partir da assinatura do contrato.		

**ANEXO I
TERMO DE HOMOLOGAÇÃO DA POC**

Homologamos, como possuidora de todos os requisitos habilitadores solicitados para a Prova de Conceito, apresentada pela empresa _____ (Nome da empresa) _____, CNPJ _____ (Nº do CNPJ) _____, para o cumprimento das condições obrigatórias inerentes ao objeto deste Termo de Referência.

Brasília, _____ de _____ de 20____.

**Identificação e Assinaturas
(Representantes da CONTRATANTE)**



Documento assinado eletronicamente por Gilmar Antonio Alves de Souto, Chefe de Projeto II, em 08/03/2023, às 18:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por Manuela Patrício, Chefe de Divisão, em 08/03/2023, às 18:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por Moisés Paes Landim Plácido, Chefe de Divisão, em 08/03/2023, às 18:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por Aureliano Vogado Rodrigues Junior, Ouvidor(a)-Geral, Substituto(a), em 08/03/2023, às 18:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 13668467 e o código CRC B86A9A66.



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Secretaria Executiva

ANEXO D – VOLUMETRIA ATUAL

Esse anexo contém dados de telefonia, bem como dos atendimentos presenciais e documentos (e-mail/formulário eletrônico, carta e fax) recebidos pela Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania, no período de agosto de 2021 a julho de 2022. Os dados têm a intenção de subsidiar a CONTRATADA de informações para dimensionar os serviços que serão prestados pelas equipes de 1º e 2º nível.

A Central de Relacionamento conta, atualmente, com 70 operadores no 1º nível de atendimento, sendo:

OP CHAT / MULTIMEIOS	2
OP DE OUVIDORIA	8
OP ESPECIALISTA - SNAS/SENARC/CHAT	5
OP GENERALISTA	48
OP HD/CHAT	4
OP LIBRAS/TELEGRAM	2
OP TELEGRAM	1

Importante informar que o dimensionamento de operadores atual está distribuído em turnos, considerando os horários e períodos com maior volume de demandas.

Vale ressaltar que cada ligação atendida, cada atendimento presencial realizado, e cada e-mail e carta válidos recebidos podem gerar mais de uma demanda, no entanto, o dimensionamento dessas demandas não são objeto da documentação que se segue.

Em 2022, houve uma redução de quadro de operadores, justificada pela restrição orçamentária no Governo Federal, ou seja, redução de 10 feixes E1 (300 chamadas simultâneas) no período de janeiro a março, para 7 feixes E1 (210 chamadas simultâneas) no mês de abril, e por último 4 feixes E1 (120 chamadas simultâneas) no período de maio a dezembro.



Conteúdo do Anexo

Sumário

Conteúdo do Anexo.....	2
1) TELEFONIA.....	3
Conceituação dos Termos dos Relatórios de Telefonia - Receptivo:	3
Dados da Concessionária de Telefonia.....	3
Dados da Empresa de Call Center	3
CENTRAL DE RELACIONAMENTO - Ligações Receptivas Janeiro/2020 a Julho/2022	5
DADOS DA EMPRESA DE TELEFONIA E CALL CENTER.....	6
FILAS DO ATENDIMENTO HUMANO RECEPTIVO.....	7
CHAMADAS ENTRANTES GENERALISTA INTRA-HORA.....	8
CHAMADAS ENTRANTES HELP DESK INTRA-HORA.....	9
CHAMADAS ENTRANTES ESPECIALISTAS INTRA-HORA.....	10
CHAMADAS ENTRANTES OUVIDORIA INTRA-HORA.....	11
CENTRAL DE RELACIONAMENTO MINISTÉRIO DA CIDADANIA - ATENDIMENTO ELETRÔNICO.....	12
CENTRAL DE RELACIONAMENTO - E-MAIL'S – RECEPTIVO	13
CENTRAL DE RELACIONAMENTO – ATIVO DE E-MAIL'S.....	14
CENTRAL DE RELACIONAMENTO – CHAT E TELEGRAM	15
CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO MDS – ATIVO DE TELEFONIA.....	16
CENTRAL DE RELACIONAMENTO – TELEFONIA OUVIDORIA	17
CENTRAL DE RELACIONAMENTO – MULTIMEIOS OUVIDORIA	18
CENTRAL DE RELACIONAMENTO – CARTAS OUVIDORIA	19
CENTRAL DE RELACIONAMENTO – PRESENCIAL OUVIDORIA	20
CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO MDS – ATIVO DE TELEFONIA.....	21



1) TELEFONIA

Observação: As células em destaque (em cinza) estão em branco devido à inexistência de dados. Entenda-se inexistência de dados a falta de dados e não, necessariamente, a ausência de chamadas.

Conceituação dos Termos dos Relatórios de Telefonia - Receptivo:

Dados da Concessionária de Telefonia

- **Oferecidas:** Quantidade de chamadas recebidas para o número 0800-707 2003, incluindo as ligações originadas de telefonia fixa e móvel;
- **Entregues:** Quantidade de chamadas fixas entregues para a empresa de Call Center;
- **Perdidas:** Quantidade de chamadas fixas entregues, mas não atendidas pela empresa de Call Center. É a diferença entre as chamadas entregues e as chamadas atendidas;
- **Atendidas:** Quantidade de chamadas fixas atendidas pela empresa de Call Center.

Dados da Empresa de Call Center

- Atendimento URA

- **Entrantes Externas:** Quantidade de chamadas registradas no bilhetador da URA da empresa de Call Center;
- **Entrantes:** Quantidade de chamadas entrantes na URA da empresa de Call Center, nas quais o usuário optou em ser transferido para o atendimento humano.

- Atendimento Humano

- **Recebidas:** Quantidade de chamadas recebidas pelas PA's (posições de atendimento) da empresa de Call Center;
- **Atendidas:** Quantidade de chamadas atendidas pelas PA's (posições de atendimento) da empresa de Call Center;
- **Abandonadas:** Quantidade de chamadas abandonadas antes do atendimento pelas PA's (posições de atendimento da empresa de Call Center). É a diferença entre as chamadas recebidas e as chamadas atendidas;
- **% Abandonadas:** Percentual das chamadas abandonadas no Atendimento Humano da empresa de Call Center;



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Secretaria Executiva

- **TMA:** É o Tempo Médio de Atendimento em segundos das chamadas atendidas pelo Atendimento Humano da empresa de Call Center. É calculado dividindo-se a soma do tempo em conversação de todas as chamadas pelo total de chamadas atendidas. Calcula-se o tempo de conversação multiplicando-se o volume de ligações atendidas pelo TMA de cada uma das células (Generalista, Especialista_SENARC, Especialista_SNAS, Especialista_SESAN, Especialista_SESEP, Help Desk e Ouvidoria) e depois divide-se a soma destes produtos pela soma da quantidade de chamadas atendidas por todas as células;
- **TME:** É o Tempo Médio de Espera em segundos que o demandante esperou para ser atendido pela empresa de Call Center. É calculado dividindo-se o tempo total em espera pelo total de chamadas recebidas. Calcula-se o tempo em espera multiplicando-se a quantidade de chamadas recebidas pelo TME de cada uma das células (Generalista, Especialista_SENARC, Especialista_SNAS e Ouvidoria) e depois divide-se a soma destes produtos pela soma da quantidade de chamadas recebidas por todas as células;
- **Nível de Serviço:** É o percentual de chamadas atendidas em até 30 segundos. É calculado pela divisão do total de chamadas atendidas em até 30 segundos e o resultado da diferença das ligações recebidas e ligações abandonadas em até 30 segundos.



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Secretaria Executiva

CENTRAL DE RELACIONAMENTO - Ligações Receptivas Janeiro/2020 a Julho/2022

Consolidado

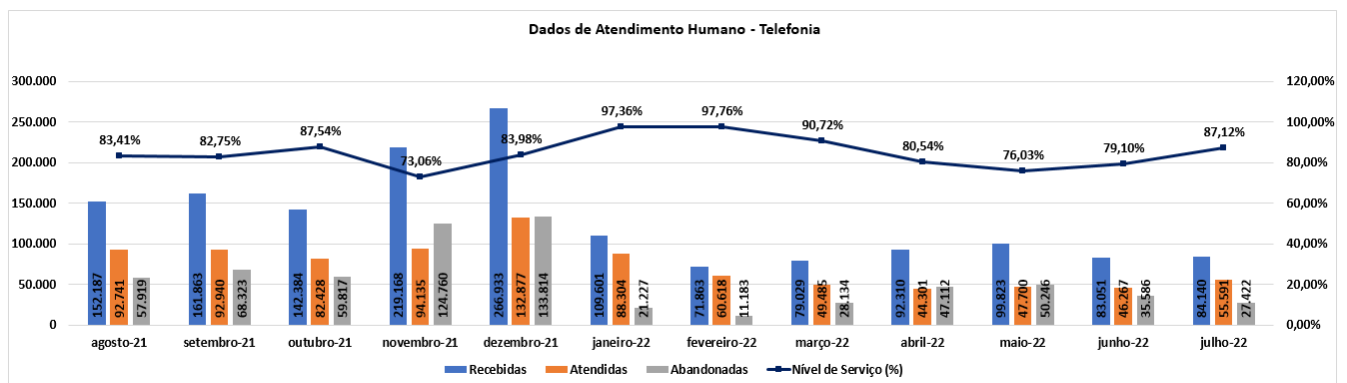
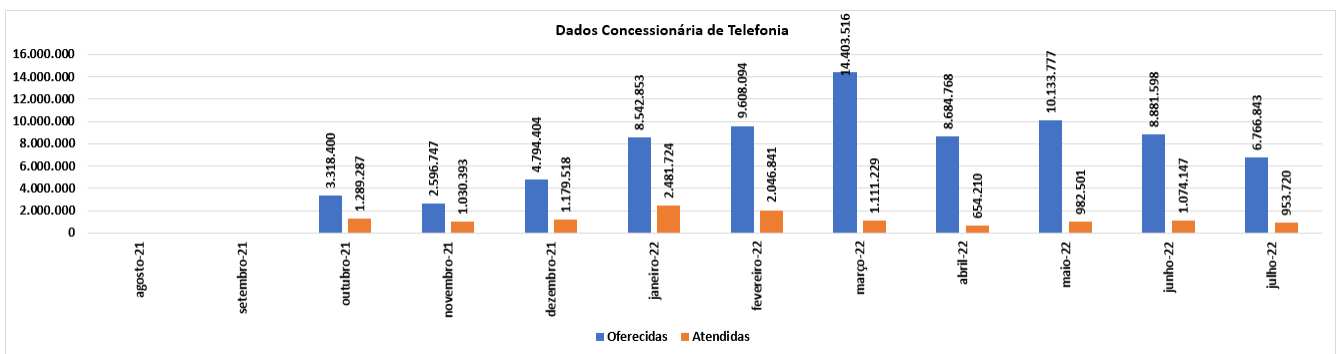
MÊS/ANO	Dados da Concessionária de Telefonia*				Dados da Empresa de Call Center									
	Oferecidas	Entregues	Perdidas	Atendidas	Atendimento URA			Atendimento HUMANO						
					Entrantes Externas	Entrantes	Retenção (URA-DAC) %	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	Abandonadas (%)	TMA	TME	Nível de Serviço (%)
janeiro-20	2.545.099	2.545.099	1.234.796	1.310.303	963.787	214.154	78%	214.154	150.905	62.709	29%	199	319	66,6
fevereiro-20	2.062.949	2.062.949	1.620.455	442.494	827.726	139.119	83%	139.119	105.964	33.047	24%	201	228	73,57
março-20	3.021.519	1.331.032	557.075	773.957	792.528	173.222	78%	173.222	109.134	62.607	36%	254	524	57,86
abril-20	37.770.386	17.271.019	13.913.358	3.357.661	1.457.323	144.483	90%	144.483	94.216	46.066	37%	282	898	63,37
maio-20	11.465.339	11.465.339	10.749.092	716.247	594.395	114.866	81%	114.866	78.499	32.044	28%	393	1.120	68,59
junho-20	13.316.885	7.000.470	6.316.415	684.055	517.025	110.715	79%	110.715	77.577	29.723	27%	370	1.220	69,88
julho-20	10.043.825	1.231.270	532.691	698.579	657.131	131.001	80%	131.001	103.323	25.896	20%	296	650	78,27
agosto-20	16.609.343	3.230.851	2.550.082	680.769	727.015	95.847	87%	95.847	90.126	4.760	5%	253	228	94,89
setembro-20	21.864.169	4.211.556	3.575.654	635.902	657.790	98.251	85%	98.251	92.905	4.427	5%	234	290	95,36
outubro-20	11.017.935	2.703.541	2.050.346	653.195	714.382	103.097	86%	103.097	94.668	6.904	7%	250	340	93,05
novembro-20	7.420.549	2.356.125	1.574.106	782.019	875.222	130.306	85%	130.306	92.046	32.854	25%	232	914	72,02
dezembro-20	7.141.478	2.448.660	1.456.777	991.883	1.123.353	170.822	85%	170.822	109.281	56.075	33%	228	971	62,51
janeiro-21	7.908.837	2.437.598	1.546.415	891.183	1.045.270	124.191	88%	124.191	83.487	33.183	27%	222	431	67,34
fevereiro-21	5.218.269	1.932.050	1.243.214	688.836	803.521	126.815	84%	126.815	99.117	26.789	21%	211	244	76,12
março-21	5.418.611	1.924.904	1.311.341	613.563	704.426	102.641	85%	102.641	90.066	12.316	12%	213	135	86,98
abril-21	10.636.174	2.805.610	1.955.955	849.655	916.007	118.060	87%	118.060	83.794	32.451	27%	216	499	67,91
maio-21	4.954.100	1.960.098	1.138.132	821.966	903.583	153.704	83%	153.704	111.511	40.663	26%	221	358	69,16
junho-21	4.893.283	1.709.545	1.090.626	618.919	707.164	119.069	83%	119.069	93.806	23.336	20%	197	307	77,87
julho-21	3.885.576	1.651.902	940.718	711.184	794.915	123.005	85%	123.005	88.151	30.529	25%	212	490	67,59
agosto-21	3.318.400	2.270.662	981.375	1.289.287	1.506.906	152.187	90%	152.187	92.741	57.919	38%	202	143	83,41
setembro-21	2.596.747	1.769.801	739.408	1.030.393	1.155.099	161.863	86%	161.863	92.940	68.323	42%	207	54	82,75
outubro-21	4.794.404	2.437.063	1.257.545	1.179.518	1.342.345	142.384	89%	142.384	82.428	59.817	42%	203	24	87,54
novembro-21	8.542.853	5.268.171	2.786.447	2.481.724	2.363.539	219.168	91%	219.168	94.135	124.760	57%	189	20	73,06
dezembro-21	9.608.094	3.959.042	1.912.201	2.046.841	2.278.994	266.933	88%	266.933	132.877	133.814	50%	212	20	83,98
janeiro-22	14.403.516	4.115.803	3.004.574	1.111.229	1.191.789	109.601	91%	109.601	88.304	21.227	19%	188	11	97,36
fevereiro-22	8.684.768	2.332.637	1.678.427	654.210	714.446	71.863	90%	71.863	60.618	11.183	16%	183	9	97,76
março-22	10.133.777	3.976.805	2.994.304	982.501	1.090.330	79.029	93%	79.029	49.485	28.134	36%	196	18	90,72
abril-22	8.881.598	3.027.061	1.952.914	1.074.147	1.211.958	92.310	92%	92.310	44.301	47.112	51%	190	16	80,54
maio-22	6.766.843	2.491.780	1.538.060	953.720	1.180.223	99.823	92%	99.823	47.700	50.246	50%	211	17	76,03
junho-22	9.375.107	3.713.388	1.787.040	1.926.348	1.653.498	83.051	95%	83.051	46.267	35.586	43%	207	22	79,10
julho-22	17.365.701	4.693.643	2.940.082	1.753.561	1.976.603	84.140	96%	84.140	55.591	27.422	33%	215	28	87,12



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Secretaria Executiva

DADOS DA EMPRESA DE TELEFONIA E CALL CENTER

MÊS/ANO	Dados da Concessionária de Telefonia*				Dados da Empresa de Call Center									
					Atendimento URA			Atendimento HUMANO						
	Oferecidas	Entregues	Perdidas	Atendidas	Entrantes Externas	Entrantes	Retenção (URA-DAC) %	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	Abandonadas (%)	TMA	TME	Nível de Serviço (%)
agosto-21	3.318.400	2.270.662	981.375	1.289.287	1.506.906	152.187	90%	152.187	92.741	57.919	38%	202	143	83,41%
setembro-21	2.596.747	1.769.801	739.408	1.030.393	1.155.099	161.863	86%	161.863	92.940	68.323	42%	207	54	82,75%
outubro-21	4.794.404	2.437.063	1.257.545	1.179.518	1.342.345	142.384	89%	142.384	82.428	59.817	42%	203	24	87,54%
novembro-21	8.542.853	5.268.171	2.786.447	2.481.724	2.363.539	219.168	91%	219.168	94.135	124.760	57%	189	20	73,06%
dezembro-21	9.608.094	3.959.042	1.912.201	2.046.841	2.278.994	266.933	88%	266.933	132.877	133.814	50%	212	20	83,98%
janeiro-22	14.403.516	4.115.803	3.004.574	1.111.229	1.191.789	109.601	91%	109.601	88.304	21.227	19%	188	11	97,36%
fevereiro-22	8.684.768	2.332.637	1.678.427	654.210	714.446	71.863	90%	71.863	60.618	11.183	16%	183	9	97,76%
março-22	10.133.777	3.976.805	2.994.304	982.501	1.090.330	79.029	93%	79.029	49.485	28.134	36%	196	18	90,72%
abril-22	8.881.598	3.027.061	1.952.914	1.074.147	1.211.958	92.310	92%	92.310	44.301	47.112	51%	190	16	80,54%
maio-22	6.766.843	2.491.780	1.538.060	953.720	1.180.223	99.823	92%	99.823	47.700	50.246	50%	211	17	76,03%
junho-22	9.375.107	3.713.388	1.787.040	1.926.348	1.653.498	83.051	95%	83.051	46.267	35.586	43%	207	22	79,10%
julho-22	17.365.701	4.693.643	2.940.082	1.753.561	1.976.603	84.140	96%	84.140	55.591	27.422	33%	215	28	87,12%

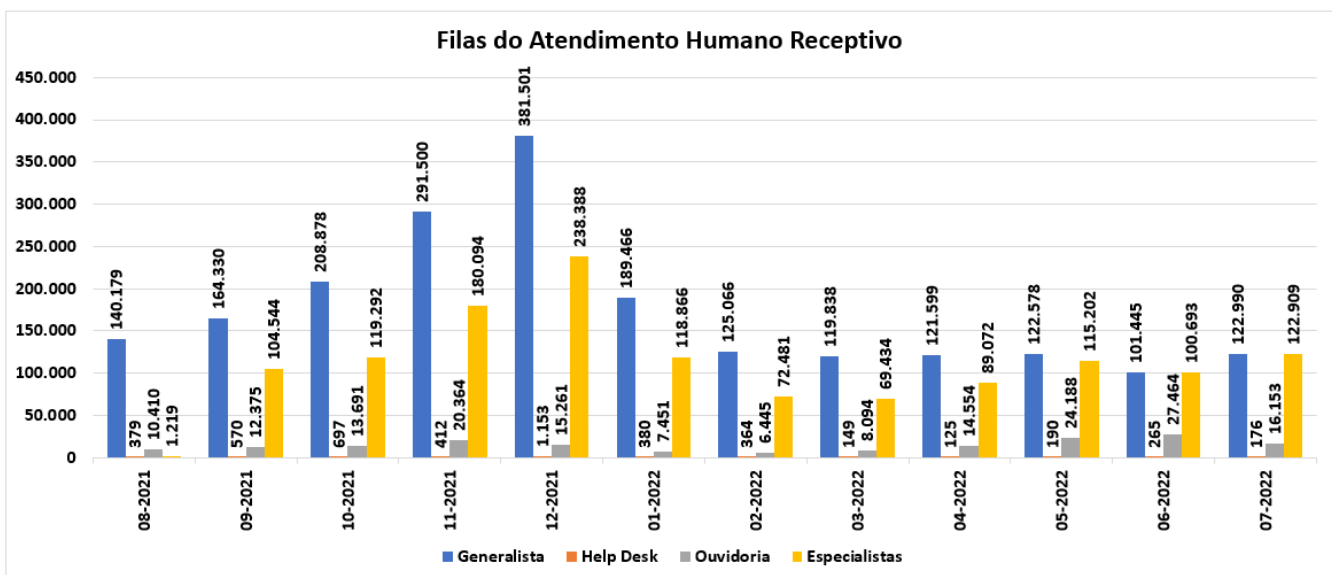




MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Secretaria Executiva

FILAS DO ATENDIMENTO HUMANO RECEPTIVO

MÊS/ANO	Dados das Filas de Telefonia			
	Generalista	Help Desk	Ouvidoria	Especialistas
08-2021	140.179	379	10.410	1.219
09-2021	164.330	570	12.375	104.544
10-2021	208.878	697	13.691	119.292
11-2021	291.500	412	20.364	180.094
12-2021	381.501	1.153	15.261	238.388
01-2022	189.466	380	7.451	118.866
02-2022	125.066	364	6.445	72.481
03-2022	119.838	149	8.094	69.434
04-2022	121.599	125	14.554	89.072
05-2022	122.578	190	24.188	115.202
06-2022	101.445	265	27.464	100.693
07-2022	122.990	176	16.153	122.909
Total	2.089.370	4.860	176.450	1.332.194
Média	174.114	405	14.704	111.016

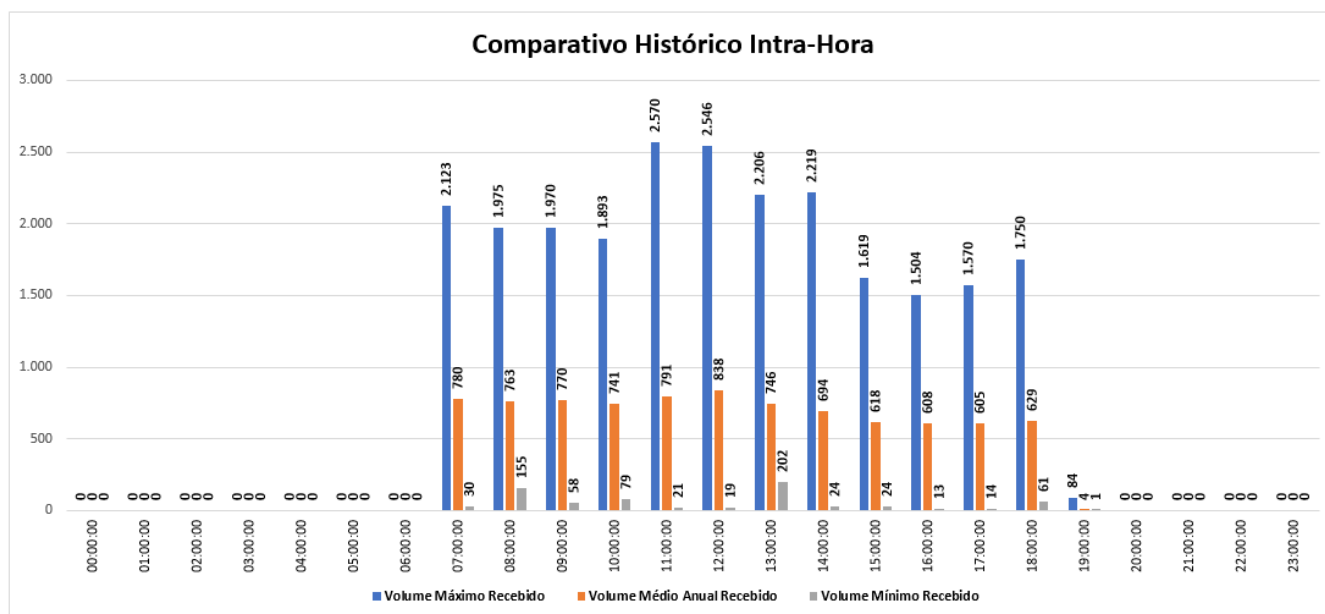




MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Secretaria Executiva

CHAMADAS ENTRANTES GENERALISTA INTRA-HORA

Hora	Volume Máximo Recebido	Volume Médio Anual Recebido	Volume Mínimo Recebido
00:00:00	0	0	0
01:00:00	0	0	0
02:00:00	0	0	0
03:00:00	0	0	0
04:00:00	0	0	0
05:00:00	0	0	0
06:00:00	0	0	0
07:00:00	2.123	780	30
08:00:00	1.975	763	155
09:00:00	1.970	770	58
10:00:00	1.893	741	79
11:00:00	2.570	791	21
12:00:00	2.546	838	19
13:00:00	2.206	746	202
14:00:00	2.219	694	24
15:00:00	1.619	618	24
16:00:00	1.504	608	13
17:00:00	1.570	605	14
18:00:00	1.750	629	61
19:00:00	84	4	1
20:00:00	0	0	0
21:00:00	0	0	0
22:00:00	0	0	0
23:00:00	0	0	0

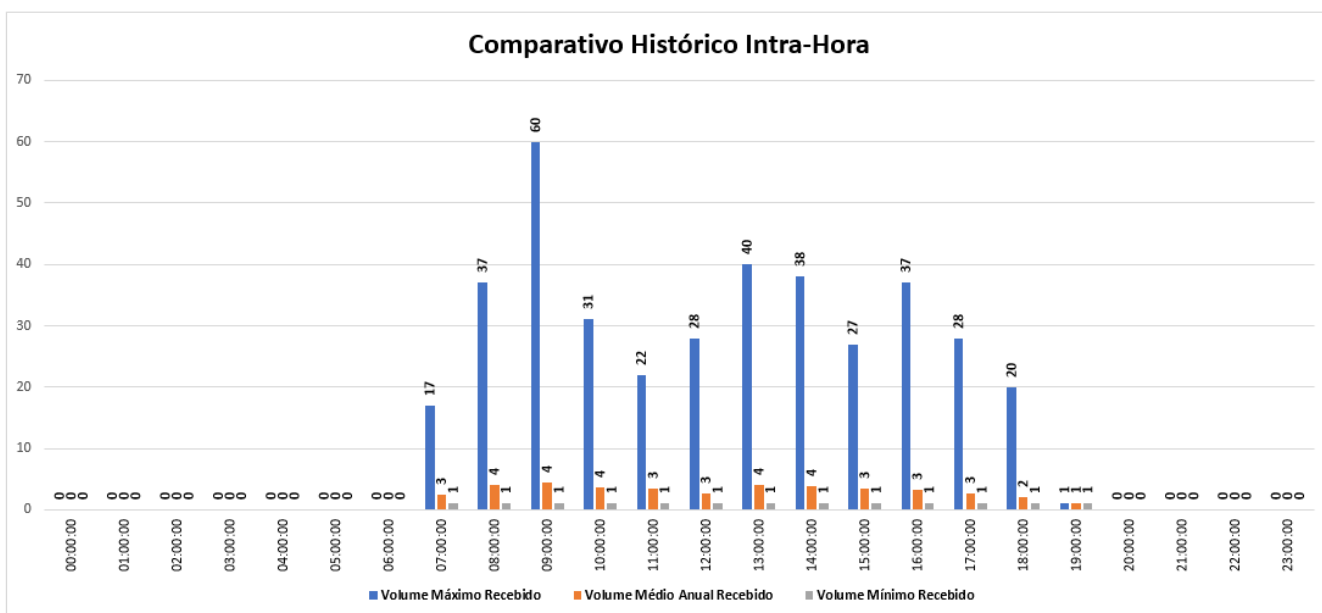




MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Secretaria Executiva

CHAMADAS ENTRANTES HELP DESK INTRA-HORA

Hora	Volume Máximo Recebido	Volume Médio Anual Recebido	Volume Mínimo Recebido
00:00:00	0	0	0
01:00:00	0	0	0
02:00:00	0	0	0
03:00:00	0	0	0
04:00:00	0	0	0
05:00:00	0	0	0
06:00:00	0	0	0
07:00:00	17	3	1
08:00:00	37	4	1
09:00:00	60	4	1
10:00:00	31	4	1
11:00:00	22	3	1
12:00:00	28	3	1
13:00:00	40	4	1
14:00:00	38	4	1
15:00:00	27	3	1
16:00:00	37	3	1
17:00:00	28	3	1
18:00:00	20	2	1
19:00:00	1	1	1
20:00:00	0	0	0
21:00:00	0	0	0
22:00:00	0	0	0
23:00:00	0	0	0

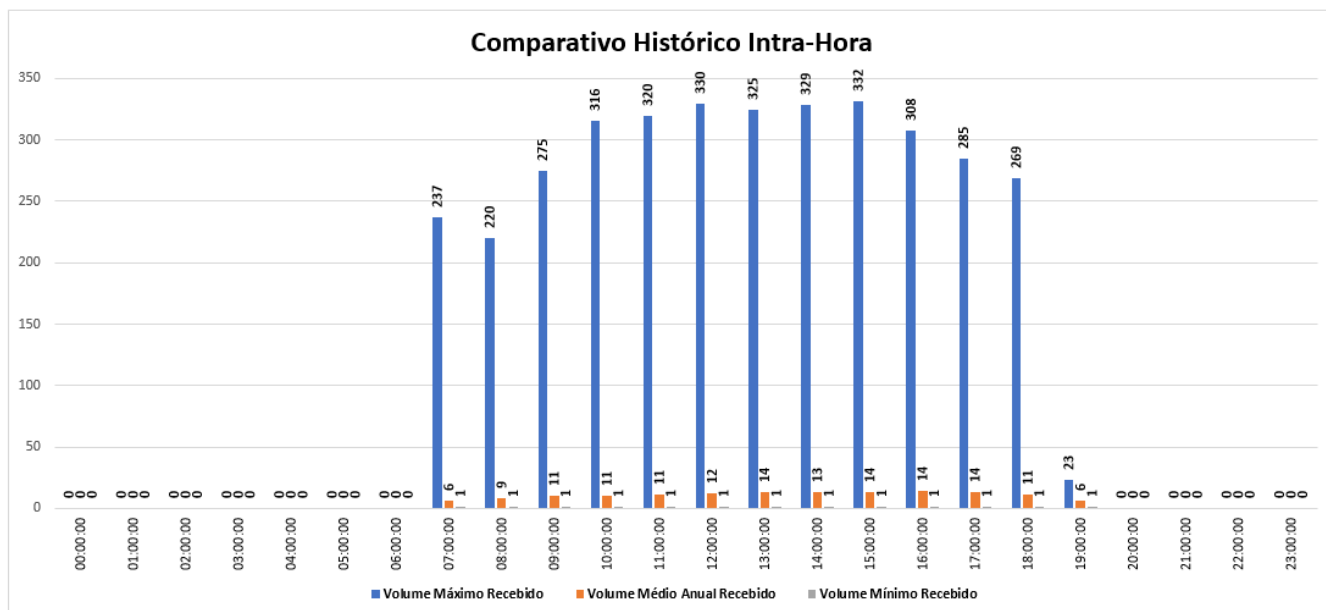




MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Secretaria Executiva

CHAMADAS ENTRANTES ESPECIALISTAS INTRA-HORA

Hora	Volume Máximo Recebido	Volume Médio Anual Recebido	Volume Mínimo Recebido
00:00:00	0	0	0
01:00:00	0	0	0
02:00:00	0	0	0
03:00:00	0	0	0
04:00:00	0	0	0
05:00:00	0	0	0
06:00:00	0	0	0
07:00:00	237	6	1
08:00:00	220	9	1
09:00:00	275	11	1
10:00:00	316	11	1
11:00:00	320	11	1
12:00:00	330	12	1
13:00:00	325	14	1
14:00:00	329	13	1
15:00:00	332	14	1
16:00:00	308	14	1
17:00:00	285	14	1
18:00:00	269	11	1
19:00:00	23	6	1
20:00:00	0	0	0
21:00:00	0	0	0
22:00:00	0	0	0
23:00:00	0	0	0

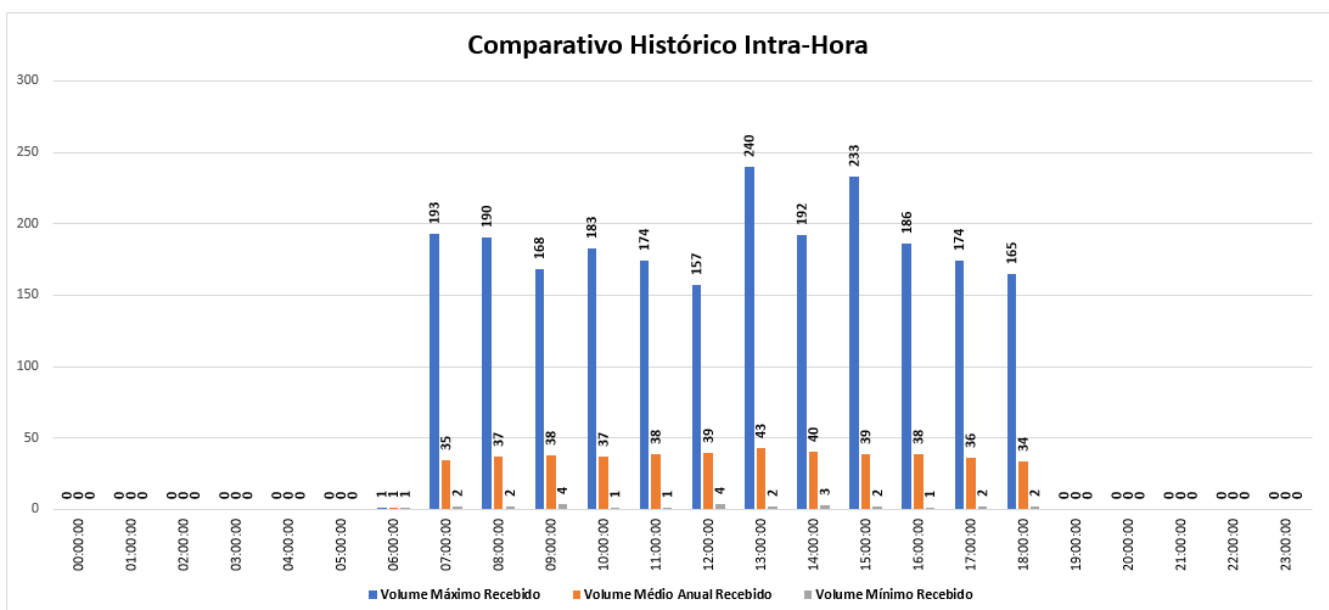




MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Secretaria Executiva

CHAMADAS ENTRANTES OUVIDORIA INTRA-HORA

Hora	Volume Máximo Recebido	Volume Médio Anual Recebido	Volume Mínimo Recebido
00:00:00	0	0	0
01:00:00	0	0	0
02:00:00	0	0	0
03:00:00	0	0	0
04:00:00	0	0	0
05:00:00	0	0	0
06:00:00	1	1	1
07:00:00	193	35	2
08:00:00	190	37	2
09:00:00	168	38	4
10:00:00	183	37	1
11:00:00	174	38	1
12:00:00	157	39	4
13:00:00	240	43	2
14:00:00	192	40	3
15:00:00	233	39	2
16:00:00	186	38	1
17:00:00	174	36	2
18:00:00	165	34	2
19:00:00	0	0	0
20:00:00	0	0	0
21:00:00	0	0	0
22:00:00	0	0	0
23:00:00	0	0	0

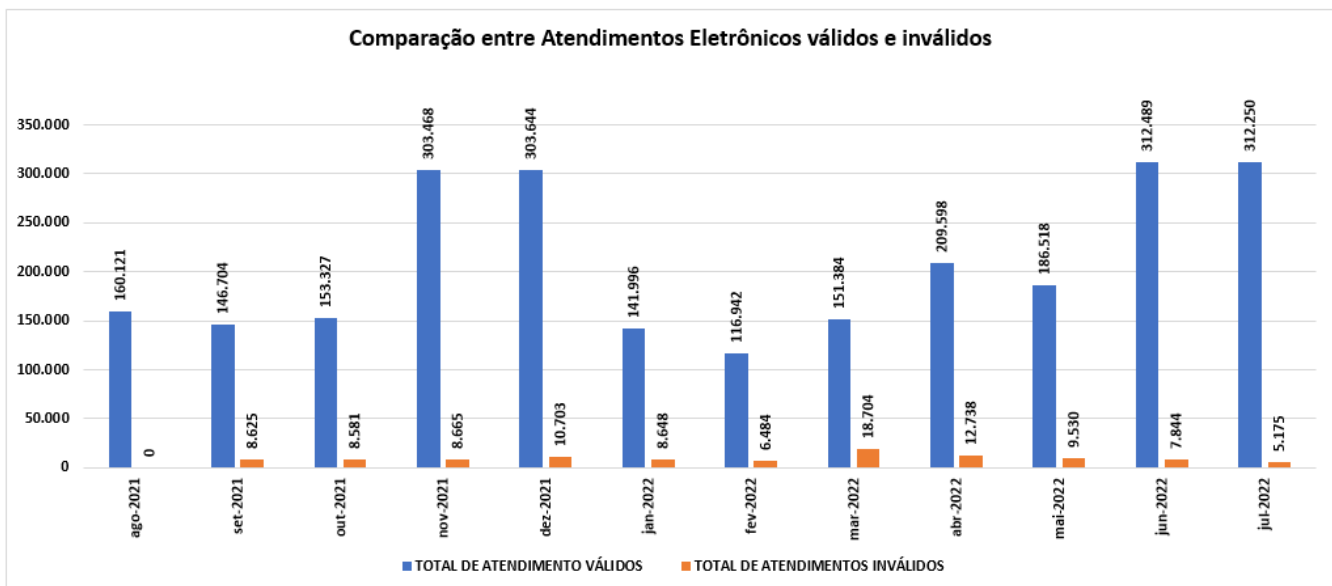




MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Secretaria Executiva

CENTRAL DE RELACIONAMENTO MINISTÉRIO DA CIDADANIA - ATENDIMENTO ELETRÔNICO

CENTRAL DE RELACIONAMENTO MINISTÉRIO DA CIDADANIA - ATENDIMENTO ELETRÔNICO - AGOSTO/2021 À JULHO/2022				
MÊS / ANO	TOTAL DE ATENDIMENTO REALIZADOS POR MEIO ELETRÔNICO	TOTAL DE ATENDIMENTO VÁLIDOS	TOTAL DE ATENDIMENTOS INVÁLIDOS	MÉDIA DIÁRIA DE E-MAIL'S VÁLIDOS RECEBIDOS
ago-2021	160.121	160.121	0	6.962
set-2021	155.329	146.704	8.625	6.378
out-2021	161.908	153.327	8.581	6.666
nov-2021	312.133	303.468	8.665	13.194
dez-2021	314.347	303.644	10.703	13.202
jan-2022	150.644	141.996	8.648	6.174
fev-2022	123.426	116.942	6.484	5.084
mar-2022	170.088	151.384	18.704	6.582
abr-2022	222.336	209.598	12.738	9.113
mai-2022	196.048	186.518	9.530	8.109
jun-2022	320.333	312.489	7.844	13.586
jul-2022	317.425	312.250	5.175	13.576

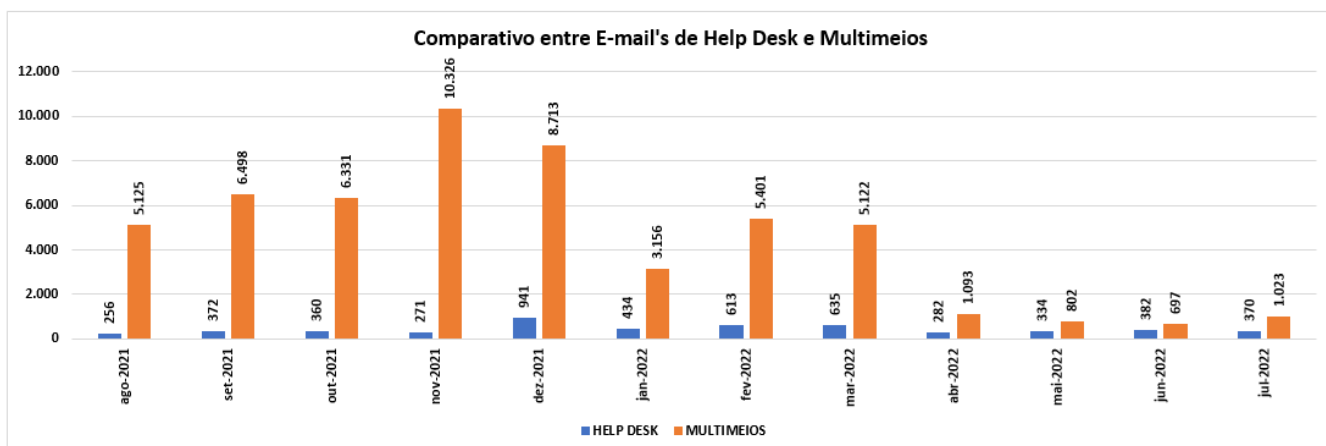
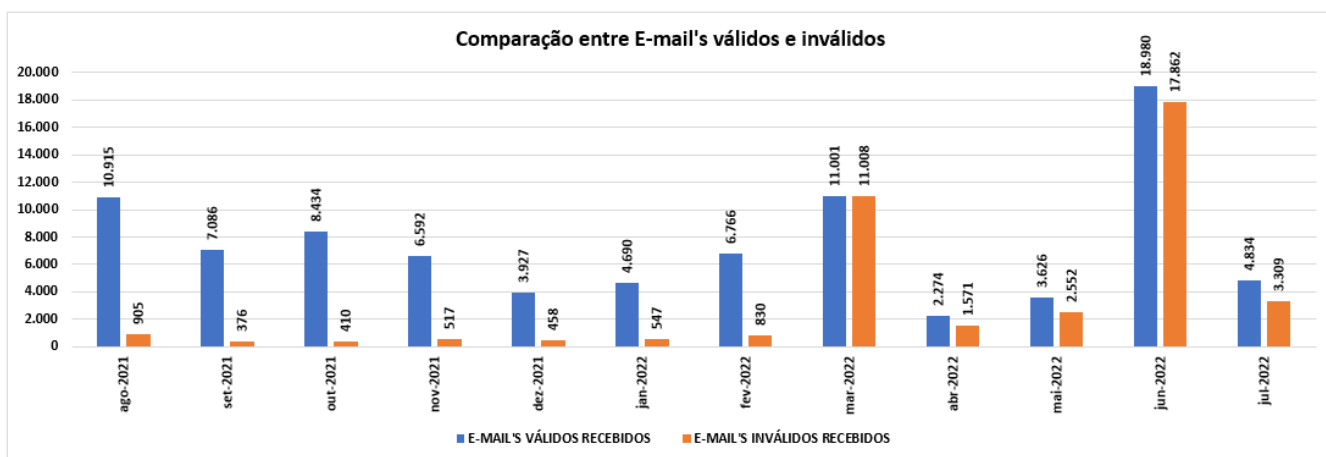




MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Secretaria Executiva

CENTRAL DE RELACIONAMENTO - E-MAIL'S - RECEPTIVO

CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO MDS - E-MAIL'S - RECEPTIVO - AGOSTO/2021 À JULHO/2022							
MÊS / ANO	E-MAIL'S VÁLIDOS RECEBIDOS	E-MAIL'S INVÁLIDOS RECEBIDOS	TOTAL DE E-MAIL'S RECEBIDOS	MÉDIA DIÁRIA DE E-MAIL'S VÁLIDOS RECEBIDOS	E-MAIL'S RESPONDIDOS AOS DEMANDANTES FINAIS	HELP DESK	MULTIMEIOS
ago-2021	10.915	905	11.820	475	5.381	256	5.125
set-2021	7.086	376	7.462	308	6.870	372	6.498
out-2021	8.434	410	8.844	367	6.691	360	6.331
nov-2021	6.592	517	7.109	287	10.597	271	10.326
dez-2021	3.927	458	4.385	171	9.654	941	8.713
jan-2022	4.690	547	5.237	204	3.590	434	3.156
fev-2022	6.766	830	7.596	294	6.014	613	5.401
mar-2022	11.001	11.008	22.009	478	5.757	635	5.122
abr-2022	2.274	1.571	3.845	99	1.375	282	1.093
mai-2022	3.626	2.552	6.178	158	1.136	334	802
jun-2022	18.980	17.862	36.842	825	1.079	382	697
jul-2022	4.834	3.309	8.143	210	1.393	370	1.023





MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Secretaria Executiva

CENTRAL DE RELACIONAMENTO – ATIVO DE E-MAIL'S

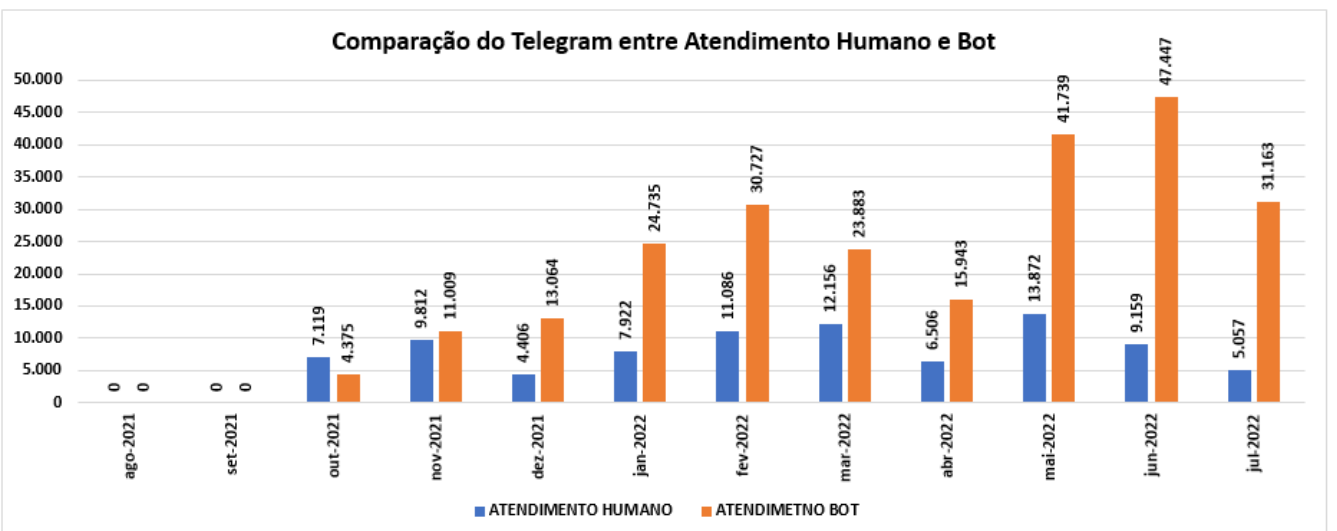
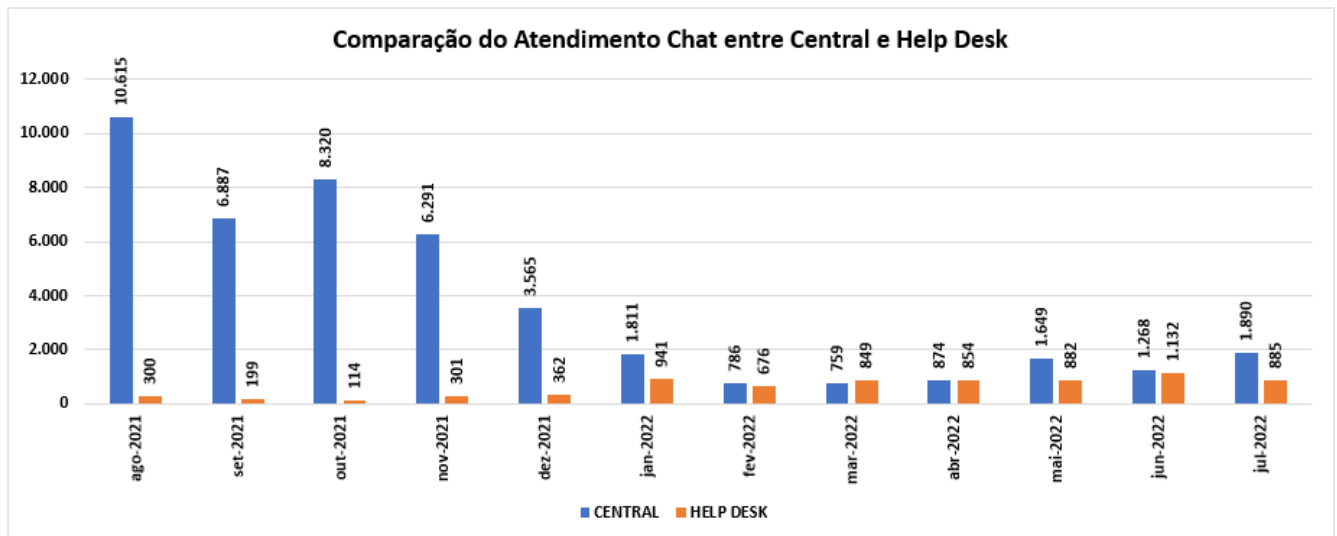
MÊS / ANO	CONTATOS TRABALHADOS	LOTES*
ago-2021	213.432	1.423
set-2021	1	0
out-2021	59.171	394
nov-2021	2.386	16
dez-2021	26.754	178
jan-2022	25.192	168
fev-2022	10.121	67
mar-2022	73.791	492
abr-2022	19.162	128
mai-2022	33.585	224
jun-2022	5.630	38
jul-2022	46.882	313



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Secretaria Executiva

CENTRAL DE RELACIONAMENTO – CHAT E TELEGRAM

ATENDIMENTO CHAT E TELEGRAM - CENTRAL DE RELACIONAMENTO - MINISTÉRIO DA CIDADANIA						
MÊS / ANO	CHAT CENTRAL		TELEGRAM			
	CENTRAL	HELP DESK	TOTAL DE ATENDIMENTO	ATENDIMENTO HUMANO	ATENDIMENTO BOT	TOTAL DE ATENDIMENTO
ago-2021	10.615	300	0	0	0	0
set-2021	6.887	199	0	0	0	0
out-2021	8.320	114	13.152	7.119	4.375	1.747
nov-2021	6.291	301	27.363	9.812	11.009	5.717
dez-2021	3.565	362	21.829	4.406	13.064	1.575
jan-2022	1.811	941	43.574	7.922	24.735	1.415
fev-2022	786	676	54.427	11.086	30.727	1.848
mar-2022	759	849	14.898	12.156	23.883	2.742
abr-2022	874	854	7.319	6.506	15.943	813
mai-2022	1.649	882	15.044	13.872	41.739	1.172
jun-2022	1.268	1.132	9.342	9.159	47.447	183
jul-2022	1.890	885	5.968	5.057	31.163	911

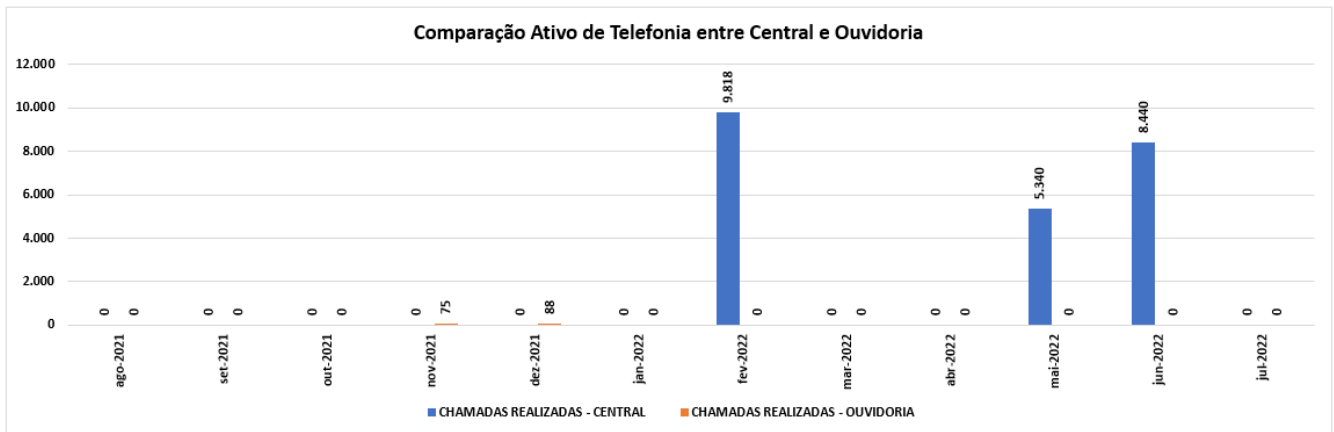




MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Secretaria Executiva

CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO MDS – ATIVO DE TELEFONIA

ATIVO DE TELEFONIA - CENTRAL DE RELACIONAMENTO - MINISTÉRIO DA CIDADANIA							
MÊS / ANO	CHAMADAS REALIZADAS CENTRAL	CHAMADAS REALIZADAS OUVIDORIA	CHAMADAS EFETIVAS - CENTRAL	CHAMADAS EFETIVAS - OUVIDORIA	CHAMADAS SEM SUCESSO	TEMPO DE ATENDIMENTO	TEMPO MÉDIO DE CONTATO (Segundos)
ago-2021	0	0	0	0	0	00:00:00	0
set-2021	0	0	0	0	0	00:07:52	0
out-2021	0	0	0	0	0	00:16:14	0
nov-2021	0	75	0	60	15	01:19:00	63
dez-2021	0	88	0	49	39	01:18:55	54
jan-2022	0	0	0	0	0	00:00:00	0
fev-2022	9.818	0	5.516	0	4.302	90:05:21	33
mar-2022	0	0	0	0	0	00:00:17	0
abr-2022	0	0	0	0	0	00:00:00	0
mai-2022	5.340	0	2.733	0	2.607	36:19:14	24
jun-2022	8.440	0	6.035	0	2.405	128:30:49	55
jul-2022	0	0	0	0	0	00:00:00	0

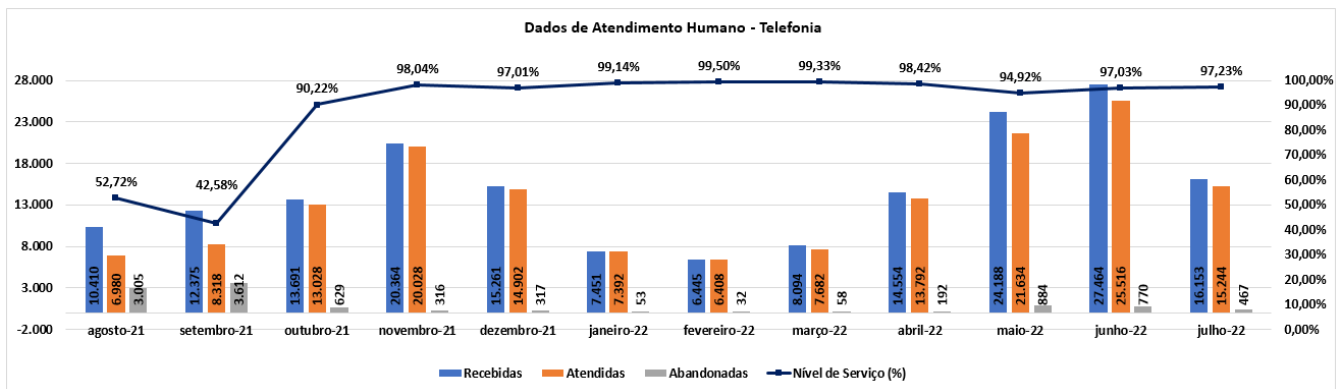




MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Secretaria Executiva

CENTRAL DE RELACIONAMENTO – TELEFONIA OUVIDORIA

MÊS/ANO	OUVIDORIA ATENDIMENTO HUMANO						
	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	Abandonadas (%)	TMA	TME	Nível de Serviço (%)
agosto-21	10.410	6.980	3.005	29%	343	426	52,72%
setembro-21	12.375	8.318	3.612	29%	369	589	42,58%
outubro-21	13.691	13.028	629	5%	307	85	90,22%
novembro-21	20.364	20.028	316	2%	185	17	98,04%
dezembro-21	15.261	14.902	317	2%	227	17	97,01%
janeiro-22	7.451	7.392	53	1%	274	6	99,14%
fevereiro-22	6.445	6.408	32	0%	256	6	99,50%
março-22	8.094	7.682	58	1%	244	7	99,33%
abril-22	14.554	13.792	192	1%	160	16	98,42%
maio-22	24.188	21.634	884	4%	167	32	94,92%
junho-22	27.464	25.516	770	3%	154	20	97,03%
julho-22	16.153	15.244	467	3%	213	19	97,23%

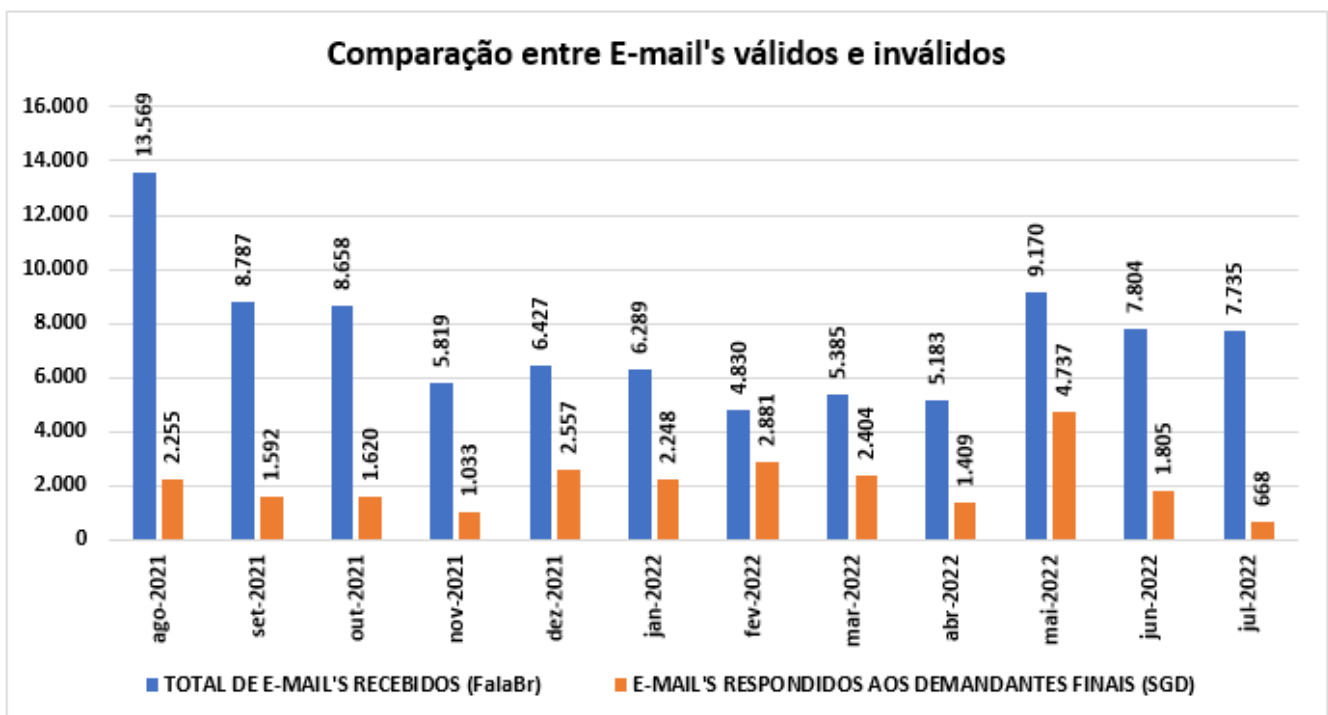




MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Secretaria Executiva

CENTRAL DE RELACIONAMENTO – MULTIMEIOS OUVIDORIA

OUVIDORIA GERAL DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA - E-MAIL'S - RECEPTIVO - AGOSTO/2021 À JULHO/2022			
MÊS / ANO	TOTAL DE E-MAIL'S RECEBIDOS (FalaBr)	MÉDIA DIÁRIA DE E-MAIL'S VÁLIDOS RECEBIDOS (FalaBr)	E-MAIL'S RESPONDIDOS AOS DEMANDANTES FINAIS (SGD)
ago-2021	13.569	590	2.255
set-2021	8.787	382	1.592
out-2021	8.658	376	1.620
nov-2021	5.819	253	1.033
dez-2021	6.427	279	2.557
jan-2022	6.289	273	2.248
fev-2022	4.830	210	2.881
mar-2022	5.385	234	2.404
abr-2022	5.183	225	1.409
mai-2022	9.170	399	4.737
jun-2022	7.804	339	1.805
jul-2022	7.735	336	668

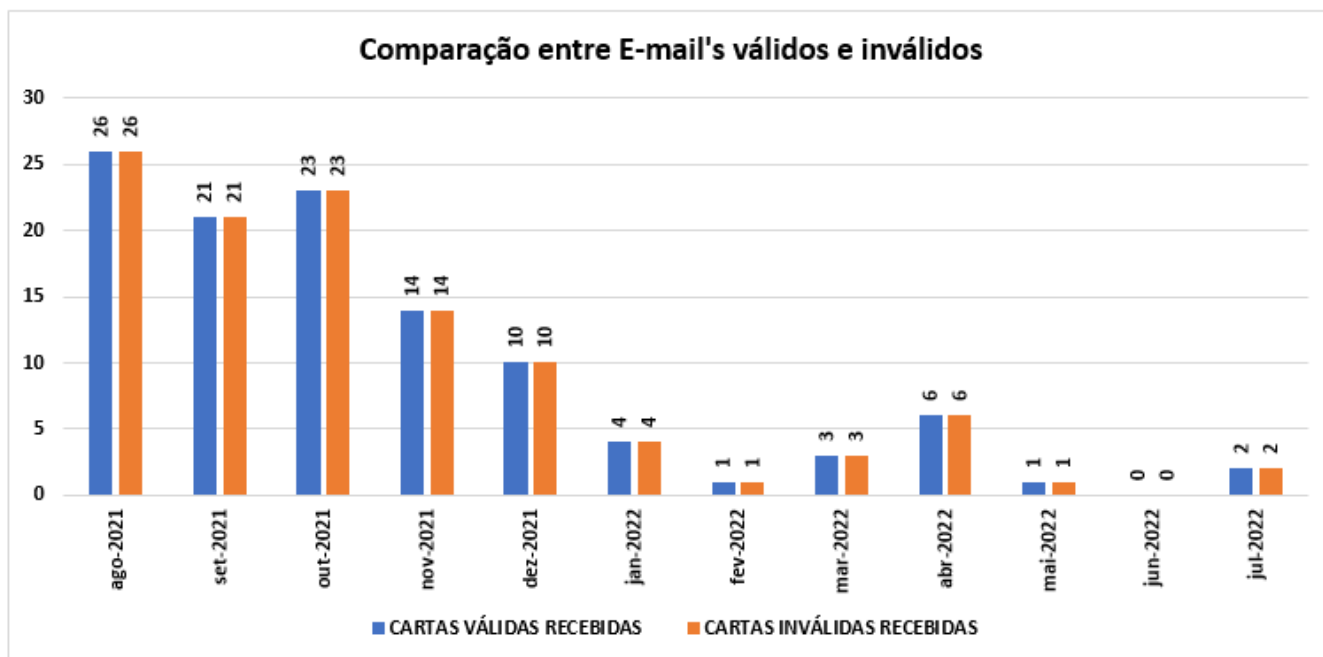




MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Secretaria Executiva

CENTRAL DE RELACIONAMENTO – CARTAS OUVIDORIA

OUVIDORIA GERAL DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA - CARTAS - AGOSTO/2021 À JULHO/2022				
MÊS / ANO	CARTAS VÁLIDAS RECEBIDAS	CARTAS INVÁLIDAS RECEBIDAS	TOTAL DE CARTAS RECEBIDAS	CARTAS RESPONDIDAS AOS DEMANDANTES FINAIS
ago-2021	26	26	52	26
set-2021	21	21	42	21
out-2021	23	23	46	23
nov-2021	14	14	28	14
dez-2021	10	10	20	10
jan-2022	4	4	8	4
fev-2022	1	1	2	1
mar-2022	3	3	6	3
abr-2022	6	6	12	6
mai-2022	1	1	2	1
jun-2022	0	0	0	0
jul-2022	2	2	4	2





MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Secretaria Executiva

CENTRAL DE RELACIONAMENTO – PRESENCIAL OUVIDORIA

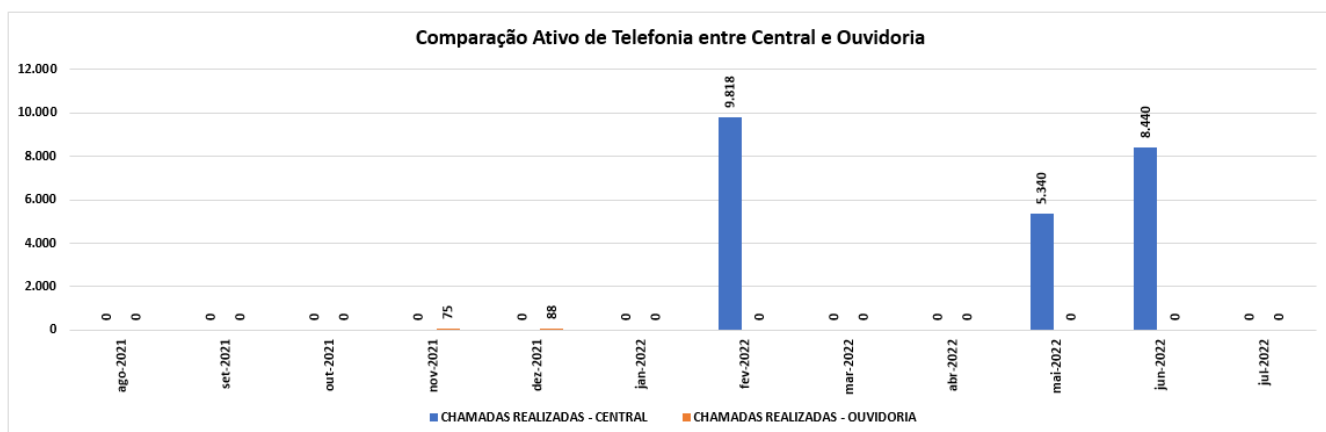
MÊS / ANO	ATENDIMENTOS PRESENCIAIS REALIZADOS
ago-2021	0
set-2021	0
out-2021	0
nov-2021	0
dez-2021	0
jan-2022	0
fev-2022	0
mar-2022	0
abr-2022	4
mai-2022	7
jun-2022	14
jul-2022	23



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Secretaria Executiva

CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO MDS – ATIVO DE TELEFONIA

ATIVO DE TELEFONIA - CENTRAL DE RELACIONAMENTO - MINISTÉRIO DA CIDADANIA							
MÊS / ANO	CHAMADAS REALIZADAS CENTRAL	CHAMADAS REALIZADAS OUVIDORIA	CHAMADAS EFETIVAS - CENTRAL	CHAMADAS EFETIVAS - OUVIDORIA	CHAMADAS SEM SUCESSO	TEMPO DE ATENDIMENTO	TEMPO MÉDIO DE CONTATO (Segundos)
ago-2021	0	0	0	0	0	00:00:00	0
set-2021	0	0	0	0	0	00:07:52	0
out-2021	0	0	0	0	0	00:16:14	0
nov-2021	0	75	0	60	15	01:19:00	63
dez-2021	0	88	0	49	39	01:18:55	54
jan-2022	0	0	0	0	0	00:00:00	0
fev-2022	9.818	0	5.516	0	4.302	90:05:21	33
mar-2022	0	0	0	0	0	00:00:17	0
abr-2022	0	0	0	0	0	00:00:00	0
mai-2022	5.340	0	2.733	0	2.607	36:19:14	24
jun-2022	8.440	0	6.035	0	2.405	128:30:49	55
jul-2022	0	0	0	0	0	00:00:00	0





MINISTÉRIO DA CIDADANIA
COORDENAÇÃO-GERAL DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - IN 58/2022

Processo nº: 71000.028011/2022-16

Interessado: Unidade requisitante da contratação.

Portaria de Designação da Equipe Nº 429, DE 04 DE JULHO DE 2022 SEI nº 12576401)

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.1. Este documento destina-se a avaliar no mercado as possibilidades na prestação de serviços de *contact center* destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania – MC, tendo em vista o fim da vigência da contratação existente, com previsão de encerramento em 11 de maio de 2023.

1.2. A Ouvidoria-Geral, por meio da Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania, atende diariamente pedidos de esclarecimento de dúvidas e de orientações técnicas a respeito dos programas, projetos e ações vinculados às políticas de inclusão social, transferência de renda condicionada, assistência social, segurança alimentar e nutricional, as políticas e programas do esporte e a política e ações de combate e prevenção às drogas.

1.3. Nessa trilha, tem-se por finalidade fortalecer as ações do MC, dotando-o das condições necessárias para atender aos preceitos da Constituição da República Federativa do Brasil, no que tange à efetiva participação dos(as) usuários(as) na Administração Pública direta e indireta. Cabe destacar a responsabilidade da Administração Pública quanto à prestação eficiente e efetiva de seus serviços, nos termos do art. 37 da Emenda Constitucional nº 19, de 1998, § 3º, inciso I, "a lei disciplinará as formas de participação do usuário na Administração Pública direta e indireta, regulando especialmente as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços".

1.4. A continuidade dos serviços de *contact center* busca materializar a referida norma constitucional. Uma das necessidades da contratação decorre também da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do(a) usuário(a) dos serviços públicos da administração pública, regulamentada pelo Decreto 9.492, de 5 de setembro de 2018; do disposto no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que "Regulamente dispositivos da Lei n 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado aos usuários dos serviços públicos", ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a "Carta de Serviços ao Cidadão" e dá outras providências"; do Decreto nº 10.153, de 03 de dezembro de 2019, que "Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta", além de definir a Ouvidoria como unidade exclusiva para recepção de denúncias. A continuidade dos serviços em tela também está alinhada a determinações infralegais, tais como o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, que instituiu a Plataforma gov.br. O referido Decreto estabelece um rol exemplificativo de ferramentas que, no âmbito do Ministério da Cidadania, são passíveis de serem geridas pela Ouvidoria-Geral.

1.5. Os serviços de *contact center* são uma via estratégica para a comunicação efetiva da sociedade com o MC. Por meio da Central de Relacionamento da Ouvidoria-Geral, os(as) cidadãos(ãs) podem apresentar dúvidas e registrar reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios. Essas demandas são fonte de informação primária para identificar expectativas acerca dos serviços, programas e políticas sociais ofertadas pelo MC, subsidiando, assim, propostas de aprimoramento da prestação dos serviços aos(as) cidadãos(ãs)-beneficiários(as), usuários(as), gestores(as) e técnicos(as) dos programas, projetos e políticas deste Ministério. Entre as informações prestadas, destacam-se as relacionadas ao Programa Auxílio-Brasil, ao Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, ao Sistema Único de Assistência Social (SUAS), ao Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (SISAN) e as ações intersetoriais de superação da pobreza extrema. A título de exemplo, o Cadastro Único reúne informações de cerca de mais de 37 milhões de famílias (fonte: [https://aplicacoes.mds.gov.br/saqi/vis/data3/v.php?ql\]=oNoclsLerpbuKep3bV%2Bf29k05Kv2rmg2a19ZW51ZXKmaX6.JaV2.Jk2Cab2CNRmmim66Wp9icrrJyk7jNps94mb7nw.Jl3g5ub5ayyiXKgzM6vsJ6gICi5nZ27.VaPnrLDAoKG41FPYrF0g3LGVr7yngZn857ykgMbd06U%3D](https://aplicacoes.mds.gov.br/saqi/vis/data3/v.php?ql]=oNoclsLerpbuKep3bV%2Bf29k05Kv2rmg2a19ZW51ZXKmaX6.JaV2.Jk2Cab2CNRmmim66Wp9icrrJyk7jNps94mb7nw.Jl3g5ub5ayyiXKgzM6vsJ6gICi5nZ27.VaPnrLDAoKG41FPYrF0g3LGVr7yngZn857ykgMbd06U%3D)

data da consulta: 23/08/2022) e é a porta de entrada para dezenas de programas sociais (<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acoes-e-programas>), o que torna essas famílias potenciais usuárias/demandantes da Central de Relacionamento da Ouvidoria-Geral. Assim, os recursos incluem, mas não se limitam ao teleatendimento Receptivo Humano e Eletrônico, ao Ativo de mensagens de texto para celular e mensagem de voz (SMS - Short Message Service e Voice - Mensagem de Voz), ao teleatendimento ativo, de Múltiplos (e-mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, mala direta, carta, atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, aplicativo, assistente virtual, redes/mídias sociais, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade, atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MC (Help Desk), com provimento de todos os insumos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, força de trabalho, gestão, tecnologia e disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel por parte da empresa vencedora.

1.6. O Contrato nº 21/2018, firmado com a empresa VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA, foi prorrogado e seguirá vigente até 11 de julho de 2023, momento em que o cenário mais provável é de relativa estabilidade na entrada de demandas e manifestações advindas do público interno e externo ao órgão. No entanto, cabe apontar, além do que já foi citado no parágrafo anterior, que os rearranjos administrativos típicos do início de novos mandatos presidenciais e o estreitamento do contato do Ministério da Cidadania com o público-alvo durante a concessão do Auxílio Emergencial e a transição do Programa Bolsa Família para o Programa Auxílio-Brasil elevarão e manterão em alto patamar a quantidade de atendimentos para os anos vindouros.

1.7. Isto posto, a contratação encontra amparo legal na Lei 8.666/93, com suas alterações e regulamentos subsequentes, na Lei 10.520/02 e o Decreto 10.024/19, no Decreto nº. 9.507/2018 de 21/09/2018, na Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 26/03/2017, na Instrução Normativa nº 41/2020 de 01/07/2020, na Instrução Normativa SEGES nº 65/2021, de 07/07/2021, na Lei 9.472/97 e na Resolução CD/ANATEL nº 357/04, no Decreto 10.947/2022 de 25/01/2022, na Lei nº 12.527, de 18/11/2011 - Lei de Acesso à Informação e nas demais legislações conexas.

1.8. Em suma, a contratação da empresa especializada em serviços de *contact center* visa garantir a manutenção dos serviços de atendimento preceituados pela Constituição Federal, por leis e normas infralegais, por meio dos quais o Ministério da Cidadania estabelece contato direto e efetivo com a sociedade.

2. ÁREA REQUISITANTE

2.1. A contratação destina-se à Coordenação-Geral da Central de Relacionamento, da Ouvidoria-Geral, do Gabinete do Ministro, do Ministério da Cidadania.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. A empresa contratada deverá prestar o serviço de *contact center* destinado à Ouvidoria-Geral, incluindo os serviços de teleatendimento Receptivo Humano e Eletrônico, ao Ativo de mensagens de texto para celular e mensagem de voz (SMS - Short Message Service e Voice - Mensagem de Voz), ao teleatendimento ativo, de Multimeios (*e-mail*/formulário eletrônico, *chat*, *chatbot*, mala direta, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, aplicativo, assistente virtual, redes/mídias sociais, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade, atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial), e de suporte aos(às) usuários(as) de sistemas de informações do Ministério da Cidadania (*Help Desk*), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e serviço de telefonia fixa e móvel.

3.2. A CONTRATADA deverá arcar com os custos das ligações realizadas para a Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania, sendo responsável pelo pagamento dos valores referentes à habilitação e assinatura dos acessos locais às suas instalações, das prestações, utilidades ou comodidades que lhe são ofertadas.

3.3. As ligações recebidas devem sempre ocorrer de forma não onerosa ao(à) usuário(a).

3.4. A CONTRATADA deverá dispor de tronco telefônico e realizar a gestão junto às operadoras de serviços de telefonia para direcionamento das chamadas com destino ao tridígito utilizado pela Central de Relacionamento, sendo este, no momento apenas o 121.

3.5. A CONTRATADA deverá arcar com os custos das ligações efetuadas no atendimento de acordo com o volume de serviços demandados para o atendimento especializado, assim como sendo responsável pelas entregas de todas as ligações realizadas para a Central de Relacionamento.

3.6. Os serviços de *contact center* concernem à necessidade de garantir a participação, proteção e defesa dos direitos do(a) usuário(a) dos serviços públicos, por meio da ampliação da capacidade de atendimento do Ministério da Cidadania capaz de proporcionar fácil acesso, rapidez, comodidade, conforto e baixo custo à Administração e aos(as) cidadãos(ãs). A Central de Relacionamento disponibiliza vias informativas ininterruptas todos os dias e, nesta especificidade, formaliza contrato para a prestação de serviços comuns, de natureza continuada.

3.7. O prazo de vigência do contrato será de 30 (trinta) meses contados da data da assinatura. A execução do contrato será contínua, podendo ter sua duração prorrogada por igual período, limitada a sessenta meses, com base no Art. 57, II, da Lei nº 8.666/1993. A vigência do contrato pelo prazo indicado se justifica com base na experiência dos contratos anteriores, por meio dos quais constatou-se que períodos de 12 (doze) meses eram curtos para os trâmites de renovação, tanto quanto aos aspectos administrativos referentes à gestão da transição contratual, quanto operacionais, uma vez que é necessário que observe todas as condições previstas na assinatura do primeiro contrato. Ademais, a previsão de contratação por 30 (trinta) meses busca estimular a concorrência, tendo em vista o alto investimento a ser disponibilizado na implantação, bem como busca reduzir o risco de descontinuidade do serviço, diluindo o custo do investimento ao longo dos 30 (trinta) meses. Diante desses fatos, o período de 30 (trinta) meses se faz necessário e providencial para que possa colocar a Central de Relacionamento em funcionamento em sua totalidade, com todos os serviços em execução e atendendo ao público. A ampliação do prazo possui respaldo legal, considerando jurisprudência/interpretação ao inciso II do art. 57 da lei 8.666/1993.

3.8. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório, salvo de empresa para prestação de serviços de telefonia.

3.9. A subcontratação do serviço de telefonia é justificável e inerente ao objeto do serviço final, visto que a empresa vencedora da licitação também deverá prestar o serviço telefônico, além do serviço *contact center*. Dessa forma, deve-se considerar a hipótese de a licitante vencedora precisar contratar operadora de telefonia para possibilitar a prestação do serviço.

3.10. No que tange a especificação de recursos humanos, o trabalho e a contratação da equipe deverá seguir os parâmetros elencados abaixo:

I - O recrutamento e seleção dos(as) profissionais serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, que deverá exigir o perfil profissional mínimo apontado pela CONTRATANTE.

II - Os(as) profissionais responsáveis por realizar os atendimentos às pessoas com deficiência auditiva deverão possuir fluência como intérprete / tradutor da Linguagem Brasileira de Sinais - LIBRAS.

III - Os(as) profissionais responsáveis por realizar os atendimentos às pessoas com deficiência auditiva deverão possuir experiência mínima comprovada de 6 (seis) meses em atendimento telefônico receptivo ou ativo utilizando LIBRAS.

3.11. A CONTRATADA deverá apresentar ao Ministério da Cidadania, no início do contrato, e toda vez que ocorrer novas contratações e/ou substituições, cópias dos comprovantes de adequação de perfis exigidos dos profissionais alocados de acordo com a formação acadêmica, perfil, competência e atribuições exigidas pela CONTRATANTE.

3.12. A CONTRATADA deverá observar no ato da contratação da equipe e, também, nas eventuais substituições, as qualificações e perfis exigidos pela CONTRATANTE. Os requisitos deverão ser comprovados por meio de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

3.13. Os serviços prestados nas formas operador, eletrônico, supervisão, monitoria e gerência serão executados nas dependências da CONTRATADA, que deve estar localizada no Distrito Federal e Entorno (RIDE), à distância máxima geodésica de 50 quilômetros a partir da Esplanada dos Ministérios. Essa distância foi estabelecida considerando-se a necessidade de visitas constantes à operação da Central de Relacionamento para fins de fiscalização, para que o deslocamento não torne oneroso e dispenda muito tempo, o que poderia dificultar principalmente o comparecimento no início da operação, que ocorre às 7h ou na finalização do atendimento, às 19h.

3.14. A CONTRATADA deve ainda atender todos os preceitos cabíveis contidos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), nº Lei de nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, assegurando seu cumprimento, tanto no que tange aos aspectos tecnológicos, quanto aos processuais, e dando ciência a todos os envolvidos. As providências tomadas pela CONTRATADAS deverão ser apresentadas por meio de documentação que comprove a adequação à LGPD, garantido a devida coleta e segurança dos dados obtidos na prestação dos serviços ao Ministério da Cidadania.

3.15. DO PRAZO DE VIGÊNCIA:

O prazo de vigência da Ata de Registro de Preço será de 12 (doze) meses, contado a partir da assinatura, nos termos do art. 12 do Decreto nº 7.892/2013.

Os contratos decorrentes da Ata de Registro de Preço, terão vigência mínima de 30 (trinta) meses, contados a partir da assinatura, prorrogável na forma do art. 57, II, da Lei nº 8.666, de 1993, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, autorização formal da autoridade competente e a observação dos

seguintes requisitos:

- a) os serviços tenham sido prestados regularmente;
- b) a Administração mantenha interesse na realização do serviço;
- c) o valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;
- d) a CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação.

3.16. REQUISITOS ESPECÍFICOS:

A prestação do serviço ora proposto consiste em esclarecer dúvidas e informar acerca dos projetos, programas e políticas do MC, prestar atendimento especializado de suporte técnico aos(as) usuários(as) dos sistemas de informações do MC e prover o registro e retorno das manifestações da Ouvidoria. O público-alvo dos serviços inclui beneficiários(as), gestores(as) e técnicos(as) estaduais, distritais e municipais dos programas sociais e demais demandantes do MC, localizados em todo território brasileiro, conforme descrito abaixo:

3.16.1. SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - ELETRÔNICO

O Teleatendimento Receptivo dos(as) usuários(as) que ligarem para a Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania será feito, inicialmente, de forma eletrônica por meio da Unidade de Resposta Audível – URA e Posição de Atendimento – PA Digital, que deverão ficar disponíveis 24 horas por dia, todos os dias da semana, de modo ininterrupto, inclusive em feriados nacionais.

A CONTRATADA deverá assegurar 99% de disponibilidade da utilização Unidade de Resposta Audível.

A CONTRATADA deverá prover a rastreabilidade de 100% das chamadas atendidas na Unidade de Resposta Audível – URA, finalizadas na própria URA ou transferidas para o Discador Automático de Chamadas – DAC.

O Teleatendimento Receptivo, efetuado por meio eletrônico, disponibilizará aos(as) demandantes as opções de acesso aos serviços de acordo com a sua necessidade, podendo, ainda, prestar informações acerca dos projetos, programas e políticas do Ministério da Cidadania, a partir de disponibilização de mensagens pré-gravadas ou por intermédio de consultas a banco de dados na Unidade de Resposta Audível – URA e na Posição de Atendimento – PA Digital.

As opções de acesso que serão inseridas nessa ferramenta serão posteriormente definidas pelo Ministério da Cidadania, sendo necessária a flexibilidade de sua programação para se adaptar às necessidades de comunicação do Órgão.

A CONTRATADA deverá propor implantação de serviços de autoatendimento na URA, devendo o MC analisar e validar para desenvolvimento e implantação, sendo remunerado os atendimentos eletrônicos, conforme especificações do Termo de Referência.

3.16.2. SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - HUMANO

Consiste na execução de serviços de teleatendimento receptivo de ligações, por meio humano, objetivando prestar informações, esclarecer dúvidas acerca dos projetos, programas e políticas do Ministério da Cidadania e prover o registro das manifestações de Ouvidoria.

Todos os atendimentos telefônicos prestados devem ser realizados, primeiramente, por meio eletrônico, devendo ser desviados, posteriormente, para o(a) operador(a), se assim for à necessidade dos demandantes do Ministério da Cidadania.

A prestação dos serviços de teleatendimento receptivo envolve a alocação de mão de obra capacitada para:

- realizar o atendimento receptivo telefônico e registro das informações, dúvidas, solicitações e registro de manifestações de Ouvidoria, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados/sistema disponibilizado;
 - prestar esclarecimentos e orientações aos(as) demandantes do Ministério da Cidadania, expressando-se com clareza e objetividade;
 - registrar e encaminhar as demandas que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos scripts ou bases de conhecimento, ou esse recomende o registro da demanda), ao 2º Nível de Atendimento.
- Fazem parte do teleatendimento receptivo as células: Generalista, Especialistas, Ouvidoria, Help Desk e Multimeios, conforme caracterizadas:
- Célula Generalista: Teleatendimento Receptivo aos(as) beneficiários(as) e não beneficiários(as) dos programas sociais do MC;
 - Células Especialistas: Teleatendimento Receptivo aos(as) gestores(as) e técnicos(as) cujas demandas se relacionam com os Programas da pasta do órgão, consideradas a Secretarias Especiais do Esporte e do Desenvolvimento Social ou outra área especializada especificada pelo contratante.
 - Ouvidoria: Teleatendimento Receptivo para o registro de todas as manifestações de Ouvidoria, conforme lei e regulamentos próprios;
 - Help Desk: Serviços de suporte tecnológico aos(as) técnicos(as) e gestores(as) operadores(as) de sistemas atrelados ao planejamento, execução e monitoramento das políticas públicas do órgão;
 - Multimeios: responsável pelos atendimentos receptivos em diversos canais distintos da telefonia, tais quais: formulário eletrônico/e-mail, chat e aplicativos de mensageria instantânea.

3.16.3. SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO ATIVO

Consiste na execução de chamadas de saída aos(as) demandantes do Ministério da Cidadania, visando:

- a) o retorno às solicitações e aos pedidos de informações que não foram respondidas no momento do teleatendimento receptivo;
- b) o retorno às solicitações de manifestações de Ouvidoria;
- c) a realização de campanhas de divulgação acerca dos projetos, programas e políticas do Ministério da Cidadania;
- d) a realização de pesquisas de satisfação e/ou de informação dos(as) cidadãos(ãs)/usuários(as);
- e) a prestação de informações, quando necessária, acerca dos projetos, programas e políticas do MC;
- f) avisos de encerramento de prazos, avisos de problemas ou interrupções nos sistemas utilizados pelo Ministério da Cidadania;
- g) contatar os(as) usuários(as) dos sistemas de informação do Ministério da Cidadania, sobre demanda e programação do Órgão, ou mesmo para complementar as informações de um chamado já aberto;
- h) contatar os(as) usuários(as) dos sistemas de informação do Ministério da Cidadania quando for necessário o preenchimento de informações em sistemas, cujo prazo esteja finalizando e seja necessário fazer uma mobilização dos(as) usuários(as) ou mesmo entender suas dúvidas;
- i) mobilizar os(as) usuários(as) dos sistemas de informação do Ministério da Cidadania para campanha de atualização de dados;
- j) complementar informação e dar retorno a respeito de chamados abertos anteriormente, ou mesmo prestar esclarecimentos adicionais para possibilitar o encerramento dos chamados acerca dos sistemas de informação do Ministério da Cidadania.

O serviço deverá ser executado a partir da solicitação formal do MC por e-mail ou mensagem eletrônica. A CONTRATADA deverá ter disponibilidade de executar mais de uma campanha simultaneamente.

3.17. SISTEMA DE GESTÃO DE DEMANDAS - SGD

Todos os atendimentos realizados, independentes do canal, devem ser registrados e tratados no Sistema de Gestão de Demandas - SGD, ou em outro sistema apresentado pela CONTRATADA, desde que aprovado pelo MC.

O atual Sistema de Gestão de Demandas utilizado pela Central

de Relacionamento do MC permite o gerenciamento das demandas recebidas por meio dos canais de comunicação: telefonia, e-mail/Fale Conosco, carta, chat, Telegram e atendimento presencial. Esse sistema é de propriedade do MC e foi desenvolvido em módulos: Atendimento (Telefonia, E-mail, Carta, Presencial, Telegram, Chat), Ativos, Relatórios, Administração do Sistema e Base de Conhecimento, e será apresentado aos licitantes por ocasião da vistoria técnica, a fim de permitir o entendimento e a avaliação das funcionalidades.

Fica facultado à CONTRATADA utilizar o Sistema de Gestão de Demandas de propriedade do MC ou disponibilizar um sistema do tipo Omnichannel que contemple as funcionalidades do SGD.

Caso a CONTRATADA venha a aderir ao atual Sistema de Gestão de Demandas, ficará responsável por concluir as integrações necessárias para que se torne uma solução de atendimento Omnichannel.

No caso em que a CONTRATADA se utilize de sistema próprio, este deverá contemplar, no mínimo, as funcionalidades citadas abaixo, estar adequado à língua portuguesa, permitir as customizações das funcionalidades do sistema em vigor e das futuras solicitadas pelo MC e contidas no Anexo E – Evoluções e Customizações do Sistema de Gestão de Demandas, além de outras, de acordo com as necessidades operacionais e de gestão do MC.

Em ambos os casos, a CONTRATADA ficará ainda responsável pela manutenção, customizações, implementação das funcionalidades contidas no Anexo E – Evoluções e Customizações do Sistema de Gestão de Demandas, além de outras, de acordo com as necessidades operacionais e de gestão do MC.

3.18. A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do Teleadatendimento Ativo, disponibilizar ao MC relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por operador(a), bem como a qualidade do *mailing* utilizado.

3.19. Para realização das ligações ativas deverão ser utilizadas soluções e respectivas licenças de softwares discadores, capazes de gerar múltiplas ligações para cada operador(a) livre, eliminando, assim, o tempo gasto com espera e com operações repetitivas.

3.19.1. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MULTIMEIOS

Consiste na execução dos serviços de atendimento por múltiplos meios (e-mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, mala direta, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, aplicativo, assistente virtual, redes/mídias sociais, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade, atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial), objetivando prestar informações e esclarecer dúvidas acerca dos projetos, programas e políticas do Ministério da Cidadania. Incluem-se nesse quantitativo os ativos/mala-direta de e-mails e cartas.

A CONTRATADA deverá realizar manutenção, atualização e execução das ferramentas de web chat e formulário eletrônico, já desenvolvidas pela atual prestadora de serviços e cujos acessos se dão por meio do Portal do Ministério da Cidadania e estas deverão permanecer compatíveis com a estrutura tecnológica do Ministério.

3.19.2. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO HELP DESK

Consiste na execução de serviços especializados de suporte técnico aos(às) usuários(as) gestores(as)/técnicos(as) estaduais, distritais e municipais) de sistemas de informações do Ministério da Cidadania, visando:

a) auxílio na correta utilização das ferramentas tecnológicas disponibilizadas pelo Ministério;

b) apoio na obtenção de senha, cadastro e identificação dos(as) usuários(as) para uso dos sistemas, conforme normas estabelecidas pelo Ministério da Cidadania;

c) esclarecimento das regras de negócios presentes nos sistemas, de forma a possibilitar a sua operação pelos(as) usuários(as);

d) esclarecimento de problemas nas operações dos sistemas, registrando inclusive os incidentes que sejam identificados junto ao *Service Desk* ou áreas técnicas do Ministério da Cidadania;

e) identificação de ocorrências junto aos(às) usuários(as) que impeçam o acesso aos sistemas do Ministério da Cidadania, tais como: link de comunicação de dados, padronização de versão de browsers e equipamentos de processamento de dados, componentes de software necessários, dentre outros;

f) acompanhamento simultâneo do uso do sistema com o(a) usuário(a), quando este enfrentar dificuldades, de forma a prover o apoio ao uso ou mesmo identificar qualquer incidente que possa afetar a operação normal do aplicativo.

O atendimento de *help desk* não será disponibilizado como uma opção da URA. Por se tratar de um atendimento especializado de tecnologia da informação destinado aos(às) gestores(as)/técnicos(as) estaduais, distritais e municipais, existe a necessidade de um filtro por parte das células especializadas, a fim de melhor identificar a demanda. Dessa forma, a célula *help desk* só atenderá ligações transferidas pelas células especializadas.

3.19.3. ATIVO DE MENSAGENS DE TEXTO PARA CELULAR E MENSAGEM DE VOZ

Consiste no envio de mensagem de texto para os telefones móveis dos(as) gestores(as) estaduais, distritais e municipais que executam as políticas públicas coordenadas pelo Ministério da Cidadania, visando uma comunicação ágil e rápida, com recurso para envio de mensagem de voz.

O serviço estará disponível para retorno de manifestações de Ouvidoria.

Os Serviços serão de comunicação bilateral por meio de envio de mensagens SMS (*Short Message Service*), URA (Unidade de resposta audível) a ser executado de forma contínua e Notificações através de Aplicativos de Mensageria.

A CONTRATADA deverá possuir:

- contrato de conexão para envio de SMS Corporativo com todas as operadoras de telefonia móvel do Brasil;
- mecanismos para envio de mensagens por meio de aplicativos utilizados em massa, tais como: WhatsApp e Telegram;
- no mínimo, as seguintes formas de acionamento para envio e recebimento de SMS: Portal web ou interface web, pelo qual os gestores do órgão poderão acessar, enviar e receber mensagens SMS; acionamento por meio de webservice de comunicação; acionamento por meio de interface *Short Message Peer-to-Peer* (SMPP).

A CONTRATADA deverá fornecer:

- um mecanismo de envio de mensagem para celular que possa ser embutido no sistemas legados do MC;
- permitir o envio de mensagens de texto para localidades que utilizam o nono dígito;
- permitir a rastreabilidade de mensagens enviadas, ou seja, verificar o status de cada mensagem permitindo, inclusive, a identificação do motivo do não envio;
- cobertura em todo o território nacional.

3.20. SISTEMÁTICA DE ATENDIMENTO

O atendimento aos(às) demandantes da Ouvidoria Geral do MC será efetuado em 3 (três) níveis de serviços, cujas atribuições são distintas, mas interdependentes.

Os 1º e 2º níveis de atendimento serão de responsabilidade da CONTRATADA. O 3º nível será de responsabilidade do Ministério da Cidadania e corresponde às áreas técnicas do Órgão.

3.21. Matriz de Responsabilidades:

A matriz de responsabilidades da Central de Relacionamento é usada para auxiliar o entendimento de quais são as partes envolvidas nas atividades e qual o nível de envolvimento delas.

	Função Atividades	CONTRATADA			MC
		1º Nível	2º Nível	3º Nível	Área Técnica
Demandas	Registra a demanda	x	x		
	Resolve a demanda	x	x		
	Conclui a demanda	x		x	
	Informa sobre a demanda		x	x	x
	Monitoramento da demanda em andamento			x	
	Acompanha e orienta registro e resolução de demanda	x	x		
Bases de Conhecimento	Propõe FAQ e RP	x	x	x	x
	Analisa proposta de FAQ e RP			x	
	Elabora FAQ e RP		x		
	Criva FAQ e RP			x	
	Valida FAQ e RP				x
Ativo	Inserir FAQ e RP			x	
	Prepara o Ativo			x	
	Treina os Operadores		x	x	
URA	Executa o ativo	x			
	Coordena o ativo		x	x	
	Propõe melhorias	x	x	x	x
	Solicita gravação das mensagens			x	
Execução de Processos	Valida Mensagens				x
	Testa URA		x		
	Consolida os resultados		x	x	
	Confronta os resultados			x	
	Elabora relatórios e boletim semanais e mensais			x	
	Propõe melhorias ao Sistema de Gestão de Demandas			x	
Atualiza o "Fale com o MC" do portal do Ministério			x		
Analisa e confere os dados dos Painéis da Ouvidoria-Geral			x		

A matriz de responsabilidades da Ouvidoria-Geral é usada para auxiliar o entendimento de quais são as partes envolvidas nas atividades e qual o nível de envolvimento delas.

	Função Atividades	CONTRATADA				MC
		1º Nível	2º Nível	3º Nível	Área Técnica	
Demandas	Registra a demanda	x	x			
	Resolve a demanda (tratar)		x			
	Finaliza o texto de resposta ao cidadão (concluir no sistema)			x		
	Envia resposta (informar no sistema)		x			
	Monitoramento da demanda em andamento		x		x	
	Acompanha e orienta registro e resolução de demanda	x	x			
Matriz de Informações	Propõe Matriz de Informações no sistema de perguntas e respostas da ouvidoria	x	x	x	x	
	Analisa Matriz de Informações			x		
	Elabora Matriz de Informações			x		
	Valida Matriz de Informações				x	
	Inserir Matriz de Informações			x		
Ativo	Prepara o Ativo			x		
	Treina os Operadores			x		
	Executa o ativo	x				
	Coordena o ativo		x			
Execução de Processos	Consolida os resultados			x		
	Confronta os resultados			x		
	Elabora sumário executivo			x		
	Elabora Boletim Mensal/Semanal			x		
	Propõe melhorias no sistema			x		
	Atualiza página da Ouvidoria (Perguntas Frequentes)			x		
Analisa e confere os dados dos Painéis Gerenciais da Ouvidoria			x			

3.22. ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL

O Atendimento de 1º Nível corresponde aos serviços prestados pelos(as) operadores(as) por meio das Posições de Atendimento - PA. Esse atendimento será dividido em Células, conforme mostra o Quadro 01:

Quadro 01

Células	Tipos de Serviços
Generalista	Teleatendimento Receptivo aos(as) beneficiários(as) e não beneficiários(as) dos programas sociais, isto é, atendimento ao(a) cidadão(ã) em geral.
Especialista SEDS	Teleatendimento Receptivo aos(as) gestores(as) e técnicos(as) dos Programas Sociais de Desenvolvimento Social.
Especialista Esporte	Teleatendimento Receptivo aos(as) gestores(as) e técnicos(as) dos Programas relativos às políticas do Esporte.
Ouvidoria	Teleatendimento exclusivo às sugestões, elogios, reclamações, solicitações diversas e denúncias.
Ativo	Teleatendimento Ativo
Multimeios	Atendimento por meio de e-mail/formulário eletrônico, chat, mala direta, carta, redes/mídias sociais, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade, com atendimento humano, por menu eletrônico e Bot.
Help Desk	Suporte remoto aos(as) usuários(as) (gestores(as)/técnicos(as) estaduais, distritais e municipais) de sistemas informações do MC.

As Células descritas no quadro acima poderão ser alteradas (criadas, agrupadas ou extintas), a critério do MC, mediante comunicação formal à CONTRATADA.

Todo atendimento prestado pelos(as) operadores(as) deverá ser realizado mediante consulta à base de conhecimento informatizada e devidamente cadastrada no sistema de gestão de demandas. Os questionamentos não localizados pelo(a) operador(a) na base de conhecimento deverão ser registrados no Sistema de Gestão de Demandas como uma demanda pendente que será encaminhada, necessariamente, ao 2º nível de atendimento. Nos casos de atendimento da célula de Ouvidoria, a demanda deverá ser registrada e enviada para tratamento no 2º nível.

Todos os atendimentos prestados pelos(as) operadores(as) deverão ser

registrados no sistema de gestão de demandas (SGD).

3.23. A Equipe de Operação (1º Nível) deverá conter:

a. OPERADOR GENERALISTA;

Principais Atribuições: orientar e informar os(as) demandantes acerca dos programas, projetos e políticas do MC; registrar no Sistema de Gestão de Demandas todas as ligações atendidas, inclusive as demandas de solicitações pendentes.

Qualificação Mínima: Ensino Médio Completo; conhecimentos básicos de informática. Deve possuir fluência verbal, habilidade motora e visual compatível com a função, boa dicção, entonação, timbre de voz e audição. Habilidade na condução das ligações, bem como possuir capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem falada e escrita.

b. OPERADOR ESPECIALISTA;

Principais Atribuições: orientar e informar os(as) gestores(as)/técnicos(as) estaduais, distritais e municipais acerca dos programas, projetos e políticas do MC; registrar no Sistema de Gestão de Demandas todas as ligações atendidas, inclusive as demandas de solicitações pendentes.

Qualificação Mínima: cursando o ensino superior; conhecimentos básicos de informática, com experiência profissional mínima de um ano em operações de *contact center*. Deve possuir fluência verbal, habilidade motora e visual compatível com a função, boa dicção, entonação, timbre de voz e audição. Habilidade na condução das ligações, bem como possuir capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem falada e escrita.

c. OPERADOR DE OUVIDORIA;

Principais Atribuições: Realizar atendimento e registro de ligações sobre reclamações, sugestões, solicitações de providência, elogios e denúncias; Realizar ligações ativas objetivando o retorno das manifestações de ouvidoria: reclamações, denúncias, elogios, sugestões, e solicitação de providências; Propor melhorias na matriz de informações da Ouvidoria-Geral.

Qualificação Mínima: Ensino médio completo; Conhecimentos básicos de informática e, preferencialmente, com experiência profissional mínima de 06 (seis) meses, em operações de *contact center*; Deve possuir fluência verbal, habilidade motora e visual compatível com a função, boa dicção, entonação, timbre de voz e audição. Habilidade na condução das ligações, bem como possuir capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem falada e escrita; Equilíbrio emocional para agir com calma e tolerância não se desestabilizando frente a situações conflituosas. Saber lidar com o estresse, frustração, críticas e pressão.

d. OPERADOR DE ATIVO;

Principais Atribuições: orientar e informar os(as) gestores(as)/técnicos(as) estaduais, distritais e municipais acerca dos programas, projetos e políticas do MC; registrar no Sistema de Gestão de Demandas todas as ligações realizadas; realizar ligações ativas mediante acompanhamento de *script* pré-definido. Realizar ativo de pesquisa de satisfação.

Qualificação Mínima: Ensino médio completo, preferencialmente, na área de ciências acadêmica humana; conhecimentos básicos de informática e, preferencialmente, com experiência profissional mínima de um ano, em operações de *contact center*. Deve possuir fluência verbal, habilidade motora e visual compatível com a função, boa dicção, entonação, timbre de voz e audição. Habilidade na condução das ligações, bem como possuir capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem falada e escrita.

e. OPERADOR DE MULTIMEIOS;

Principais Atribuições: orientar e informar os(as) demandantes acerca dos programas, projetos e políticas do MC; realizar atendimentos via *chat*, *e-mail*, carta e atendimento presencial, inclusive para pessoas com deficiência auditiva.

Qualificação Mínima: cursando o ensino superior; conhecimentos básicos de informática, com experiência profissional mínima de um ano, em operações de *contact center*. Deve possuir fluência verbal e em LIBRAS, habilidade motora e visual compatível com a função, boa dicção, entonação, timbre de voz e audição. Possuir capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem escrita. Conhecimento das regras de ortografia. E para os que atenderão nos canais destinados ao público com deficiência auditiva, possuir qualificação na Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS.

f. OPERADOR DE HELP DESK;

Principais Atribuições: efetuar o atendimento a partir de consultas de soluções à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados; atualização e/ou inclusão de dados nos sistemas do MC/CONTRATADA; prestar informações/esclarecimentos aos(as) usuários(as) do serviço de forma clara, objetiva e precisa; responder pelo cumprimento da qualidade do atendimento; executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento, inclusive utilizando de outras ferramentas para interagir com os(as) usuários(as) de serviços e prestar todos os esclarecimentos e informações necessárias. Para realizar o atendimento poderá ser necessário operar sistemas de informações não somente para o registro das informações, mas também objeto de questionamento dos(as) usuários(as) dos serviços.

Qualificação Mínima: cursando o ensino superior na área de tecnologia da informação, tendo cumprido pelo menos 50% dos créditos do curso; Possuir capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto; Conhecimentos avançados de internet, funcionamentos de redes de computadores e sistemas de informação; Conhecimentos em navegadores de internet, sistemas operacionais Linux e Windows, correio eletrônico, editores de texto e planilhas eletrônicas e chats; Conhecimento das melhores práticas de *Service Desk*. Deve possuir fluência verbal, habilidade motora e visual compatível com a função, boa dicção, entonação, timbre de voz e audição. Habilidade na condução das ligações, bem como possuir capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem falada e escrita. Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e no qual foi treinado.

g. SUPERVISOR DE HELP DESK;

Principais Atribuições: esclarecer as dúvidas dos(as) operadores(as); acompanhar o desempenho dos(as) operadores(as) de *help desk*; dar *feedback* aos(as) operadores(as); gerenciar os resultados e a qualidade dos serviços prestados; gerenciar a satisfação dos(as) demandantes acerca do atendimento prestado pelo seu grupo de operadores(as); prestar informações sobre os monitoramentos efetuados; planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços; construir clima organizacional sadio relacionando-se bem com as equipes.

Qualificação Mínima: Ensino superior completo na área de tecnologia da informação com um ano de experiência em atividades de suporte a tecnologia da informação; Conhecimentos avançados de internet, funcionamentos de redes de computadores e sistemas de informação. Conhecimentos avançados em navegadores de internet, sistemas operacionais Linux e Windows, correio eletrônico, editores de texto e planilhas eletrônicas e chats; experiência com as melhores práticas de *Service Desk*, gestão de incidentes e de problemas. Capacidade de liderança, domínio das ferramentas utilizadas na Central de Relacionamento do MC e conhecimento dos programas, projetos e políticas do MC. Domínio dos indicadores e métricas operacionais. Habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional. Avaliar o desempenho dos operadores, identificando e indicando as necessidades de capacitação para a ampliação da qualidade dos serviços. Desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal.

h. SUPERVISOR DAS DEMAIS CÉLULAS;

Principais Atribuições: esclarecer as dúvidas dos(as) operadores(as); acompanhar o desempenho dos(as) operadores(as); dar *feedback* aos(as) operadores(as);

gerenciar os resultados e a qualidade dos serviços prestados; gerenciar a satisfação dos(as) demandantes acerca do atendimento prestado pelo seu grupo de operadores; prestar informações sobre os monitoramentos efetuados; planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços; construir clima organizacional sadio relacionando-se bem com as equipes; elaborar e revisar scripts, permanentemente.

Qualificação Mínima: Ensino superior completo; conhecimentos intermediários de informática e, obrigatoriamente, com experiência profissional mínima de 06 (seis) meses, em operações de *contact center*; capacidade de liderança, domínio das ferramentas utilizadas na Central de Relacionamento do MC e conhecimento dos programas, projetos e políticas do Ministério; domínio dos indicadores e métricas operacionais; habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional; avaliar o desempenho dos operadores, identificando e indicando as necessidades de capacitação para a ampliação da qualidade dos serviços; desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal; possuir capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem verbal e escrita; conhecimento das regras de ortografia; equilíbrio emocional para agir com calma e tolerância não se desestabilizando frente a situações conflituosas; saber lidar com o estresse, frustração, críticas e pressão.

i. SUPERVISOR DE MONITORIA E QUALIDADE;

Principais Atribuições: esclarecer as dúvidas dos(as) operadores(as), monitores(as) e supervisores(as), em relação à qualidade do atendimento prestado; acompanhar o desempenho dos monitores; dar feedback aos(as) monitores(as); gerenciar os resultados e a qualidade dos serviços prestados; gerenciar a satisfação dos(as) demandantes acerca do atendimento prestado pelo seu grupo de monitores(as); prestar informações sobre os monitoramentos efetuados; planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços; monitorar e apresentar relatórios sobre todas as atividades desenvolvidas. Os relatórios deverão ser acompanhados de resultados com periodicidade mensal, sempre que solicitado e de acordo com o prazo estabelecido; gerenciar as calibrações semanais e quinzenais com as equipes do 1º nível de atendimento; acompanhar as calibrações mensais com o(a) cliente e as áreas técnicas do MC; construir clima organizacional sadio relacionando-se bem com as equipes; monitorar a qualidade dos e-mails, cartas e chat respondidos, devidamente acompanhado dos resultados.

Qualificação Mínima: Ensino superior completo, preferencialmente, cursando pós-graduação em Gestão da Qualidade; conhecimentos intermediários de informática e, obrigatoriamente, com experiência profissional mínima de 06 (seis) meses, em operações de *contact center*; capacidade de liderança, domínio das ferramentas utilizadas na Central de Relacionamento do MC e conhecimento dos programas, projetos e políticas do Ministério; domínio dos indicadores e métricas operacionais; habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional; avaliar o desempenho dos operadores, identificando e indicando as necessidades de capacitação para a ampliação da qualidade dos serviços; desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal; possuir capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem verbal e escrita; conhecimento das regras de ortografia; equilíbrio emocional para agir com calma e tolerância não se desestabilizando frente a situações conflituosas; saber lidar com o estresse, frustração, críticas e pressão; capacidade e competência em apresentar informações estruturadas para o aprimoramento das atividades; conhecimento em gestão da qualidade total em *contact center*.

j. SUPERVISOR DA EQUIPE DE CAPACITAÇÃO PERMANENTE;

Principais Atribuições: planejar, executar e acompanhar as capacitações e treinamentos; elaborar relatórios sobre os resultados obtidos nas capacitações e treinamentos; acompanhar o desempenho dos(as) agentes de treinamento; dar *feedback* aos agentes de treinamento; estabelecer comunicação contínua com o Supervisor de Monitoria e Qualidade; prestar informações sobre as capacitações efetuadas; planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços; acompanhar as calibrações mensais com o cliente e as áreas técnicas do MC; construir clima organizacional sadio relacionando-se bem com as equipes; acompanhar os resultados obtidos na monitoraria da qualidade dos e-mails, cartas e chat respondidos; validar com os representantes do MC as matrizes pedagógicas dos cursos, incluindo os conteúdos referentes ao MC.

Qualificação Mínima: Ensino superior completo, preferencialmente, com formação em Acadêmica psicologia, pedagogia ou serviço social; conhecimentos intermediários de informática e, obrigatoriamente, com experiência profissional mínima de 06 (seis) meses, em operações de *contact center*; capacidade de liderança, domínio das ferramentas utilizadas na Central de Relacionamento do MC e conhecimento dos programas, projetos e políticas do Ministério; habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional; avaliar o desempenho dos agentes de treinamento, identificando e indicando as necessidades de capacitação para a ampliação da qualidade dos serviços; desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal; possuir capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem verbal e escrita; conhecimento das regras de ortografia; equilíbrio emocional para agir; conhecimento das regras de ortografia; equilíbrio emocional para agir com calma e tolerância não se desestabilizando frente a situações conflituosas; saber lidar com o estresse, frustração, críticas e pressão; capacidade e competência em apresentar informações estruturadas para o aprimoramento das atividades. Competência em gestão de capacitação.

k. MONITOR;

Principais Atribuições: monitorar as ligações e diálogos realizados pelos(as) operadores(as); monitorar a qualidade dos e-mails, cartas e chats respondidos, devidamente acompanhado dos resultados; acompanhar e avaliar o atendimento intervindo quando necessário; promover a escuta direta (*on-line*) e gravada dos atendimentos, objetivando a qualidade do atendimento; comunicar ao(à) supervisor(a) qualquer problema relativo aos atendimentos prestados; realizar o *feedback* aos(as) operadores(as) quanto ao desempenho e os ajustes necessários; acompanhar o desenvolvimento dos(as) novos(as) operadores(as); construir clima organizacional sadio relacionando-se bem com as equipes.

Qualificação Mínima: Ensino superior completo; conhecimentos intermediários de informática e, obrigatoriamente, com experiência profissional mínima de 06 (seis) meses, em operações de *contact center*; possuir conhecimento dos programas, projetos e políticas do MC, ferramentas utilizadas pela Central, além de conhecimentos nos sistemas de informações do MC; habilidades de monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas mais complexos, administração de conflitos; capacidade e competência em elaborar e fornecer *feedback* estruturado; avaliar o desempenho dos operadores, identificando e indicando as necessidades de capacitação para a ampliação da qualidade dos serviços; possuir capacidade de comunicar se corretamente em linguagem verbal e escrita; conhecimento das regras de ortografia.

l. AGENTE DE TREINAMENTO;

Principais Atribuições: planejar e executar processos de capacitação de reciclagem periódica, programas de treinamento comportamentais, ações de melhoria do clima organizacional e programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados; elaborar materiais utilizados nas capacitações, quais sejam: apostilas, manuais de sistemas e outros; promover campanhas motivacionais; construir clima organizacional sadio relacionando-se bem com as equipes; elaborar as matrizes pedagógicas dos cursos, incluindo os conteúdos referentes ao MC, com acompanhamento e validação da equipe técnica do Ministério; elaborar e apresentar relatórios das capacitações desenvolvidas.

Qualificação Mínima: Ensino superior completo; conhecimentos intermediários de informática e, obrigatoriamente, com experiência profissional mínima de 06 (seis) meses na área de qualidade em operações de *contact center*; domínio dos programas, projetos, políticas do MC e das ferramentas utilizadas na Central de

Relacionamento do Perfil MC; possuir capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem verbal e escrita; conhecimento das regras de ortografia; desenvoltura para falar em público, bem como possuir habilidade na condução de grupos e na aplicação de dinâmicas.

m. ANALISTA DE TRÁFEGO;

Principais Atribuições: analisar, dimensionar e controlar o tráfego de ligações; planejar e acompanhar os serviços e resultados da operação; acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação; comunicar ao(à) coordenador(a) de operação as ocorrências de atendimento; atribuições: dimensionar e alocar recursos baseado na demanda do atendimento e no perfil dos(as) operadores(as); otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes buscando ganhos de produtividade; emitir diariamente relatórios de volumetria do atendimento; coletar informações necessárias ao controle dos indicadores de desempenho; construir clima organizacional sadio relacionando-se bem com as equipes.

Qualificação Mínima: Ensino superior completo; conhecimentos avançados de informática e, obrigatoriamente, com experiência profissional mínima de 06 (seis) meses na área de controle de tráfego em operações de *contact center*; capacidade de análise e síntese de dados; apresentar raciocínio lógico e matemático; conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas inclusive em situações de emergência/não previstas; conhecimento das ferramentas e softwares inerentes a função.

n. COORDENADOR DE OPERAÇÃO;

Principais Atribuições: gerenciar e coordenar a atuação dos(as) supervisores(as); gerenciar a equipe de capacitação e treinamento; planejar e executar os serviços da operação; responsabilizar-se operacionalmente pela Central de Relacionamento do MC; acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação; dimensionar, alocar recursos e controlar as ausências; comunicar ao(à) Gerente de Operações e Equipe de Analistas as ocorrências do atendimento; organizar e distribuir as tarefas diárias dos(as) supervisores(as); controlar a alocação de "ilhas" de atendimento na Central; fornecer ao(à) Gerente de Operações e Equipe de Analistas as informações técnicas necessárias para a apresentação à equipe de gestão do MC; promover campanhas motivacionais; construir clima organizacional sadio relacionando-se bem com as equipes.

Qualificação Mínima: Ensino superior completo, preferencialmente pós-graduação nas áreas: gestão de pessoas, administração ou recursos humanos; conhecimentos avançados de informática e, obrigatoriamente com experiência profissional mínima, de 06 (seis) meses em Coordenação e/ou supervisão de atendimento em operações de *contact center*; capacidade de gerenciar pessoas e dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços; domínio dos indicadores e métricas gerenciais de *contact center*; habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional.

o. GERENTE DE OPERAÇÃO:

Principais Atribuições: responder pela execução dos serviços contratados, garantindo a produtividade e a qualidade dos mesmos; gerir os recursos humanos alocados nos serviços; definir ações que garantam a solução de conflitos ou omissões não previstas em Contrato; planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços; elaborar os relatórios gerenciais solicitados pelo MC; estabelecer padrões básicos de atendimento para garantir a excelência dos serviços; analisar os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e/ou alterações de métodos, procedimentos, rotinas e sistemas informatizados, visando garantir um elevado grau de satisfação dos(as) usuários(as); acompanhar e conferir as medições de serviços realizadas; avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços; participar de reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e capacitação profissional dos empregados de nível gerencial e operacional, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe. Participar de reuniões com a equipe do MC.

Qualificação Mínima: Ensino superior completo, preferencialmente, com pós-graduação nas áreas: gestão de pessoas, administração ou recursos humanos; possuir experiência anterior, de no mínimo 06 (seis) meses na função de gerente ou coordenador de central de relacionamento, devidamente comprovada em Carteira de Trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o MC possa diligenciar, caso julgue necessário; capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita; raciocínio lógico e matemático; possuir conhecimento de microinformática, digitação, Windows, Office (Word, Excel Avançado) e internet; amplo conhecimento de técnicas de gerenciamento de ambientes de *contact center*, preferencialmente na Norma COPC – PSIC; domínio técnico de métricas dos ambientes de *contact center*; domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos; liderança; e habilidade de gerenciar e de administrar conflitos.

3.24. ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL

O atendimento de 2º nível corresponde aos serviços prestados pelos(as) analistas que darão suporte às Coordenações da Ouvidoria-Geral deste Ministério. Consiste no apoio à gestão e à retaguarda ao atendimento prestado pelo 1º nível.

Todo atendimento não concluído pelo 1º nível deve ser encaminhado, por meio do sistema de gestão de demandas ou ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA para a equipe de 2º nível, que será responsável pela realização de pesquisas mais detalhadas sobre o assunto demandado e que entrará em contato, se assim julgar adequado, com as áreas técnicas do Ministério da Cidadania (3º nível) para obter as informações necessárias.

3.25. Equipe de Analistas (2º Nível Central)

Para a execução dos serviços da Ouvidoria é necessário que dentre os(as) analistas III que compõem a equipe de apoio à Coordenação-Geral da Central de Relacionamento existam pelo menos um profissional com conhecimento de estatística e outro profissional com conhecimentos em telecomunicações, comprovado por meio de pós-graduação ou experiência mínima de um ano na CTPS. Isso se deve à necessidade constante da interpretação e análise dos dados, objetivando a elaboração de relatórios para acompanhamento da qualidade dos serviços prestados:

a. Analista I:

Principais atribuições: Tratar e finalizar os atendimentos não concluídos no 1º nível de atendimento; Elaborar conteúdo das bases de conhecimento, utilizadas pelos(as) operadores(as) para prestar atendimento aos(às) demandantes da Central de Relacionamento do MC; Monitorar os atendimentos prestados aos(às) demandantes do MC pelos operadores da Central de Relacionamento do MC; Analisar dados e informações e a partir deles prestar suporte aos(às) Analistas II; Acompanhar o trabalho desenvolvido e prestar suporte ao 1º nível de atendimento.

Qualificação Mínima: Conhecimentos básicos de informática. Capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio de linguagem escrita quanto falada. Capacidade apurada para concentrar-se na execução do trabalho e ter conhecimento de língua portuguesa e redação oficial. Disposição para a execução das tarefas rotineiras. Pro-atividade no desempenho das atividades da equipe. Capacidade de coleta de dados: saber como e de onde colher dados e informações necessárias à melhoria da prestação dos serviços.

b. Analista II:

Principais Atribuições: Crivar o conteúdo das bases de conhecimento utilizado para a prestação do atendimento aos(às) demandantes da Central

de Relacionamento do MC; Analisar os dados e as informações necessárias à elaboração de pareceres conclusivos e cenários para a melhoria da prestação dos serviços da Central; Acompanhar o trabalho desenvolvido pelos(as) supervisores(as), monitores(as), analista de tráfego e coordenador(a) de operação; Elaborar planos de trabalho, de forma a definir e estabelecer, com a equipe de supervisores(as), monitores(as), analista de tráfego e coordenador(a) de operação e com a do MC, a sequência lógica das atividades e das estratégias de atuação; Acompanhar com a equipe de supervisores(as), monitores(as), analista de tráfego e coordenador(a) de operação e com a do MC, os resultados obtidos, no que tange aos aspectos qualitativos e quantitativos, verificando o perfeito funcionamento das equipes envolvidas na execução dos serviços; Preparar e acompanhar a realização dos ativos solicitados pelas áreas técnicas do MC; Propor customizações para o Sistema de Gestão de Demandas, bem como auxiliar no levantamento de requisitos, homologação e testes do sistema; Acompanhar os aspectos de infraestrutura e de tecnologia da Central; Crivar, quando necessário, as respostas aos e-mails elaboradas pelos(as) operadores(as) e analistas I; Realizar auditorias periódicas nos atendimentos registrados no Sistema de Gestão de Demandas, bem como nas respostas aos e-mails.

Qualificação Mínima: Conhecimentos intermediários de informática e, com experiência profissional mínima de um ano em operações de *Contact Center*. Habilidade na condução de equipe e capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes e desempenho da equipe. Habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional. Capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras. Habilidade de gerenciamento, monitoração, organização, controle e liderança. Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços. Saber analisar dados, informações e relatórios.

c. Analista III:

Principais Atribuições: Analisar os dados e as informações necessárias à elaboração de pareceres conclusivos e cenários para a melhoria da prestação dos serviços da Central; Elaborar planos de trabalho, de forma a definir e estabelecer, com os(as) analistas I e II, a sequência lógica das atividades e das estratégias de atuação; Discutir e solucionar junto ao coordenador(a) de operações, sempre que necessário, as situações inadequadas e/ou problemas que necessário, as situações inadequadas e/ou problemas apresentados na Central de Relacionamento do MC; Propor customizações para o Sistema de Gestão de Demandas, bem como auxiliar no levantamento de requisitos, homologação e testes do sistema; Acompanhar o cumprimento dos Níveis de Serviços; Acompanhar os aspectos de infraestrutura e de tecnologia; Elaborar, periodicamente, Relatórios Gerenciais, Notas Técnicas e Sumários Executivos a serem fornecidos ao MC; Assessorar os profissionais do MC, quando requerido, no que for necessário e pertinente para a melhoria da execução e da gestão dos serviços; Avaliar e propor estratégias de atuação da equipe de analistas visando o aprimoramento dos métodos e dos procedimentos utilizados; Prover o MC de dados, informações e estatísticas sobre os atendimentos realizados, bem como dos níveis de serviços. Analisar e conferir os dados do Painel "Central em Números".

Qualificação Mínima: Conhecimentos avançados em ferramentas de Business Intelligence - BI, conhecimentos intermediários de informática e, com experiência profissional mínima de um ano em operações de *Contact Center*. Domínio dos indicadores e métricas gerenciais de *Contact Center*. Capacidade de análise e síntese de dados. Habilidade em condução de reuniões. Habilidade de planejamento organizacional e visão estratégica. Capacidade de assessoria, consultoria e auditoria nas atividades da Central.

d. Analista I de Help Desk:

Principais Atribuições: Possuir boa Fluência Verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita como na linguagem falada, boa dicção e audição. Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e no qual foi treinado; Efetuar os atendimentos que não foram resolvidos pelo 1º nível, necessitando de conhecimento especializado que possibilite investigar com mais detalhes a demanda dos(as) usuários(as) tendo disponíveis consultas de soluções a base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados; Atualização e/ou inclusão de dados nos sistemas do MC/CONTRATADA; Prestar informações/esclarecimentos aos(as) usuários(as) do serviço, de forma clara, objetiva e precisa; Responder pelo cumprimento da qualidade do atendimento; Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento, inclusive utilizando de outras ferramentas para interagir com os(as) usuários(as) de serviços e prestar todos os esclarecimentos e informações necessárias; Para realizar o atendimento poderá ser necessário operar sistemas de informações não somente para o registro das informações, mas também objeto de questionamento dos(as) usuários(as) dos serviços; Não resolvendo o problema deverá interagir com o *Service Desk* do MC, que será o 3º nível para a resolução dos problemas de tecnologia da informação; Elaborar conteúdo das Perguntas e Respostas mais Frequentes FAQ, utilizadas pelos(as) operadores(as) para prestar suporte aos(as) usuários(as) dos sistemas de informação do MC.

Qualificação Mínima: Conhecimentos avançados de internet, funcionamentos de redes de computadores e sistemas de informação. Experiência em suporte de sistemas de informação. Conhecimentos avançados em navegadores de internet, sistemas operacionais *Linux* e *Windows*, correio eletrônico, editores de texto e planilhas eletrônicas e *chats*. Conhecimento no modelo *ITIL (Information Technology Infrastructure Library)*. Experiência com as melhores práticas de *service desk*, gestão de incidentes e de problemas.

e. Analista II de Help Desk:

Principais Atribuições: Crivar o conteúdo das Perguntas e Respostas mais Frequentes FAQ, utilizado pela célula de suporte aos(as) usuários(as) dos sistemas de informação do MC; Crivar o conteúdo das Respostas Padrão-RP, utilizadas nas respostas aos e-mails de suporte aos(as) usuários(as) dos sistemas de informação do MC; Monitorar os atendimentos prestados aos(as) usuários(as) dos sistemas de informação do MC; Analisar os dados e as informações necessárias à elaboração de pareceres conclusivos e cenários para a melhoria da prestação dos serviços da Central; Acompanhar o trabalho desenvolvido pelos(as) operadores(as) e supervisores(as) da célula de suporte aos(as) usuários(as) dos sistemas de informação do MC; Elaborar planos de trabalho, de forma a definir e estabelecer, com a equipe da célula de suporte aos(as) usuários(as) dos sistemas de informação do MC, a sequência lógica das atividades e das estratégias de atuação; Acompanhar os resultados obtidos na célula de suporte aos(as) usuários(as) dos sistemas de informação do MC, no que tange aos aspectos qualitativos e quantitativos, verificando o perfeito funcionamento das equipes envolvidas na execução dos serviços; Preparar e acompanhar a realização dos ativos solicitados pelas áreas técnicas do MC; Realizar auditorias periódicas nos atendimentos registrados no Sistema de Gestão de Demandas, bem como nas respostas aos e-mails; Realizar levantamento da necessidade de treinamento da célula de suporte aos(as) usuários(as) dos sistemas de informação do MC; Responder pelo cumprimento da qualidade do atendimento; Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento, inclusive utilizando de outras ferramentas para interagir com os(as) usuários(as) de serviços e prestar todos os esclarecimentos e informações necessárias; Não resolvendo o problema deverá interagir com o *Service Desk* do MC, que será o 3º nível para a resolução dos problemas de tecnologia da informação.

Qualificação Mínima: Possuir conhecimentos avançados de internet, funcionamentos de redes de computadores e sistemas de informação. Conhecimento em desenvolvimento e/ou suporte de sistemas de informação. Conhecimentos avançados em navegadores de internet, sistemas operacionais *Linux* e *Windows*, correio eletrônico, editores de texto e planilhas eletrônicas e *chats*. Conhecimento avançado, tendo sido treinado no modelo *ITIL (Information Technology Infrastructure Library)*, conhecendo e tendo experiência com as melhores práticas de *Service Desk* gestão de incidentes e de problemas; Possuir boa Fluência Verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita como na linguagem falada, boa dicção e audição. Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e no qual foi treinado.

f. Analista de Implementação de Árvore Voz, Atendimento Eletrônico e Consulta a Banco de Dados:

Principais Atribuições: Implementar na URA a Árvore de Voz; Inserir novas opções na Árvore de Voz; Manter a padronização da Árvore de Voz apresentada; Analisar, especificar e desenvolver os novos aplicativos da Árvore de Voz; Elaborar novos modelos lógicos de árvore de voz para implementação e apresentar ao MC para homologação; Realizar a manutenção da Árvore de Voz periodicamente; Testar toda alteração e implementação nova da Árvore de Voz, que será validada pelo MC; Propor soluções de atendimentos eletrônicos por meio de *Chatbot*, entre outras opções de automação de atendimentos.

Qualificação Mínima: Possuir experiência anterior, de no mínimo um ano na área de informática e em operações e sistemas utilizados na área de *contact center* com serviços de teleatendimento receptivo (humano e eletrônico) e ativo, devidamente comprovada em carteira de trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o MC possa diligenciar, caso julgue necessário; Possuir amplo conhecimento de informática digitação, Windows e Office (Word, Excel e Access), Internet e Intranet; Possuir conhecimentos de inglês suficientes para o desempenho das suas funções; e Conhecimento em sistemas desenvolvidos para arquitetura Web e em metodologias e técnicas: atividades de análise e programação relativas a Levantamento de Requisitos, UML (*Unified Modelling Language*), programação orientada a objeto e RUP (*Rational Unified Process*), além de linguagens de programação SQL, C# e C++, HTML, JavaScript e banco de dados SQL, devidamente comprovadas por meio de certificados e/ou diplomas.

g. Coordenador de Analistas:

Principais Atribuições: Gerenciar e coordenar a atuação dos(as) analistas; Planejar e executar os serviços dos(as) analistas; Responsabilizar-se operacionalmente no que diz respeito a estrutura de equipamentos e insumos necessários para a execução dos serviços da Central de Relacionamento; Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho dos(as) analistas; Dimensionar, alocar recursos e controlar as ausências, férias, licenças, etc.; Fornecer a equipe de Analistas III as informações técnicas necessárias para a apresentação à equipe de gestão do MC; Promover campanhas motivacionais da equipe de analistas; Construir clima organizacional sadio relacionando-se bem com as equipes. Controlar a disposição espacial dos(as) analistas na Central de Relacionamento.

Qualificação Mínima: Conhecimentos avançados de informática e, obrigatoriamente com experiência profissional mínima, de um ano em Coordenação e/ou supervisão de atendimento em operações de *contact center*. Capacidade de gerenciar pessoas e dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços. Domínio dos indicadores e métricas gerenciais de *contact center*. Habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional. As atribuições e os perfis profissionais descritos neste instrumento estão diretamente relacionados à necessidade dos serviços e a forma da execução pretendida.

O estabelecimento de experiência mínima para as categorias profissionais tratadas neste Estudo Preliminar visa a disponibilização de pessoal mais qualificado que por já terem atuado no mercado de trabalho, assimilarão com maior celeridade as rotinas da unidade administrativa em que irão atuar, bem como utilizarão as ferramentas funcionais com maior propriedade, dando retorno mais célere, tornando as atividades do setor mais produtivas.

3.26. Equipe de Analistas (2º Nível Ouvidoria)

Para a execução dos serviços de Ouvidoria é necessário que, dentre os Analistas de Ouvidoria, exista pelo menos um profissional com conhecimento de estatística, devido à necessidade constante de interpretação e análise dos dados, objetivando o apoio operacional à elaboração de relatórios para acompanhamento da qualidade dos serviços prestados. A CONTRATADA também deverá manter pelo menos um Analista de Ouvidoria com perfil para o apoio ao acompanhamento e controle da qualidade das respostas das manifestações prestadas pelos canais de telefonia, formulário eletrônico, atendimento presencial e carta.

Além disso, compete ao Analista de Ouvidoria realizar a interpretação e elaboração de textos e documentos, como memorandos, cartas e ofícios; ter capacidade de se comunicar, argumentar e se fazer entender por público com nível de conhecimento variado; conhecer os aspectos sociais da língua portuguesa, com a finalidade de revisar textos e adequá-los às realidades sociolinguísticas, porém sem ferir a norma-padrão.

Analista de Ouvidoria: A CONTRATADA deverá manter a quantidade mínima de 10 (dez) analistas de ouvidoria, mantendo o quantitativo necessário ao pleno atendimento dentro dos prazos a serem estabelecidos.

Principais Atividades: Acompanhar, diariamente, tanto pessoalmente como por meio de escuta, o nível da qualidade do atendimento prestado pelos(as) operadores(as) da CONTRATADA, efetuando as devidas correções, quando necessárias, no que tange aos serviços especializados de Ouvidoria; Acompanhar diariamente as demandas pendentes e em andamento; Acompanhar e avaliar diariamente as atividades de registro e tratamento; Orientar os(as) operadores(as) nas atividades de registro; Realizar a atualização da Matriz de informação no sistema, após validação da área técnica; Auxiliar, tanto os(as) Analistas de Gestão e Análise da Informação CONTRATADA como os(as) profissionais do MC, nas tarefas de gerenciamento; principalmente coordenação, avaliação e orientação técnicas das atividades de planejamento, controle e execução, na sua área de atuação, acompanhando os resultados, visando atender à demanda e ao grau de satisfação dos(as) demandantes dos serviços de Ouvidoria do MC, bem como promovendo a otimização e a maximização da efetividade dos serviços especializados de Ouvidoria; Participar de reuniões de equipe com os profissionais da Ouvidoria; Realizar o registro das reuniões de equipe ou outras em que participar.

Qualificação Mínima: Ensino superior completo; Conhecimentos intermediários de informática com experiência profissional mínima de 06 meses em atendimento de Ouvidoria; Conhecimento de língua portuguesa e redação oficial; Habilidade na gestão da informação, com vistas a propor soluções para melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo MC; Capacidade de avaliar e criticar textos; Habilidade em interpretação textual; Conhecimentos avançados de gramática portuguesa; Capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras; Saber lidar dados, informações e relatórios; Atividades de monitoramento das atividades dos(as) operadores(as) de Ouvidoria; Acompanhamento e orientação dos registros e resolução das demandas registradas.

Analista de Gestão e Análise da Informação:

Principais Atividades: Acompanhar o cumprimento dos Níveis de Serviços da Ouvidoria; Acompanhar os aspectos de infraestrutura e de tecnologia; Elaborar, periodicamente, Relatórios Gerenciais e Sumários Executivos fornecidos ao MC e, particularmente, à Ouvidoria; Assessorar os(as) profissionais do MC, quando requerido, no que for necessário e pertinente para a melhoria da execução e da gestão dos serviços de Ouvidoria; Analisar dados, informações e relatórios e, a partir deles, elaborar pareceres conclusivos e cenários para a melhoria da prestação dos serviços de Ouvidoria; Auxiliar a operacionalização do Sistema de Gerenciamento de Demandas e demais sistemas utilizados pela Ouvidoria; Prover de dados, de informações e de estatísticas sobre os atendimentos realizados e, principalmente, sobre os que se encontram pendentes de resolução; Organizar e interpretar o conjunto dos atendimentos realizados e produzir indicadores, quantitativos e qualitativos, do nível de satisfação dos demandantes dos serviços especializados prestados no âmbito da Ouvidoria; Acompanhar a evolução do volume de ligações recebidas pela Ouvidoria, bem como das cartas, atendimentos presenciais, atendimento online, e manifestações recepcionadas pelo sistema utilizado pela Ouvidoria; Participar de reuniões de equipe com os profissionais da Ouvidoria.

Qualificação Mínima: Ensino superior completo, preferencialmente da área de engenharia, estatística, matemática ou administração, acrescido de pós-graduação;

Conhecimentos avançados em Excel ou outra ferramenta de análise de dados; Conhecimentos intermediários de informática, com experiência profissional mínima de 06 (seis) meses em atendimento de Ouvidoria; Conhecimento de língua portuguesa e redação oficial; Capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras; Domínio dos indicadores e métricas gerenciais de *Contact Center*; Capacidade de análise e síntese de dados; Habilidade de elaboração de relatórios gerenciais, quantitativos e/ou qualitativos; Habilidade em condução de reuniões; Habilidade de planejamento organizacional e visão estratégica; Capacidade de assessoria, consultoria e auditoria nas atividades da Ouvidoria; Atividades de gerenciamento e assessoramento, mapeamento e estruturação dos processos e de planejamento estratégico.

Coordenador(a) de Analistas:

Principais Atividades: Gerenciar e coordenar a atuação dos analistas; Planejar e executar os serviços dos analistas; Responsabilizar-se operacionalmente no que diz respeito à estrutura de equipamentos e insumos necessários para a execução dos serviços da Ouvidoria; Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho dos analistas, propondo melhorias para os serviços prestados; Acompanhar o andamento das manifestações que tramitam junto ao 2º e 3º nível; Dimensionar, alocar recursos e controlar as ausências, férias, licenças, etc.; Fornecer a equipe de Analistas as informações técnicas necessárias para a apresentação à equipe de gestão do MC; Promover campanhas motivacionais da equipe de analistas; Construir clima organizacional sadio relacionando-se bem com as equipes; Controlar a disposição espacial dos analistas na Ouvidoria; Participar de reuniões de equipe com os profissionais da Ouvidoria; Transmitir à equipe de Análises do 2º nível informações pertinentes que foram transmitidas durante reuniões de equipes da Ouvidoria; outros assuntos relacionados a recursos humanos.

Qualificação Mínima: Ensino superior completo e pós-graduação nas áreas de gestão de pessoas, administração ou recursos humanos; conhecimentos avançados de informática, obrigatoriamente com experiência profissional mínima de 06 (seis) meses em Coordenação e/ou supervisão de atendimento em operações de *contact center*; capacidade de gerenciar pessoas e dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços; capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras; domínio dos indicadores e métricas gerenciais de *contact center*; habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional. Os(as) profissionais responsáveis por realizar os atendimentos às pessoas com deficiência auditiva deverão possuir fluência como intérprete/tradutor de LIBRAS e experiência mínima de 6 (seis) meses em atendimento telefônico receptivo ou ativo em idioma LIBRAS.

3.27. ATENDIMENTO DE 3º NÍVEL

O atendimento de 3º nível corresponde ao suporte prestado pelos(as) profissionais das áreas técnicas do Ministério da Cidadania, no que concerne ao repasse das informações necessárias.

Todo atendimento não concluído pelo 2º nível deve ser encaminhado, por meio do sistema de gestão de demandas ou ferramenta informatizada disponibilizada pela CONTRATADA, para a equipe de 3º nível, que será a responsável pelo esclarecimento das informações necessárias.

3.28. Será facultado à CONTRATADA a adoção do regime de homeoffice aos operadores, restrito a região do Distrito Federal, desde que observadas todas as especificações deste Estudo Técnico e do Termo de Referência que ele der origem.

3.29. Justifica-se a restrição da realização de homeoffice, apenas no território do Distrito Federal, tendo em vista a necessidade de:

- a) Fomento da economia local e oferta de empregos, com aproveitamento dos empregados vinculados à empresa antecessora;
- c) Necessidade de treinamentos e capacitações presenciais pelos órgãos parceiros da Central de Relacionamento.

4. LEVANTAMENTO DE MERCADO

4.1. Em atenção às boas práticas acerca das contratações públicas, e como base para o planejamento por meio do presente estudo, foi realizado levantamento de contratações semelhantes, em órgãos da Administração Pública, e os dados de algumas contratações pesquisadas como da Companhia de Águas e Esgoto do Rio Grande do Sul, Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal 156, Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, Ministério da Saúde, Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA, Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro- RJ, SEEC - DF e Ministério da Economia que foram estratificados no Quadro 2:

Quadro 2

Tipo de Serviço/Canal	Ministério da Cidadania Contrato nº 21.2018	Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte Processo Licitatório 0014/2022	Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal 156 Processo Licitatório 5/2022	Agência Nacional de Aviação Civil Contrato nº 22/2020	Ministério da Saúde	Agência Nacional dos Transportes Terrestres (ANTT) Contrato nº 13.2021	Ministério da Economia nº 01/2023
	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$
Telefônico receptivo humano	R\$ 6,27	R\$ 2,02	R\$ 5,49	R\$ 9,04	R\$ 2,82	R\$ 44,75	-
Telefônico receptivo eletrônico/URA (unidade de resposta audível)	R\$ 2,19	R\$ 0,86	R\$ 5,49	R\$ 0,79	R\$ 1,81	Serviço incluso no custo da PA.	-
Telefônico ativo	R\$ 5,40	R\$ 1,87	R\$ 5,49	R\$ 9,04	-	R\$ 44,75	-
Ativo Mensagem de Texto SMS	R\$ 0,16	R\$ 0,06	R\$ 5,49	-	-	-	R\$ 0,0429
E-mail Ativo - Mala direta	R\$ 11,76	-	-	-	-	-	-
E-mail	R\$ 11,76	R\$ 0,10	R\$ 5,49	-	-	R\$ 44,75	-
Formulário eletrônico	R\$ 11,76	R\$ 0,10	R\$ 5,49	R\$ 8,51	-	-	-
Chat - Atendimento humano	R\$ 11,76	R\$ 0,85	R\$ 5,49	R\$ 9,04	-	R\$ 44,75	-
Chatbot	-	R\$ 0,92	R\$ 5,49	R\$ 0,79	-	R\$ 3,95	-
Voicebot	R\$ 0,66	R\$ 0,53	R\$ 5,49	R\$ 0,79	-	R\$ 3,95	-
Mensagens instantâneas em tempo real (Whatsapp/Telegram) BOT	R\$ 2,19	R\$ 0,92	R\$ 5,49	R\$ 0,79	-	R\$ 44,75	-
Vídeoatendimento	-	R\$ 2,02	-	-	-	-	-
Redes/mídias Sociais	-	R\$ 0,86	R\$ 5,49	-	-	R\$ 44,75	-
Aplicativo	-	De propriedade da CAERN.	R\$ 5,49	-	-	-	-
Carta	R\$ 11,76	-	-	-	-	-	-
Atendimento presencial	R\$ 11,76	Serviço não incluso no contrato de <i>contact center</i> - prestado por outro contrato.	-	-	-	-	-
Help Desk	R\$ 14,33	-	-	-	-	-	-
Plataforma	R\$ 2,94	-	-	-	-	-	-
Mensagens instantâneas em tempo real (Whatsapp/Telegram) HUMANO	R\$ 2,94	R\$ 0,85	R\$ 5,49	R\$ 9,04	-	R\$ 44,75	-

4.2. Observa-se na tabela a ampla preferência pela contratação no modelo atualmente adotado pelo Ministério da Cidadania. Entretanto, alguns outros pontos foram explorados pela equipe de planejamento da contratação, quais sejam:

4.3. **Opção pela não terceirização dos serviços:** Não foram encontrados órgãos ou entes federativos que utilizem estrutura própria para prestação dos serviços, evidenciando assim que a terceirização da mão de obra é a prática utilizada na prestação de serviços de *contact center*, e este é o caso do Ministério da Cidadania, que, por não possuir uma estrutura adequada para atender as necessidades da Central de Relacionamento da Ouvidoria do Ministério, a opção é pela terceirização dos serviços.

4.4. **Opção pela terceirização dos serviços:** Verificou-se que a prestação do serviço de *contact center* é amplamente utilizada pelos órgãos da Administração Pública, tendo como base a planilha de itens de serviços que se resume, na maioria dos casos, nos serviços de Telefônico receptivo humano, Telefônico receptivo eletrônico/URA, Telefônico ativo, Ativo mensagens de texto e SMS, E-mail ativo - Mala direta, E-mail, Formulário eletrônico, Chat - Atendimento humano, Chatbot, Voicebot, Mensagens instantâneas em tempo real (Whatsapp e Telegram) BOT, Mensagens instantâneas em tempo real (Whatsapp e Telegram) Humano, Vídeo atendimento, Redes/mídias sociais, Aplicativo, Carta, Atendimento presencial, Help desk, SMS, Ativo Mensagem de Voz

Voice.

4.5. Observou-se também nos estudos realizados duas formas de prestação dos serviços adotados pelos órgãos para contratação, sendo o primeiro modelo por meio de contratação realizada com base numa lista de serviços com seus respectivos quantitativos mensais, onde a estimativa do valor da contratação está relacionada ao valor de cada item multiplicado pelo seu respectivo quantitativo estimado, exibido no Quadro 3.

Quadro 03

Tipos de Atendimento	Quantidade Mensal de atendimentos Estimados	Quantidade Total de Atendimentos Estimados em 12 meses	Quantidade Total de Atendimentos Estimados em 30 meses
Teleatendimento Humano Receptivo	121.184	1.454.208	3.635.520
Ativo Mensagem de Texto – SMS	27.985	335.820	839.550
Ativo Mensagem de Voz – Voice	1.500	18.000	45.000
Teleatendimento Humano Ativo	5.000	60.000	150.000
Atendimento Help Desk	3.059	36.708	91.770
Atendimento Multimídias	3.549	42.588	106.470
Total	162.277	1.947.324	4.868.310

4.6. No outro modelo observado, como no caso do Edital do Ministério da Mulher Família e Direitos Humanos - MMFDH (Quadro 04), e também do Governo do Distrito Federal - GDF (Quadro 05), aqueles órgãos optaram por sintetizar o agrupamento de serviços, ora denominando-os de unidade de serviço de atendimento, ora chamado de atendimento integrado, de forma que todos os itens de serviços necessários a consecução das atividades finalísticas dos órgãos de ouvidoria permanecessem amparados por um único item de serviço, sempre complementado com os serviços de suporte e outro de treinamento ou planejamento, a depender da necessidade do órgão.

Quadro 04

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	CATSER	ESTIMATIVA MENSAL	ESTIMATIVA TOTAL (20 meses)	
GRUPO 1	1	Suporte técnico da solução omnichannel	Horas	27090	720	14.400
	2	Atendimento integrado omnichannel	Atendimentos	16292	120.000	2.400.000
	3	Treinamento técnico operacional da solução omnichannel	Treinando	3840	-	2.070

Quadro 05

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	PERIODICIDADE
1	Unidade de Serviço de Atendimento	USA	Sub demanda (chamado do cidadão)
2	Instalação	Serviço	Única
3	Planejamento, Gestão, Melhorias da Performance de Atendimento e Execução, Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção da Solução de Atendimento	Horas	Sub demanda

4.7. Há ainda um outro aspecto que foi avaliado no planejamento da contratação de contact center, que se refere a contratação do serviço de telefonia em contrato específico ou a contratação do serviço como insumo da contratação.

4.8. No modelo atual contratado pelo Ministério da Cidadania, há a prevalência de duas contratação interdependentes para sustentação do serviço na central de atendimento da Ouvidoria, o primeiro é o Contrato Administrativo com a empresa Claro S.A. Contrato Administrativo nº 31/2019, que tem por objeto a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, na modalidade Discagem Gratuita – DDG, utilizando o prefixo 0800 e/ou código de acesso de fácil memorização - tri dígito, no sistema de tarifação reversa, para atender aos usuários da Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania - MC.

4.9. O outro contrato necessário ao funcionamento da Central de Relacionamento do Ministério é o Contrato Administrativo nº 21/2018 firmado com a empresa Vector Serviços de Atendimento Telefônico Ltda. que tem por objeto a prestação de serviços especializados em contact center destinados à central de relacionamento e ouvidoria do MC, incluindo teleatendimento receptivo eletrônico e humano, ativo, multimeios e de suporte aos usuários de sistemas de informações do MDS (help desk).

4.10. Assim, ao analisar algumas das contratações mencionadas, observou-se que o serviço de telefonia fixa passou a ser tratado com insumo da contratação principal, ou seja, o órgão contrata o serviço de teleatendimento e a contratada arca com os custos dos serviços de telefonia.

4.11. Isso foi observado por exemplo no Contrato Administrativo nº 20/2019, do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, e no Edital nº 20/2022, da Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde – SUS/Ministério da Saúde, ambos tendo como objeto a prestação de serviço de central de atendimento, razão pela qual passou-se a avaliar a possibilidade de realizar a presente contratação tendo o serviço de telefonia como insumo da contratação.

4.12. A Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde – SUS/Ministério da Saúde, que guarda semelhança com o modelo utilizado pelo MC, por realizar o pagamento por atendimento e considera preços diferentes para atendimento humano e automatizado, obteve, como exposto no Quadro 5, o valor de R\$ 1,81 para Atendimento Telefônico Automatizado (item 1) e R\$ 2,82 para Atendimento Telefônico Humano (item 2).

4.13. Diante desses valores, para demonstrar a economicidade da adoção dessa estratégia, foi realizado um cálculo tomando o número de atendimentos realizados pela Central em agosto/22 e multiplicando-o pelos valores pagos pela Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde – SUS, cujo resultado pode ser visto no Quadro 06:

Quadro 06

Quantitativos Fatura MC de Agosto/2022					
SUS (Quantidades Faturadas em Agosto no MC)					
Item	Descrição	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total	
1	Atendimento Telefônico Automatizado	235.820	R\$ 1,81	R\$	426.834,20
2	Atendimento Telefônico Humano	77.763	R\$ 2,82	R\$	219.291,66
Total		313.583	R\$ 4,63	R\$	646.125,86

4.14. A comprovação é corroborada ao observa-se o custo que esses atendimentos geraram para o MC, exposto no Quadro 6. O valor considerado na coluna "Valor Unitário" é a soma do valor pago por esses atendimentos (Automatizado R\$ 1,96 e Humano R\$ 5,60 o) à prestadora atual do serviço decontact center com o custo do minuto da ligação, pago à prestadora do serviço de telefonia, R\$ 0,0398, considerando o Tempo Médio de Atendimento – TMA da Central de Relacionamento do MC, que é de 3 minutos. Assim, tomando novamente o mês de agosto, e arredondando-se, para fins de facilidade de cálculo e demonstração, o valor do minuto de ligação para R\$ 0,04, multiplicando-o por 3 (TME), chegou-se ao valor de R\$ 0,12, que somado ao valor pago por cada tipo de atendimento, resultou no número informado na coluna "Valor Unitário". Esse valor foi então multiplicado pela quantidade de atendimentos realizados por telefone (Automatizado e Humano), exibido no Quadro 07:

Quadro 07

CIDADANIA (Quantidades Faturadas em Agosto no MC)					
Item	Descrição	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total	
1	Atendimento Telefônico Automatizado	235.820	R\$ 2,08	R\$	490.364,11
2	Atendimento Telefônico Humano	77.763	R\$ 5,72	R\$	444.757,70
Total		313.583	R\$ 7,80	R\$	935.121,81

4.15. Diante do que foi exibido nos Quadros 5 e 6, nos totais das colunas denominadas "Valor Total", é flagrante a economia realizada, apresentada no quadro 07:

Quadro 08

Economicidade					
Item	Descrição	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total	% Economia
1	Atendimento Telefônico Automatizado	235.820	R\$ 0,27	R\$ 63.529,91	13%
2	Atendimento Telefônico Humano	77.763	R\$ 2,90	R\$ 225.466,04	51%
Total		313.583	R\$ 3,17	R\$ 288.995,95	

4.16. Na Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde – SUS/Ministério da Saúde existe ainda uma terceira faixa de pagamento, denominado "Atendimento receptivo assistido de 2º nível", demonstrada no quadro 09 - item 3, abaixo, cujo valor unitário é R\$ 4,93. Esse atendimento não foi utilizado, para demonstração de economicidade por se tratar de uma forma de cobrança que considera o encaminhamento da demanda para o 2º nível de atendimento, o que não ocorre no modelo adotado pela Ouvidoria-Geral. Além disso, por sua característica, a estimativa de atendimento é bem menor, como apresentado a seguir:

Quadro 09

SUS - Estimativa de atendimento.				
Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade mensal	Quantidade anual
1	Atendimento telefônico automatizado (Atendimento Telefônico Automatizado)	Unidade (atendimento)	372.500	4.470.000
2	Atendimento receptivo assistido de 1º nível (Atendimento Telefônico Humano)	Unidade (atendimento)	95.000	1.140.000
3	Atendimento receptivo assistido de 2º nível (Atendimento Telefônico Humano)	Unidade (atendimento)	20.000	240.000
Total			487.500	5.850.000

CIDADANIA - Estimativa de atendimento.				
Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade	Quantidade
1	Atendimento URA (Atendimento Telefônico Automatizado)	atendimento	4.056.527	48.678.318
2	Teleatendimento Humano receptivo (Atendimento Telefônico Humano)	atendimento	1.028.408	12.340.902
Total			5.084.935	61.019.220

4.17. Ainda sobre o quantitativo, no quadro acima observa-se que embora o volume anual de atendimentos da Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde – SUS/Ministério da Saúde corresponda ao volume mensal dos atendimentos estimados da Central de Relacionamento do MC, obteve-se um valor unitário menor do que é pago atualmente pelo MC, como pode ser notado ao comparar os Quadros 07 e 08, o que corrobora a economia possível de se obter ao se inserir a telefonia como insumo no serviço de contact center.

4.18. Com relação ao Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, utiliza-se para pagamento a Unidade de serviço de atendimento – USA, considerando para precificação as mudanças de níveis envolvidas no tratamento dos atendimentos, e não o canal ou a forma de atendimento - se automatizado ou humano (assistido). Assim, um atendimento que tenha sido encaminhado para o 3º Nível de atendimento tem um preço diferente daquele que foi tratado no 2º Nível ou somente no 1º Nível de atendimento, como nota-se no Quadro 10:

Quadro 10

MDH - Estimativa de atendimento.				
Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade mensal	Quantidade anual
1	Atendimento generalista multicanal (telefônico, SMS, aplicação internet, redes sociais) nas modalidades assistida e automatizada (1º nível de atendimento)	USA	347.530	4.170.360
2	Atendimento especialista multicanal (telefônico, SMS, aplicação internet, redes sociais) nas modalidades assistida e automatizada (2º nível de atendimento)	USA	86.885	1.042.620
3	Atendimento especializado multicanal (telefônico, SMS, aplicação internet, redes sociais) nas modalidades assistida e automatizada (3º nível de atendimento)	USA	25.405	304.860
Total			459.820	5.517.840

4.19. Todavia, como já destacado, embora a precificação para a Central de Relacionamento do MC não considere a mudança de nível de atendimento, e não seja possível, no MDH (Quadro 11), separar as estimativas de atendimento pelos canais listados por essa ouvidoria (telefônico, SMS, aplicação internet, redes sociais), os valores tornam-se válido para este estudo por contemplar o atendimento telefônico, ou seja, o atendimento telefônico pode ter os seguintes custos:

Quadro 11

MDH - Estimativa de atendimento.			
Item	Descrição	Unidade de medida	Valor Unitário
1	Atendimento generalista multicanal (telefônico, SMS, aplicação internet, redes sociais) nas modalidades assistida e automatizada (1º nível de atendimento)	USA	R\$ 2,7740
2	Atendimento especialista multicanal (telefônico, SMS, aplicação internet, redes sociais) nas modalidades assistida e automatizada (2º nível de atendimento)	USA	R\$ 4,8553
3	Atendimento especializado multicanal (telefônico, SMS, aplicação internet, redes sociais) nas modalidades assistida e automatizada (3º nível de atendimento)	USA	R\$ 12,8116

4.20. Verifica-se então que com exceção do item 3, os demais itens, indicados no quadro 11, na coluna "Descrição", que contemplam o atendimento telefônico, tem seu preço menor do que o pago pelo MC atualmente por esse canal. O item 3 do MDH, tal como o item de mesmo número no SUS, no Quadro 09, não foi considerado em razão da lógica de pagamento, que difere do que será praticado pela Central de Relacionamento do MC.

4.21. Assim, com base nos estudos apresentados que demonstram a economicidade da contratação da telefonia como insumo, uma vez que há benefício administrativa no sentido de que a gestão terá apenas um contrato para gerir bem como foi demonstrada a vantagem econômica com a possibilidade de redução do valor da contratação conforme demonstrado nos comparativos acima, somada a extinção do contrato com empresa telefônica, o que poderia, em tese, gerar uma economia de R\$ 3.047.505,00, recursos que podem ser revertidos na abertura de canais para atendimento de um maior número de cidadãos.

4.22. Por fim, optou-se pela licitação para o Registro de Preços, conforme dispõe o inciso IV do art. 3º do Decreto nº 7.892 de 23 de janeiro de 2013, sendo conveniente para presente contratação, uma vez que não se pode determinar previamente o quantitativo demandado para execução do contrato, em função da volubilidade do número de ligações realizadas para a Central de Relacionamento, como pode ser observado na série histórica de chamadas telefônicas que segue anexo (SEI nº 12928683).

Art. 3º O Sistema de Registro de Preços poderá ser adotado nas seguintes hipóteses:

...

IV - quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração.

4.23. Neste sentido, a opção pelo Sistema de Registro de Preço - SRP visa a obtenção do preço mais vantajoso para a Administração Pública, pelo ganho de escala, pela não possibilidade de prever o quantitativo a ser contratado, principalmente por conta das restrições orçamentárias que afeta grande parte da Administração Pública, além da possibilidade de expansão da aquisição do objeto por meio de outras ações durante a vigência do instrumento.

4.24. Esclarecemos que o objeto desta licitação se apresenta como característica de serviço comum, por se tratar de um bem com especificações usuais no mercado, possibilitando que a concorrência se dê, unicamente, com base no critério de preço.

5. IV - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, INCLUSIVE DAS EXIGÊNCIAS RELACIONADAS À MANUTENÇÃO E À ASSISTÊNCIA TÉCNICA, QUANDO FOR O CASO, ACOMPANHADA DAS JUSTIFICATIVAS TÉCNICA E ECONÔMICA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO

5.1. A solução compreende o registro de preços para contratação de empresa com o objetivo de prestar serviços de atendimento ao cidadão para a Ouvidoria do Ministério da Cidadania, por meio de uma central de relacionamento (contact center), utilizando tanto agentes virtuais como atendimento humano, e fornecendo toda infraestrutura adequada ao atendimento das demandas do Ministério, inclusive o serviço de telefonia.

5.2. Optou-se pela licitação para registro de preços tendo em vista a falta de previsão para o consumo, que no decorrer dos anos sofre oscilações, de acordo com os

eventos que demandam o poder assistencialista do estado, com por exemplo as enchentes e intempéries climáticas, os surtos de doenças e vírus, além ainda das dificuldades financeiras que a sociedade vem atravessando em função da pandemia do Covid-19.

5.3. O registro de preços torna mais eficiente a prestação dos serviços, na medida em que surgem ocorrências não previstas, como por exemplo a necessidade de envio de mensagens para todos os cidadãos cadastrados no Programa Auxílio Brasil - PAB, que conta hoje com mais de 20 milhões de beneficiários, conforme dados do próprio Ministério da Cidadania.

5.4. Há ainda a questão orçamentária, que como melhor detalhada em item posterior, limita o atendimento pelos canais disponibilizados para todos os cidadãos, uma vez que o volume de possibilidade de atendimentos supera em grau superlativo o volume que a capacidade orçamentária do Órgão suporta.

5.5. Assim, a solução apontada converge com os objetivos do Ministério da Cidadania, no que se refere ao atendimento das necessidades da Ouvidoria do Ministério da Cidadania, por meio de uma central de relacionamento (contact center) criando assim um canal de comunicação com a sociedade.

6. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS, ACOMPANHADA DAS MEMÓRIAS DE CÁLCULO E DOS DOCUMENTOS QUE LHE DÃO SUPORTE, CONSIDERANDO A INTERDEPENDÊNCIA COM OUTRAS CONTRATAÇÕES, DE MODO A POSSIBILITAR ECONOMIA DE ESCALA

6.1. A estimativa das quantidades necessárias para prestação dos serviços de contact center do Ministério da Cidadania foi levantada tomando como base as informações dos serviços prestados no Contrato Administrativo nº 21/2018 (71000.042039/2017-07), firmado com a empresa VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA.

6.2. No Quadro 12 foram destacados os quantitativos disponíveis dos serviços previstos no citado contrato e seus respectivos valores unitários, no Quadro 13, que poderão servir de comparativo em relação a atual necessidade deste estudo:

Quadro 12

Tipos de Atendimento	Quantidade Mensal de Atendimentos Estimados	Quantidade Total de Atendimentos Estimados em 12 meses	Quantidade Total de Atendimentos Estimados em 30 meses
Teleatendimento Humano Receptivo	121.184	1.454.208	3.635.520
Ativo Mensagem de Texto - SMS	27.985	335.820	839.550
Ativo Mensagem de Voz - Voice	1.500	18.000	45.000
Teleatendimento Humano Ativo	5.000	60.000	150.000
Atendimento Help Desk	3.059	36.708	91.770
Atendimento Multimídia	3.249	42.588	106.470
Total	162.277	1.947.324	4.868.310

*Quadro com o quantitativo inicial do Contrato Administrativo nº 21/2018

Quadro 13

Item	Descrição	Data	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total	
4º Termo Aditivo (SEI nº 11661702)	Prorrogação de vigência por mais 18 meses	05/01/2022 a 11/07/2023	1	Teleatendimento Humano Receptivo	151.480	R\$ 5,60
			2	Ativo Mensagem de Texto - SMS	34.981	R\$ 0,15
			3	Ativo Mensagem de Voz - Voice	1.875	R\$ 0,59
			4	Teleatendimento Humano Ativo	6.250	R\$ 4,82
			5	Atendimento Help Desk	3.824	R\$ 12,78
			6	Atendimento Multimídia	4.436	R\$ 10,49
			Total			

*Quadro com o quantitativo e valor unitário atualizado do Contrato Administrativo nº 21/2018

6.3. Todavia, ciente da previsão orçamentária, foi desenhado um cenário, considerando o que foi acenado como recurso para o ano de 2023, que seria o mesmo valor disponibilizado para 2022. Diante disso, e seguindo a premissa já colocada em prática no contrato atual de serviço de contact center - C.A. 21/2018 - foi definido como meta a realização de 80% de atendimento por meio de canais eletrônicos sem utilização de operadores e os restantes 20% realizados por atendimento humano para os canais receptivos de telefonia e mensageria instantânea, como pode ser observado no Quadro 14:

Quadro 14

Tipos de Serviços Receptivos	Categoria de atendimento	Tipo de atendimento	Quantidade Mensal de Atendimentos Estimados	Quantidade Total de Atendimentos Estimados em 12 meses
TELEATENDIMENTO RECEPTIVO	Humano	Teleatendimento Humano Receptivo	48.065	576.780
	Eletrônico	Atendimento URA - Unidade de Resposta Auditável	200.632	2.407.582
ATENDIMENTO HELP DESK	Humano	Help Desk	2.603	31.236
ATENDIMENTO MULTIMÍDIAS	Humano	Chat - Atendimento humano	977	11.724
		Serviço de Mensageria Instantânea Humano	9.832	117.984
		Carta	9	108
		Atendimento presencial	18	216
		E-mail/Formulário eletrônico	4.108	49.296
	Eletrônico	Plataformas	7.165	85.983
		Chat - Atendimento Bot	-	-
		Aplicativo	-	-
		Assistente virtual	-	-
		Serviço de Mensageria Instantânea Menu Eletrônico	41.112	493.338
		Serviço de Mensageria Instantânea Bot	-	-
Total		Total	314.521	3.774.247
Tipos de Serviços Ativos	Categoria de atendimento	Tipo de atendimento	Quantidade Mensal de Atendimentos Estimados	Quantidade Total de Atendimentos Estimados em 12 meses
ATIVO	Humano	Teleatendimento Humano Ativo	5.191	62.292
		Ativo Mensagem de Texto - SMS	34.072	409.664
	Eletrônico	Ativo Mensagem de Voz - Voice	1.701	20.412
		Mala direta (ativo por e-mail)	417	5.004
Total		Total	42.281	507.372
Total Geral			356.802	4.281.619

6.4. Partiu-se então para se obter o quantitativo estimado de atendimentos necessários para suprir a real demanda pelos serviços da Central de Relacionamento, com base nas informações das chamadas oferecidas, porém não atendidas em sua totalidade, obtidas junto ao contrato com a empresa de telefonia - Claro S/A. (Contrato Administrativo nº 31/2019), que consistem nas ligações realizadas para o 121 e 0800 707 2003.

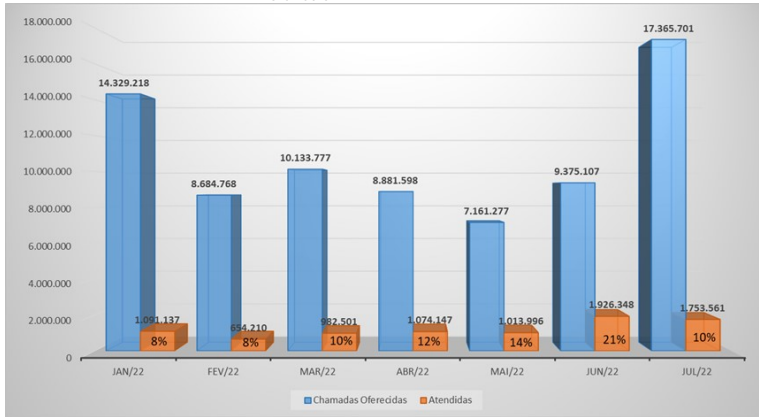
6.5. No gráfico demonstrado abaixo podemos observar dois aspectos interessantes para analisar o quantitativo necessário ao atendimento do cidadão por meio dos canais de atendimento da Ouvidoria do Ministério.

6.6. Inicialmente, observamos que o número de chamadas mensal não segue um padrão de oscilação para mais ou para menos, isso quer dizer que não se poder prever que no mês subsequente teremos mais ou teremos menos chamadas ofertadas pelo cidadão.

6.7. Outro fator importante a ser observado é que o número de atendimentos tem oscilado bem abaixo dos 20% dos atendimentos demandados pela sociedade.

6.8. Cabe esclarecer que as chamadas oferecidas pelo cidadão não necessariamente resultam em um atendimento realizado pela central de relacionamento. Isso quer dizer que o atendimento realizado depende de orçamento contratual para que o gestor do contrato autorize a abertura de canais de relacionamento e assim a chamada possa ser atendida na central de relacionamento.

Gráfico 01



6.9. Vale acrescentar que o número de chamadas atendidas pela central de relacionamento do MC não serve de parâmetro para estimar a quantidade necessária para contratação, uma vez que inúmeras chamadas são oferecidas, sem, contudo, serem registradas como atendimento, uma vez que os quantitativos disponíveis nos canais atuais não suportam as expectativas/necessidade da sociedade.

6.10. Assim, a primeira etapa para o cálculo da estimativa de atendimentos para suprir a demanda reprimida pelos serviços da Central de Relacionamento foi a definição da série histórica a ser considerado para determinar a média de atendimentos. Optou-se então pelos meses de janeiro a julho de 2022, período este em que o volume de atendimento da Central de Relacionamento já não sofria mais tanta influência do período de pagamento do Auxílio Emergencial, mas sim dos programas perenes do MC.

6.11. Em seguida, foi calculada a média de chamadas recebidas, contidas no gráfico, obtendo-se o número (a média) de 10.857.963 ligações, como pode ser observado no Quadro 15:

Quadro 15

Mês	Oferecidas
jan	14.403.516
fev	8.684.768
mar	10.133.777
abr	8.881.598
mai	7.161.277
jun	9.375.107
jul	17.365.701
Média	10.857.963

6.12. Obtida a média de chamadas oferecidas, partiu-se para o cálculo das rechamadas, que são as ligações decorrentes das tentativas sem sucesso de comunicação por telefone com a Central de Relacionamento, acarretando em várias reLigações para se obter a informação desejada.

6.13. Para a definição das rechamadas, foram utilizados os relatórios denominados NUC, fornecido pela prestadora do serviço de telefonia, sendo identificados os números telefônicos que recorrentemente entram em contato com a Central de Relacionamento. Essa análise foi realizada em todos os meses do período de janeiro a julho de 2022. Identificados os números de telefones recorrentes, por mês, foram então considerados para obtenção do volume de ligações mais próximas à demanda real pelo serviço, apenas uma ligação por dia, oriunda dos números recorrentes, em no máximo três vezes no mês.

6.14. Aplicada essa diretriz, chegou-se ao total de ligações, sem rechamadas, por mês, e em seguida, calculada a média do período considerado, como pode ser visto no Quadro 16:

Quadro 16

Mês	Oferecidas	Sem rechamadas
jan	14.403.516	8.150.443
fev	8.684.768	4.365.130
mar	10.133.777	4.925.699
abr	8.881.598	4.095.171
mai	7.161.277	3.076.525
jun	9.375.107	3.560.529
jul	17.365.701	7.407.475
Média	10.857.963	5.082.996

6.15. Conhecendo-se agora esse número - 5.082.996 ligações, que refere-se às ligações oferecidas, ou seja, as ligações realizadas para a Central de Relacionamento, mas não atendidas em sua totalidade, foi calculada a seguir a média dos atendimentos efetivamente realizados, por todos os canais, considerando os mesmos meses utilizados para a telefonia, exibida no Quadro 17:

Quadro 17

Linha de Faturamento	Média - jan a jul/2022
Tele atendimento Humano Receptivo	52.103
Tele atendimento Eletrônico Receptivo	204.454
Ativo Mensagem de Texto SMS	54.981
Ativo Mensagem de Voz - Voice	2.875
Tele atendimento Humano Ativo	2.041
Atendimento Help Desk	4.250
Atendimento Multimídias Central	10.220
Atendimento Ouvidoria - Fala BR	9.355
Atendimento Telegram Humano	13.352
Atendimento Telegram BOT	59.108
TOTAL	412.738

6.16. Dada essa média - 412.738, foi realizada uma comparação com a demanda reprimida, obtida a partir das ligações oferecidas, subtraídas as rechamadas, que resultou no número 5.082.996. Comparando-se então a média dos atendimentos realizados pela Central de relacionamento em todos os canais (412.738) à média da demanda reprimida (5.082.996), identificou-se uma diferença de 1.132%, sendo necessário uma elevação do atendimento por esses canais. Por se tratar do canal mais utilizado para se contatar à Central de Relacionamento, assim como por ser também o único canal que é possível mensurar a demanda reprimida, adotou-se o número 5.082.996 como a demanda reprimida. Aceita essa premissa, o percentual de 1.132% foi adotado então para se calcular a estimativa de atendimento dos demais canais receptivos já existentes, incluindo os novos canais - chatbot, aplicativo, assistente virtual e serviço de mensagem instantânea com atendimento por bot.

6.17. Com essa premissa, partiu-se para construção de um segundo cenário que,

embora não represente a total necessidade de realização de atendimentos pela Ouvidoria/MC, considera-se uma expectativa de atendimento tendo em vista o grande volume de chamadas represadas e o número de solicitações que vêm se acentuando a cada ano.

6.18. Impende destacar que não existe um histórico de atendimento para os novos meios de contato, como por exemplo Chat - Atendimento Bot, Aplicativo, Serviço de mensageria instantânea Bot. Contudo, há de se considerar que há uma tendência lógica de substituição do atendimento humano pelos atendimentos eletrônicos, assim sugerimos que o mesmo percentual de incremento nos quantitativos no teletendimento humano seja lavado aos demais canais.

6.19. E quanto ao serviço de ativos, as estimativas consideraram os canais mais buscados e o número de famílias beneficiárias do Programa Auxílio Brasil, assunto responsável pela grande maioria dos atendimentos prestados, obtendo-se os números exibidos no Quadro 18:

Quadro 18

Tipos de Serviços Receptivos	Categoria de atendimento	Tipo de atendimento	Quantidade Mensal de Atendimentos Estimados	Quantidade Total de Atendimentos Estimados em 12 meses
TELEATENDIMENTO RECEPTIVO	Humano	*Teletendimento Humano Receptivo	1.028.408	12.340.902
	Eletrônico	*Atendimento URA - Unidade de Resposta Auditável	4.056.527	48.678.318
ATENDIMENTO HELP DESK	Humano	Help Desk	50.339	604.064
		Chat - Atendimento humano	54.155	649.860
ATENDIMENTO MULTIMEIOS	Humano	Serviço de Mensageria Instantânea Humano	192.705	2.312.459
		Carta	50	600
		Atendimento presencial	650	7.794
		E-mail/Formulário eletrônico	83.998	1.007.977
		Plataformas	80.018	960.213
	Eletrônico	Chat - Atendimento Bot	59.238	710.850
		Aplicativo	703.464	8.441.564
		Assistente virtual	11.848	142.170
		Serviço de Mensageria Instantânea Menu Eletrônico	853.082	10.236.985
		Serviço de Mensageria Instantânea Bot	11.848	142.170
Total		Total	7.186.327	86.235.926

Tipos de Serviços Ativos	Categoria de atendimento	Tipo de atendimento	Quantidade Mensal de Atendimentos Estimados	Quantidade Total de Atendimentos Estimados em 12 meses
ATIVO	Humano	Teletendimento Humano Ativo	841.667	10.100.000
	Eletrônico	Ativo Mensagem de Texto - SMS	5.050.000	60.600.000
		Ativo Mensagem de Voz - Voice	841.667	10.100.000
Total		Total	6.767.000	81.204.000
Total Geral			13.953.327	167.439.926

*Na estimativa acima é importante considerar os números relativos ao receptivo humano e ao receptivo eletrônico, visto que o total do quantitativo dos serviços é a soma dos atendimentos realizados pela Ouvidoria-Geral, por meio do contrato vigente com a empresa.

6.20. Tais projeções, expostas no primeiro Quadro 18, consideram principalmente o aumento expressivo do número de famílias beneficiárias do Programa Auxílio Brasil - de 13.772.904 em abril/2018 para 20.200.862 em agosto/2022, cerca de 46,67% (fonte: https://aplicacoes.cidadania.gov.br/ri/poster_auxilio_brasil/index.php?ibqe=0 - data da consulta: 23/08/2022) e a elevação consistente da quantidade de famílias inscritas no CadÚnico - de 27.566.806 em fevereiro/2018 para 37.118.686 em agosto/2022 (fonte: <https://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/vis/data3/v.php?ql=eNOcIsLerpibuKep3bY%2Bf29k05Kv2rmq2a19ZW51ZXKmaX6.JaV2Jk2Cab2CNrMmim66Wp9icrrJyK7JNps94mb7nwJl3g5ub5ayyiXKgM6vsJ6glCI5nZ27VaPnrlDAoKG41FPYrF0g3LGVr7yngZn857ykgMbd06U%3D>).

6.21. Estas estimativas levam em consideração a cessação dos pagamentos do Auxílio Emergencial nos anos 2020 e 2021, por isso, foram considerados para seus cálculos os atendimentos a partir de 2022. A despeito desse fato, a Central de Relacionamento tem recebido quantidade crescente de chamadas, quando tomados os meses subsequentes aos pagamentos das últimas parcelas, como mostra o Gráfico nº 01, de série histórica, atualizável, o que aponta para uma provável manutenção desses níveis de ligações.

6.22. Ao se observar esse gráfico, especificamente o volume de Chamadas Oferecidas, que significa a quantidade de ligações realizadas para a Central de Relacionamento, nota-se então que existe uma diferença entre esse número e o de chamadas Atendidas. Essa assimetria acentuada não foi ignorada, estando a Ouvidoria-Geral ciente da necessidade de uma capacidade de atendimento maior para atender todo o público que busca esse serviço, todavia há de se considerar o orçamento para tal, além da responsabilidade fiscal.

6.23. Assim, ao optar-se pelo Sistema de Registro de Preço - SRP foi possível elaborar estimativas de atendimentos focadas na demanda real e atualmente reprimida, exibida no gráfico acima e considerando o número de famílias beneficiárias do Programa Auxílio Brasil - PAB, sendo possível, uma vez que haja recurso, atender todos aqueles que buscam a Central de Relacionamento deste Ministério.

6.24. Destarte, considerando o que foi apresentado, em razão da escolha pelo uso do SRP, os quantitativos descritos no segundo cenário são os mais indicados para serem considerados para futura contratação.

7. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

7.1. O valor da contratação é consequência natural da quantidade de atendimentos estimados(Quadro 03), por canal, multiplicado pelo valor pago por canal, sendo apresentado mês a mês e sobre períodos de 12 (doze) meses, equivalentes aos exercícios orçamentários. Com isso, será possível, por parte das licitantes, calcular o valor dos serviços a serem prestados.

7.2. Quanto aos itens novos, não presentes no contrato atual, foram adotados os preços obtidos no levantamento de mercado, apresentados no Quadro 02.

7.3. Destarte, foi tomado então para se estimativa do valor da contratação a pesquisa de mercado realizada, apresentada no Quadro X, considerando os menores preços encontrados nos serviços presentes em outros contratos e no Teletendimento Receptivo atendimento com telefonia inclusa, obtendo-se o valor apresentado no quadro a seguir:

Quadro 19

Precisa Para Atender							
Tipos de Serviços Receptivos	Categoria de atendimento	Tipo de atendimento	Valor Unitário	Quantidade Mensal de atendimentos Estimados	Quantidade Total de Atendimentos Estimados em 12 meses	Valor Mensal	Valor Anual
TELEATENDIMENTO RECEPTIVO	Humano	Teleatendimento Humano Receptivo	R\$ 2,82	1.028.408	12.340.902	R\$ 2.900.111,85	R\$ 34.801.342,25
	Eletrônico	Atendimento URA - Unidade de Resposta Auditável	R\$ 1,81	4.056.527	48.678.318	R\$ 7.342.313,04	R\$ 88.107.756,47
ATENDIMENTO HELP DESK	Humano	Help Desk	R\$ 14,33	50.339	604.064	R\$ 721.353,28	R\$ 8.656.239,30
ATENDIMENTO MULTIMEIOS	Humano	Chat - Atendimento humano	R\$ 0,85	54.155	649.860	R\$ 46.031,75	R\$ 552.381,00
		Serviço de Mensageria Instantânea Humano	R\$ 2,94	192.705	2.312.459	R\$ 566.552,42	R\$ 6.798.628,99
		Carta	R\$ 11,76	50	600	R\$ 588,00	R\$ 7.056,00
		Atendimento presencial	R\$ 11,76	650	7.794	R\$ 7.638,54	R\$ 91.662,54
		E-mail/Formulário eletrônico	R\$ 0,10	83.998	1.007.977	R\$ 8.399,81	R\$ 100.797,70
	Eletrônico	Plataformas	R\$ 2,94	80.018	960.213	R\$ 235.252,12	R\$ 2.823.025,38
		Chat - Atendimento Bot	R\$ 0,79	59.238	710.850	R\$ 46.797,65	R\$ 561.571,85
		Aplicativo	R\$ 0,79	703.464	8.441.564	R\$ 555.736,26	R\$ 6.668.835,17
		Assistente virtual	R\$ 0,79	11.848	142.170	R\$ 9.359,53	R\$ 112.314,37
		Serviço de Mensageria Instantânea Menu Eletrônico	R\$ 0,79	853.082	10.236.985	R\$ 673.934,85	R\$ 8.087.218,23
Serviço de Mensageria Instantânea Bot	R\$ 0,79	11.848	142.170	R\$ 9.359,53	R\$ 112.314,37		
Total		Total		7.186.327	86.235.926	R\$ 13.123.428,64	R\$ 157.481.143,62
Tipos de Serviços Ativos	Categoria de atendimento	Tipo de atendimento	Valor Unitário	Quantidade Mensal de atendimentos Estimados	Quantidade Total de Atendimentos Estimados em 12 meses	Valor Mensal	Valor Anual
ATIVO	Humano	Teleatendimento Humano Ativo	R\$ 1,87	841.667	10.100.000	R\$ 1.575.916,67	R\$ 18.887.000,00
	Eletrônico	Ativo Mensagem de Texto –SMS	R\$ 0,04	5.050.000	60.600.000	R\$ 202.000,00	R\$ 2.424.000,00
		Ativo Mensagem de Voz –Voice	R\$ 0,53	841.667	10.100.000	R\$ 446.083,33	R\$ 5.353.000,00
		Mala direta (ativo por e-mail)	R\$ 9,83	33.667	404.000	R\$ 330.943,33	R\$ 3.971.320,00
Total		Total		6.767.000	81.204.000	R\$ 2.552.943,33	R\$ 30.635.320,00
Total Geral				13.953.327	167.439.926	R\$ 15.676.371,97	R\$ 188.116.463,62

7.4. Assim, embora a estimativa das quantidades contratadas seja o balizador para a estimativa do valor da contratação, esta também pode intervir no volume de atendimentos a serem realizados, pois a variação de preço interferirá na capacidade de atendimento da Central de Relacionamento, razão pela qual a escolha pela contratação via SRP se mostra, neste momento, como a que melhor se adequa a possíveis variações orçamentárias, preocupação sempre presente diante da demanda reprimida apresentada no item anterior, e destacada no início deste ETP.

7.5. Cabe registrar que o valor estimado da contratação será definido por ampla pesquisa de preços a ser realizada por setor competente do Ministério da Cidadania, tendo como base a INSTRUÇÃO NORMATIVA SEGES/ME Nº 65, DE 7 DE JULHO DE 2021 que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

8. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

8.1. O objeto da contratação é um serviço comum, com padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, existindo um número significativo de empresas que poderão prestá-lo de maneira integrada, sem prejuízo à competitividade na licitação.

8.2. Tendo em vista que os recursos empregados devem ser coordenados e integrados, a fim de se obter o melhor desempenho no atendimento aos usuários, recomenda-se agrupar o objeto e não parcelá-lo. Este agrupamento de serviços semelhantes em quantitativos que permitem o maior volume e diminuição do preço geral de contratação, quando somados, pode-se lograr economia de escala.

8.3. O agrupamento é preferível ao parcelamento devido a situações de conhecimento geral nesta unidade, por várias razões:

8.4. - embora qualificada, a mão-de-obra funcional para a fiscalização contratual é escassa;

8.5. - a ocorrência de impasses entre as empresas contratadas atualmente, em que houve *trade-off* entre ganhos e perdas nos faturamentos de ambas, deve ser evitada;

8.6. - as possíveis falhas operacionais no desempenho da empresa de telefonia são capazes de prejudicar os resultados da empresa de *contact center*, visto que a primeira recebe e entrega as ligações para a segunda realizar todos os atendimentos.

9. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

9.1. Não há contratação correlata. Há previsão para possibilidade de subcontratação em empresa de telefonia pela vencedora do certame.

9.2. O processo atual visa a realizar novo certame para seleção de única empresa em virtude de expiração de duração contratual até o limite autorizado por lei.

10. DEMONSTRATIVO DO ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO DO ÓRGÃO

10.1. A contratação visa fortalecer as ações do MC, dotando-o das condições necessárias para atender aos preceitos da Constituição Federal, no que tange à efetiva participação dos usuários na Administração Pública direta e indireta. Cabe destacar a responsabilidade da Administração Pública quanto à prestação eficiente e efetiva de seus serviços, nos termos do art. 37 da Emenda Constitucional nº 19, de 1998, § 3º, inciso I, "a lei disciplinará as formas de participação do usuário na Administração Pública direta e indireta, regulando especialmente as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços".

10.2. A continuidade dos serviços de *contact center* busca materializar a referida norma constitucional. Uma das necessidades da contratação decorre também da Lei 13.460/17, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, c/c o Decreto 9.492/18, do disposto no Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, que "dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao(a) cidadão(ã), ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a 'Carta de Serviços ao Cidadão' e dá outras providências", além de designar a Ouvidoria como unidade central do MC para a recepção inicial de denúncias. A continuidade dos serviços em tela também está alinhada a determinações infralegais, tais como o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, que instituiu a Plataforma de Cidadania Digital. O referido Decreto estabelece um rol exemplificativo de ferramentas que, no âmbito do Ministério da Cidadania, são passíveis de serem geridas pela Ouvidoria-Geral.

10.3. Assim, pode-se observar que o serviço prestado pela Central de Relacionamento está em consonância não só com os normativos citados acima, mas também com a missão e valor público do órgão, como a participação social e o controle, pois em ambos a contribuição para o exercício da cidadania está presente; assim como com o Planejamento Estratégico do Ministério, que em seus Objetivos Gerenciais, no item 2.2, que trata sobre o aprimoramento das políticas públicas por meio da produção e gestão de conhecimento, no subitem 2.4.6, transcrito abaixo, informa ter entre seus propósitos:

10.4. "Promover o atendimento ao cidadão de forma humanizada, empática, acessível e tempestiva, provendo canais de atendimento diversificados, de fácil usabilidade e inclusivos;"

10.5. Papel este também desenvolvido pela Ouvidoria-Geral, sendo a Central uma ferramenta estratégica e de longo alcance e relevância para atingir esse objetivo.

10.6. E a contratação do serviço foi ainda inserida no Plano de Contratação Anual - 2023, registrado no sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações - PGC, sob os DFDs número 112/2022 e 122/2022. Cabe esclarecer que a criação de dois DFDs deve-se à escola, na ocasião em que foram registrados, de seguir com a contratação dos dois serviços separados, telefonia e *contact center*. Contudo, como consta neste documento, a opção dos dois serviços em um único contrato se

mostrou mais adequada.

11. RESULTADOS PRETENDIDOS

11.1. Fornecer uma ferramenta de comunicação efetiva para os(as) cidadãos(as)-beneficiários(as), usuários(as), gestores(as) e técnicos(as) dos programas, projetos e políticas deste Ministério, estabelecendo, para isso, um contrato com uma empresa especializada em prestação de serviços de *contact center* que viabilize uma ferramenta essencial de comunicação de informações dos diversos programas sociais do Ministério.

11.2. O serviço de *contact center* é o principal meio pelo qual os(as) usuários(as) das políticas públicas atendidos pela Ouvidoria-Geral do MC registram seus pedidos de informação, reclamações, pedido de providências, sugestões, elogios, comunicações de irregularidades e denúncias, servindo-se das informações recebidas para tratar não só da especificidade dos casos concretos recebidos, mas sobretudo do aspecto difuso das questões tratadas.

12. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

12.1. Não há necessidade de adequação do órgão.

12.2. No que diz respeito a estruturação, uma vez que haverá substituição de empresa que já presta serviços ao Ministério, o ambiente destacado para ocupação pela empresa já existe.

12.3. No que diz respeito à fiscalização, o Ministério possui equipe qualificada para fiscalização da referida contratação.

13. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E MEDIDAS DE TRATAMENTO

13.1. A Contratada, deverá adotar práticas de SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, conforme prevê a IN nº 01, DE 19 DE JANEIRO DE 2010, com destaque, no Artigo 6º, nos incisos a seguir, e legislações correlatas, naquilo que couber:

13.2. "IV - forneça aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços;

V - realize um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;"

13.3. Em atendimento ao Guia Nacional de Licitações Sustentáveis (AGU, 2016), deve ainda:

"Providenciar o recolhimento e o adequado descarte das lâmpadas fluorescentes originárias da contratação, recolhendo-as ao sistema de coleta montado pelo respectivo fabricante, distribuidor, importador, comerciante ou revendedor, para fins de sua destinação final ambientalmente adequada;"

13.4. E cumprir diretrizes relativas à gestão integrada e ao gerenciamento de resíduos sólidos, obedecendo aos parâmetros estabelecidos pela Lei nº 12.305/10, observando quanto ao gerenciamento de resíduos de equipamentos eletroeletrônicos; e pelas Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

14. DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

14.1. Assim, por todo exposto, a Equipe de Planejamento da Contratação entende ser viável a contratação de serviços de *contact center* para atender as necessidades do Ministério da Cidadania, de acordo com o interesse da Administração.

14.2. Em cumprimento ao disposto no art. 24 da Instrução Normativa nº 5, de 25 de maio de 2017, emitida pela Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, o presente estudo segue assinado pelos Integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação.

Identificação do servidor (ou equipe) responsável		
Servidor	SIAPE	Área
Gilmar Antônio Alves de Souto	2185999	CGCR
Manuela Patrício	3487265	CGCR
Thadeu Costa Normando	1626230	Ouvidoria
Moisés Paes Landim Plácido	1102546	CGOUV
Anderson Dias Ferreira da Silva	1572389	CCONT



Documento assinado eletronicamente por **Gilmar Antonio Alves de Souto**, Coordenador(a)-Geral da Central de Relacionamento, em 03/10/2022, às 17:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Manuela Patrício**, Assessor(a) Técnico(a), em 03/10/2022, às 17:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Moisés Paes Landim Plácido**, Coordenador(a)-Geral, em 03/10/2022, às 17:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Thadeu Costa Normando**, Ouvidor(a)-Geral, Adjunto, em 03/10/2022, às 17:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



Documento assinado eletronicamente por **Anderson Dias Ferreira da Silva**, Integrante Administrativo, em 04/10/2022, às 07:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 12791934 e o código CRC 176B4DC6.

MODELO

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL,
FAMÍLIA E COMBATE À FOME

SAN – Edifício DNIT – 2º andar, Brasília/DF, CEP 70040-902

www.gov.br/cidadania

PROCESSO Nº 71000.028011/2022-16

*MODELO DE DOCUMENTO

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº
____/20__, QUE CELEBRAM ENTRE
SI A UNIÃO, REPRESENTADA PELO
MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO
E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E
COMBATE À FOME, POR
INTERMÉDIO DE _____, E A
EMPRESA

_____.

A UNIÃO, por meio do MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME, por intermédio de _____, inscrita no CNPJ sob o nº 05.756.246/0004-54, com sede no Bloco "A" da Esplanada dos Ministérios, em Brasília-DF, representada por seu (a) _____, o(a) senhor(a) _____, nomeado(a) pela Portaria nº _____, de _____, publicada no Diário Oficial da União de _____, portador (a) da matrícula SIAPE nº _____, doravante denominada CONTRATANTE, e a empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, estabelecida _____, CEP _____, neste ato representada por seu(sua) _____, o(a) senhor(a) _____, portador(a) da Cédula de Identidade nº _____, inscrito(a) no CPF/MF sob o nº _____, em conformidade com o Contrato Social da empresa, doravante denominada CONTRATADA, de acordo com a minuta examinada e aprovada pela Consultoria Jurídica por meio do Parecer nº _____, tendo em vista o que consta no Processo nº 71000.028011/2022-16 e e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 e da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão por Sistema de Registro de Preços nº __/20__, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços de *Contact Center* destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o

contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice – Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (e-mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Objeto da contratação:

Tipos de Serviços	Categoria de Atendimento	Tipo de Atendimento	Quantidade Mensal de atendimentos Estimados	Quantidade Total de atendimentos Estimados em 12 meses	Valor unitário	Valor total
TELEATENDIMENTO RECEPTIVO	Humano	Teleatendimento Humano Receptivo				
	Eletrônico	Atendimento URA- Unidade de Resposta Audível				
ATENDIMENTO HELP DESK	Humano	Help Desk				
ATENDIMENTO MULTIMEIOS	Humano	Chat- Atendimento Humano				
		Serviço de Mensageria Instantânea Humano				
		Carta				
		Atendimento Presencial				
		E-mail/Formulário eletrônico				
		Plataformas				
		Chat- Atendimento Bot				
		Aplicativo				
		Assistente				

	Eletrônico	Virtual				
		Serviço de Mensageria Instantânea Menu Eletrônico				
		Serviço mensageria Instatânea Bot				
Subtotal						
ATIVO	Humano	Teleatendimento Humano Ativo				
	Eletrônico	Ativo mensagem de Texto- SMS				
		Ativo mensagem de Voz- Voice				
		Mala Direta (ativo por e-mail)				
Subtotal						
Total						

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Edital, com início na data de/...../..... e encerramento em/...../....., podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- 2.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.2. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.1.3. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.4. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.1.5. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- 2.1.6. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;
- 2.1.7. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor mensal da contratação é de R\$ _____ (_____), perfazendo o valor total de R\$ _____ (_____).

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de

administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

4. CLÁUSULA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 20___, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade:

Funcional Programática:

FT:

Natureza da Despesa:

PI:

PTRES:

SB:

Nota de Empenho:

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

5. CLÁUSULA QUINTA – DO PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência e no Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

6. CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE

6.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

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

8. CLÁUSULA OITAVA – DO REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

8.1. O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

9. CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

9.1. As obrigações da **CONTRATANTE** e da **CONTRATADA** são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

11.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

11.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à **CONTRATADA** o direito à prévia e ampla defesa.

11.3. A **CONTRATADA** reconhece os direitos da **CONTRATANTE** em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

11.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. Indenizações e multas.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS VEDAÇÕES E PERMISSÕES

12.1. É vedado à **CONTRATADA** interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da **CONTRATANTE**, salvo nos casos previstos em lei.

12.2. É permitido à **CONTRATADA** caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020.

12.2.1. A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

12.2.2. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Administração, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN SEGES/ME nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS ALTERAÇÕES

13.1. Eventuais alterações contratuais rege-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

13.2. A **CONTRATADA** é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

14.1. Os casos omissos serão decididos pela **CONTRATANTE**, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ASSINATURA ELETRÔNICA E/OU DIGITAL

15.1. O presente instrumento será firmado através de assinatura eletrônica e/ou digital, certificada pelo Sistema Eletrônico de Informações do Ministério da Cidadania, garantida a eficácia das Cláusulas.

15.2. Em conformidade com o disposto § 1º do art. 10 da MPV 2.200-02/01, a assinatura deste termo pelo representante oficial da contratada, pressupõem declarada, de forma inequívoca, a sua a sua concordância, bem como o reconhecimento de validade e aceite do presente documento.

15.3. A sua autenticidade poderá, a qualquer tempo, ser atestada seguindo os procedimentos impressos na nota de rodapé, não podendo, desta forma, as partes se oporem a sua utilização.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PUBLICAÇÃO

16.1. Incumbirá à **CONTRATANTE** providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO

17.1. É eleito o Foro da Seção Judiciária do Distrito Federal - Justiça Federal para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º, da Lei nº 8.666/93.

E, por estarem de acordo, depois de lido e achado conforme, foi o presente contrato assinado eletronicamente pelas partes, juntamente com as testemunhas abaixo indicadas.

REPRESENTANTE

Ministério do Desenvolvimento e Assistência
Social, Família e Combate à Fome
CONTRATANTE

REPRESENTANTE

Denominação da Contratada
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

Nome:

SIAPE:

Nome:

SIAPE:

 Documento assinado eletronicamente por Lilian de Ascensão Guedes,



Coordenador(a) de Contratos, em 01/03/2023, às 10:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 13637415 e o código CRC 4590F2DE.

Referência: Processo nº 71000.028011/2022-16

SEI nº 13637415