



Ministério da Educação  
Esplanada dos Ministérios Bloco L, Anexo II - 2º Andar - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70047-900  
Telefone: 2022-7402 - <http://www.mec.gov.br>

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº 23000.001666/2018-18

1. DO OBJETO

1.1. Registro de preços para a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de *Contact Center*, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo *omnichannel*, destinados à Central de Atendimento do Ministério da Educação, do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE, do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais - INEP e da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES.

1.2. Especificação dos serviços:

1.2.1. A plataforma deve garantir que toda a jornada do cidadão seja gerenciável e integrada, compreendendo os canais a seguir: Atendimento Receptivo Humano Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano), Atendimento Multicanal, (*e-mail*/formulário eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, *Chat*, *Chatbot* e *Voicebot*), bem como criação e atendimento nas principais mídias sociais, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento. A contratação engloba a prestação de serviços operacionais de atendimento por meio de canais multimeios e serviços especializados por demanda, abrangendo todos os recursos de infraestrutura tecnológica de redes e telecomunicações, plataforma de comunicação, integração telefonia computador (*CTI – Computer Telephony Integration*), solução de gravação dos atendimentos, infraestrutura física e ambiental, disponibilização e sustentação de sistema de atendimento, processos de informações de atendimento para a Central com capacidade de gravação de mensagens, recursos humanos especializados nas áreas compreendidas pelos serviços a serem executados, e demais recursos necessários à prestação de serviços, consoante especificações e quantidades conforme quadro a seguir:

Item	Descrição	Unidade de medida	Periodicidade	Valor de Referência Unitário	Quantidade total 24 meses	Valor Global Máximo	Quantidade total Anual	Valor de Referência Anual
1	Unidade de Serviço de Atendimento	USA	Sob demanda	10,16	7.365.830	R\$ 74.836.832,80	3.682.915	R\$ 37.418.416,40
2	Implantação da Central de Atendimento	Horas de serviço	Sob demanda	74,79	80.000	R\$ 5.983.200,00	40.000	R\$ 2.991.600,00

1.3. São partes integrantes deste Termo de Referência:

- 1.3.1. ENCARTÉ “A” – Detalhamento dos Serviços da Central de Atendimento;
- 1.3.2. ENCARTÉ “B” – Requisitos de Sistema Informatizado;
- 1.3.3. ENCARTÉ “C” – Catálogo de Serviços Preliminar e de Implantação;
- 1.3.4. ENCARTÉ “D” – Acordo de Níveis de Serviços;
- 1.3.5. ENCARTÉ “E” – Modelo de Ordem de Serviço;
- 1.3.6. ENCARTÉ “F” – Modelo de Planilha de Proposta de Preços;
- 1.3.7. ENCARTÉ “G” – Critérios de Sustentabilidade Ambiental e do Modelo de Declaração de Sustentabilidade Ambiental;
- 1.3.8. ENCARTÉ “H” – Declaração de Compromisso e Sigilo;
- 1.3.9. ENCARTÉ “I” – Declaração de Parentesco;
- 1.3.10. ENCARTÉ “J” – Modelo de Recebimento Provisório;
- 1.3.11. ENCARTÉ “K” – Modelo de Recebimento Definitivo; e
- 1.3.12. ENCARTÉ “L” – Dados Estatísticos.

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 2.1. Relação da legislação vigente no que tange as regras da licitação e contrato:
- 2.1.1. [Lei nº 8.666/1993](#), de 21 de junho de 1993;
  - 2.1.2. Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.
  - 2.1.3. [Lei nº 10.520/2002](#), de 17 de julho de 2002;
  - 2.1.4. Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.
  - 2.1.5. [Decreto nº 3.555/2000](#), de 8 de agosto de 2000;
  - 2.1.6. Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
  - 2.1.7. [Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019](#);
  - 2.1.8. Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.
  - 2.1.9. [Lei nº 12.187/2009](#), de 29 de dezembro de 2009;
  - 2.1.10. Institui a Política Nacional sobre Mudança do Clima - PNMC e dá outras providências.
  - 2.1.11. [Lei nº 12.305/2010, de 02 de agosto de 2010](#);
  - 2.1.12. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências.
  - 2.1.13. [Decreto nº 9.450/2018, de 24 julho 2018](#);
  - 2.1.14. Institui a Política Nacional de Trabalho no âmbito do Sistema Prisional, voltada à ampliação e qualificação da oferta de vagas de trabalho, ao empreendedorismo e à formação profissional das pessoas presas e egressas do sistema prisional, e regulamenta o § 5º do art. 40 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que regulamenta o disposto no inciso XXI do caput do art. 37 da Constituição e institui normas para licitações e contratos da administração pública firmados pelo Poder Executivo federal;
  - 2.1.15. [Instrução Normativa SLTI nº 05, de 27 de junho de 2014](#);
  - 2.1.16. Dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral e suas alterações.
  - 2.1.17. [Lei Federal nº 12.846/2013, de 1º de agosto de 2013](#);
  - 2.1.18. Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.
  - 2.1.19. [Decreto nº 7.746/2012](#), de 5 de julho de 2012;
  - 2.1.20. Regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública - CISAP.
  - 2.1.21. [Lei Complementar nº 123/2006](#), de 14 de dezembro de 2006, alterada pela [Lei Complementar nº 147](#), de 7 de agosto de 2014;
  - 2.1.22. Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte; altera dispositivos das Leis nº 8.212 e 8.213, ambas de 24 de julho de 1991, da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, da Lei nº 10.189, de 14 de fevereiro de 2001, da Lei Complementar nº 63, de 11 de janeiro de 1990; e revoga as Leis nº 9.317, de 5 de dezembro de 1996, e 9.841, de 5 de outubro de 1999.
  - 2.1.23. [Decreto nº 8.538/2015](#), de 6 de outubro de 2015;
  - 2.1.24. Regulamenta o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para as microempresas, empresas de pequeno porte, agricultores familiares, produtores rurais pessoa física, microempreendedores individuais e sociedades cooperativas de consumo nas contratações públicas de bens, serviços e obras no âmbito da administração pública federal.
  - 2.1.25. [Decreto nº 7.892/2013](#), de 23 de janeiro de 2013 e suas alterações;
  - 2.1.26. Regulamenta o Sistema de Registro de Preços, previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.
  - 2.1.27. [Instrução Normativa nº 5/2017 SEGES/MPDG](#), de 26 de maio de 2017;
  - 2.1.28. Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
  - 2.1.29. [Decreto nº. 9.507/2018](#), de 21 de setembro de 2018;
  - 2.1.30. Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.
  - 2.1.31. [Portaria nº 120](#) do Ministério da Educação, de 09 de março de 2016, publicada no DOU, em 10 de março de 2016;
  - 2.1.32. Institui o rito do Processo Administrativo de Apuração de Responsabilidade - PAAR das infrações praticadas pelos fornecedores do Ministério da Educação e regulamenta as competências administrativas para aplicação das sanções administrativas cabíveis.
  - 2.1.33. [Lei nº 8.078/1990](#), de 11 de setembro de 1990;
  - 2.1.34. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.
  - 2.1.35. [IN SEGES/MPDG N° 01/2010](#), de 19 de janeiro de 2010;
  - 2.1.36. Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.
  - 2.1.37. [Decreto Nº 7.203/2010](#), de 4 de junho de 2010;

- 2.1.38.

Dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal.
- 2.1.39.

[IN nº 02/2010](#), de 11 de outubro de 2010;
- 2.1.40.

Estabelece normas para o funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Serviços Gerais - SISG.
- 2.1.41.

[Decreto nº 3.722/2001](#), de 09 de janeiro de 2001;
- 2.1.42.

Regulamenta o art. 34 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF.
- 2.1.43.

[Decreto nº 4.485/2002](#), de 25 de novembro de 2002;
- 2.1.44.

Dá nova redação a dispositivos do Decreto nº 3.722, de 9 de janeiro de 2001, que regulamenta o art. 34 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF.
- 2.1.45.

[Decreto nº 4.358/2002](#), de 05 de setembro de 2002;
- 2.1.46.

Regulamenta a Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que acrescentou os incisos V ao art. 27 e XVIII ao art. 78 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, referente ao cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição.
- 2.1.47.

[Portaria nº 1.478/2014](#), de 1º de dezembro de 2014
- 2.1.48.

Art. 1º Ficam definidos todos os serviços considerados de natureza contínua que cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente, no âmbito deste Ministério.

3.

JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

- 3.1.

A gestão dos gastos direciona esta Administração ao melhor aproveitamento de suas atividades e controle de suas finanças, otimizando as contratações dos serviços de forma a melhorar os processos internos e os terceirizados, fiscalizando as ineficiências, obtendo como resultado a excelência na prestação de serviços aos usuários, sejam eles internos e/ou externos.
- 3.2.

Com a finalidade de economia aliada à automação dos serviços, o MEC constatou que pode reduzir os custos buscando aplicar novas tecnologias, tendo como resultado um melhor atendimento aos usuários, diminuir a fila de espera de ligações, atender maior número de ligações que o contrato atual suporta e fazer gestão eficaz dos serviços prestados buscando maior alcance e economia dos mesmos.
- 3.3.

Esta licitação tem o intuito de renovar a forma de prestação de serviço de *Call Center*, possibilitando o uso de recursos de última geração, além de ganhos de escala na respectiva redução dos custos já abordados anteriormente.
- 3.4.

A nova tecnologia a ser utilizada baseia-se no atendimento automático por meio de agentes virtuais que são sistemas interativos de atendimento automático (*“chatbots”*), baseados em reconhecimento avançado de linguagem natural e facilmente integráveis em qualquer *contact-center*. Além de humanizar a interface do usuário, os agentes virtuais colaboram com os atendentes humanos da Central de Atendimento ao Usuário no roteamento das chamadas entrantes, na realização de tarefas monótonas, na entrega precisa de informação e, até, no suporte técnico (*troubleshoot*).
- 3.5.

Além de garantir a satisfação do usuário com uma interface mais amigável, os agentes-virtuais permitem, ao mesmo tempo, uma forte redução das despesas de investimento e de operações em atendimento.
- 3.6.

A contratação de empresa para prestação dos serviços de atendimento aos usuários dos sistemas educacionais disponibilizados pelo MEC, utilizando Agentes Virtuais com fornecimento de infraestrutura, conjugados com atendimento humano, faz-se necessária para evolução do funcionamento da solução com objetivo de diminuir a quantidade de filas de espera com agilidade e no atendimento, diminuição de reclamações, aumento e diversificação dos canais de atendimento ao cidadão, além de viabilizar o melhoramento da gestão dos serviços possibilitando, inclusive, maior detecção das dúvidas dos estudantes por área correlata, na utilização dos serviços disponibilizados pelo MEC.
- 3.7.

Nesse sentido, a contratação em curso tem como objetivo geral a viabilização do atendimento institucional deste Ministério da Educação - MEC, Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais - INEP e a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES, disponibilizando um serviço de qualidade aos cidadãos que buscam esclarecimentos e informações sobre os programas de governo e assuntos pertinentes à educação.
- 3.8.

Sob tal perspectiva, a concentração dos serviços em uma central única de atendimento ao cidadão é uma estratégia que tem por objetivo específico promover a melhoria na gestão pública, principalmente para os usuários, aprimorando os seguintes aspectos:

a)

Excelência no atendimento;

b)

Foco no cidadão;

c)

Maior acessibilidade;

d)

Integração e compartilhamento informacional;

e)

Ganho de escala, em decorrência da centralização;

f)

Atendimento de diversas Instituições;

g)

Melhor aproveitamento dos recursos tecnológicos;

h)

Intenso controle de qualidade realizado diariamente;

i)

Mapeamento das principais demandas recorrentes da população;

j)

Formação de banco de dados;

k)

Índices de satisfação dos cidadãos atendidos em tempo real;

l)

Fortalecimento da imagem institucional, disponibilizando um serviço de alta qualidade e desempenho;

m)

Maior controle financeiro com diminuição dos gastos públicos;

n)

Tomada de decisões fundamentadas em dados estatísticos e visão global do processo;

- o) Maior eficiência na solução dos problemas apresentados pela população;

p) Eliminação de esforços duplicados;

q) Multiplicidade de canais de atendimento com alta tecnologia;

r) Evolução das melhorias com a automação de procedimentos.
- 3.9.

A contratação de empresa especializada na operação de serviços de *Contact Center*, compostos de métodos e processos de gestão alinhados às melhores práticas do mercado e que se utilizam de tecnologias atualizadas permitem o efetivo controle, geração e extração de informações gerenciais para a tomada de decisões e para um atendimento de qualidade.
- 3.10.

Por fim, este processo visa atender integralmente as legislações vigentes acerca do assunto e as disposições da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 – CF/1988, atribui aos atos administrativos as propriedades de eficiência, eficácia, efetividade e economicidade, com vistas a promover a melhoria contínua da gestão pública de seus atos administrativos. O ato da Administração Pública de contratar bens e serviços com a iniciativa privada está elencado no Decreto Lei nº 200 / 67. Tal Decreto, em seu art. 10, § 7º afirma que:  
*“para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução”.*
- 3.11.

Justifica-se o uso da modalidade Pregão, a forma eletrônica, por se tratar de contratação de serviços baseados em padrões de desempenho e qualidade, definidos neste termo de referência por meio de especificações usuais no mercado, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los, caracterizando-se como “serviço comum”, de acordo com o Decreto 10.024/2019, artigo 3º, Inciso II.

4.	DA JUSTIFICATIVA JURÍDICA DO REGISTRO DE PREÇOS
4.1.	<u>Da Justificativa Jurídica do Registro de Preços</u>
4.1.1.	<div>O Sistema de Registro de Preços - SRP, regulamentado pelo Decreto nº 7.892/2013, foi instituído pelo art. 15 da Lei Federal n.º 8.666/93, que dispõe sobre normas gerais de Licitação e Contratação na esfera pública, o qual preconiza: <i>“Art. 15. As compras, sempre que possível, deverão: II - ser processadas através de sistema de registro de preços; III - submeter-se às condições de aquisição e pagamento semelhantes às do setor privado; IV - ser subdivididas em tantas parcelas quantas necessárias para aproveitar as peculiaridades do mercado, visando economicidade; V - balizar-se pelos preços praticados no âmbito dos Órgãos e entidades da Administração Pública.” (Grifo nosso)</i></div>
4.1.2.	<div>Assim, existe um conjunto de benefícios na adoção do SRP:<ul style="list-style-type: none"><li>Adequado à imprevisibilidade do consumo pela mudança na forma de atendimento, posto de trabalho para unidade de atendimento (USA), e pela diversificação dos novos canais de atendimento: como não há a obrigatoriedade da contratação imediata, a Administração poderá registrar os preços conforme seu planejamento e quando houver melhor conveniência para a contratação;</li><li>Agiliza as aquisições: Com o Registro de Preços as aquisições são mais ágeis, pois a licitação já estará realizada, as condições de fornecimento estarão ajustadas, os preços e os respectivos fornecedores já estarão definidos.</li><li>Independente de previsão orçamentária: isso porque não há a obrigatoriedade da contratação, portanto não há necessidade de se demonstrar a existência do recurso. Essa comprovação só é exigida para se efetivar a contratação, quando da efetivação da compra, no momento de uso dentro dos projetos.</li><li>Proporciona a redução do número de licitações: o Registro de Preços ainda proporciona a redução do número de licitações, pois, no caso concreto, todo o MEC e entidades vinculadas utilizarão o mesmo procedimento para contratar os serviços. O Registro dos Preços deste processo pode ser aproveitado para implantação da solução no atendimento a essas necessidades, ressaltando ainda a possibilidade de reaproveitamento das funcionalidades implantadas, bem como do conhecimento desenvolvido, traduzindo não somente na racionalização dos recursos financeiros, mas também na integração de todos estes recursos no âmbito da Administração Pública.</li></ul></div>
4.1.3.	<div>Tais vantagens são aderentes às possibilidades jurídicas de utilização do registro de Preços, previstas no Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, que disciplina o Sistema de Registro de Preços: <i>“Decreto nº 7.892 de 23 de janeiro de 2013 - Art. 3º O Sistema de Registro de Preços poderá ser adotado nas seguintes hipóteses: I - quando, pelas características do bem ou serviço, houver necessidade de contratações frequentes; II - quando for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou contratação de serviços remunerados por unidade de medida ou em regime de tarefa; III - quando for conveniente a aquisição de bens ou a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade, ou a programas de governo; ou IV - quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração.”</i></div>
4.1.4.	Assim, a referida aquisição pelo Sistema de Registro de Preços se justifica pela necessidade da realização de contratações reiteradas e contínuas dos serviços, que possibilitará a formalização de compras de acordo com a conveniência da Administração.
4.1.5.	Cabe ressaltar que a existência de preços registrados não obriga a Administração a firmar as contratações que deles poderão advir, ficando facultada a realização de licitação específica para aquisição, sendo assegurada ao beneficiário do registro a preferência de fornecimento em igualdade de condições.
4.1.6.	Com o natural e provável crescimento da demanda, existe a necessidade de se contratar de forma modular e escalável. No caso da contratação pleiteada neste certame, o Registro de Preços se faz necessário, uma vez que existe interesse de diversas áreas do MEC e entidades vinculadas em oferecer o serviço de atendimento aos usuários de forma padronizada, contratada em momentos diversos.
4.2.	<u>Da Ata de Registro de Preços</u>
4.2.1.	A aquisição por intermédio do Sistema de Registro de Preços, disciplinada pelo Artigo 15, inciso II e §§ 1º a 6º da Lei 8.666/93, regulamentado pelo Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, possibilitará a execução do projeto na forma proposta pelo MEC;
4.2.2.	Após a adjudicação e a homologação do resultado da licitação pela autoridade competente, será efetuado o registro de preços mediante Ata de Registro de Preços, a ser firmada entre a licitante vencedora e o Ministério da Educação, Órgão Gerenciador da Ata, com efeito de compromisso de fornecimento para possíveis contratações;
4.2.2.1.	<div>Diante a especificidade da contratação a Ata de Registro de Preços, durante sua vigência, poderá ser utilizada somente pelo Ministério da Educação, pois suas Autarquias serão integrante do contrato a ser firmado após o Registro de Preço. a) Considerando que não será permitida a utilização da Ata de Registro de Preços por outros órgãos, nem como participantes MEC, nem como aderentes, e ainda o grau de peculiaridade e objetivos esperados no atendimento desta pasta que são em grande parte definidos por legislação específica, <b>dispensa-se a divulgação da Intenção de Registro de Preços – IRP.</b></div>
4.2.3.	A adjudicatária será convocada para, no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da data de recebimento da convocação, assinar a Ata de Registro de Preços via assinatura externa no SEI;
4.2.4.	O prazo para assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado por igual período, desde que solicitado por escrito, durante seu transcurso, e mediante motivo justificado e aceito pela Administração;
4.2.5.	Na hipótese da não assinatura no prazo determinado via SEI da Ata de Registro de Preços, de recusa em fazê-lo, ou quando o proponente não apresentar situação regular no ato da assinatura da Ata de Registro de Preços, fica facultado ao Ministério da Educação, desde que haja conveniência, proceder à adjudicação à licitante que obtiver a melhor classificação, pela ordem, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis da Lei nº 8.666/93, Decreto nº 10.024/2019 e da Lei nº 10.520/02;

- 4.2.6.

A adjudicatária que, convocada, não proceder com a assinatura da Ata de Registro de Preços, via SEI, estará sujeita à aplicação das penalidades previstas nas Leis nº 8.666/93 e 10.520/02;
- 4.2.7.

A Ata de Registro de Preços poderá ser cancelada a qualquer tempo, com base no Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013;
- 4.2.8.

O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, nos termos do artigo 12 do Decreto nº 7.892/2013, contados a partir da sua assinatura;
- 4.2.9.

Alterações na solução a ser fornecida deverão ser comunicadas ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços e, obrigatoriamente, serão submetidas à nova homologação, nos termos do edital;
- 4.2.10.

As soluções ofertadas deverão possuir características idênticas ou superiores ao especificado neste Termo de Referência;
- 4.2.11.

O Órgão Gerenciador da Ata de Registro de Preços será responsável por realizar o apostilamento de novos produtos à Ata de Registro de Preços, com vistas a garantir o atendimento às necessidades do Ministério da Educação e Autarquias.
- 4.2.12.

Em síntese, o Sistema de Registro de Preços será adotado neste processo licitatório devido à necessidade de contratações individualizadas para cada área; à incerteza no quantitativo a ser demandado ao longo do prazo de vigência da ata e à necessidade de indicar a dotação orçamentária somente no momento da formalização do contrato.
- 4.3.

Da justificativa para contratação em único grupo

4.3.1.

O art. 24 da IN 5/2017 prevê a possibilidade de a Administração definir nos Estudos Técnicos Preliminares, que serviços distintos podem ser licitados e contratados conjuntamente, desde que formalmente comprovado que: I - o parcelamento torna o contrato técnica, econômica e administrativamente inviável ou provoca a perda de economia de escala; e II - os serviços podem ser prestados por empresa registrada e sob fiscalização de um único conselho regional de classe profissional, quando couber.

4.3.2.

A licitação para contratação deste objeto em único grupo se justifica pela necessidade de preservar a integridade qualitativa do objeto, uma vez que a eventual opção por vários fornecedores aumentaria significativamente os riscos de incompatibilidade tecnológica ou descontinuidade da padronização, pela oferta ao usuário da possibilidade de em um único e mesmo canal de chamado tratar sobre mais de um produto, por meio de solução global propiciada por central de atendimento única, evitando dificuldades gerenciais/operacionais e, consequentes aumentos dos custos operacionais e orçamentários.

4.3.2.1.

Há custos significantes que aumentam os custos dos serviços e, em consequência, os dispêndios orçamentários no caso da contratação de mais de um fornecedor, notoriamente, os custos com as instalações físicas da central de atendimento.

4.3.3.

O parcelamento do objeto, nos termos do art. 23, §1º, da Lei nº 8.666/1993, neste caso, não se demonstra técnica e economicamente viável. A licitação para contratação deste objeto em único grupo visa, tão somente, garantir a gerência segura da contratação, a qualidade e eficiência da prestação dos serviços aos públicos alvo e, principalmente, atingir a sua finalidade e efetividade, que é a de atender a contento as necessidades da Administração Pública.

5. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS/SOLUÇÃO:

- 5.1.

Serviços de *Contact Center*, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo *omnichannel*, destinados à Central de Atendimento do Ministério da Educação, Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais - INEP e a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES, no Distrito Federal. A plataforma deve garantir que toda a jornada do cidadão seja gerenciável e integrada, compreendendo os canais a seguir: Atendimento Receptivo Humano Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano), Atendimento Multicanal, (*e-mail*/formulário eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, *chat*, *chatbot* e *Voicebot*), bem como criação e atendimento nas principais mídias sociais, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.
- 5.2.

O serviço de transmissão de voz para prestação do Serviço Telefônico Fixo e Móvel Comutado (STFC), para Serviços de Recepção de Ligações na Modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG), utilizando o prefixo 0800, no sistema de tarifação reversa (tarifação no destino), originada de telefones fixos e Móveis de todo o território nacional, e de Serviços de Discagem de Ligações, no sistema de tarifação na origem, no que tange às chamadas ativas, de ligações telefônicas locais e de Longa Distância Nacional (LDN) para telefones fixos e móveis, de todo o território nacional, destinadas à CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (*Contact Center*) é de responsabilidade do MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO que realizará a contratação de empresa de telecomunicações especializada. O 0800-616161 é de titularidade do Ministério da Educação e será disponibilizado para realização do serviço.
- 5.3.

A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura e as diversas tecnologias que compõem a prestação dos serviços, incluídos os equipamentos e a estrutura física necessários para a sustentação da Central de Atendimento. A descrição dos serviços e tecnologias associadas estão definidas no ENCARTE A, deste Termo de Referência.
- 5.4.

CRONOGRAMA DE CONTRATAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO
1	Assinatura do contrato	CONTRATANTE e CONTRATADA	Até 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da convocação do Órgão CONTRATANTE.
2	Reunião inicial e apresentação do plano de inserção	CONTRATANTE e CONTRATADA	Até 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da assinatura do contrato.
3	Apresentação da Garantia contratual	CONTRATADA	Até 10 (dez) dias úteis, a contar da data da assinatura do contrato.
4	Entrega do Plano de Implantação	CONTRATADA	Até 10 (dez) dias úteis, a contar da data da assinatura do contrato.
5	Aprovação do Plano de Implantação	CONTRATANTE	Até 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da entrega do plano de implantação

6	Iniciar a execução dos serviços contratados	CONTRATADA	Imediatamente após a aprovação do plano de implantação.
---	---	------------	---

6. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.1. Trata-se de serviço comum de caráter **continuado** sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, conforme previsto na [Portaria nº 1.478/2014](#), a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.
- 6.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se na definição de **comuns** conforme disposto no art. 1º, da Lei 10.520/02 podendo ser adotada a licitação na modalidade de pregão, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos. Os serviços referenciados, dadas as suas características, enquadram-se no conceito de **serviços comuns**, conforme definido no Inciso II do Art. 3º, do Decreto nº 10.024/2019, haja vista os padrões de desempenho, qualidade e todas as características gerais e específicas de sua prestação, que são as usuais do mercado e passíveis de descrições sucintas, além de oferecidos por diversos fornecedores e facilmente comparáveis entre si, de modo a permitir a decisão de compra com base no menor preço, podendo, portanto ser licitado por meio do Pregão Eletrônico, devendo o certame atender ao que preceitua o do Art. 1º, do Decreto nº 10.024/2019.
- 6.3. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto 9.507 de 2018, regulamentado pela Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos e deverão ser preferencialmente objeto de execução indireta.
- 6.4. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

7. FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 7.1. A LICITANTE deverá apresentar todos os documentos comprobatórios de sua habilitação técnica exigidos neste Termo de Referência, ou outros que porventura sejam solicitados para comprovação da capacidade quanto à execução dos serviços em caráter de diligência, nos casos em que não se resta claro a comprovação.
- 7.2. MODALIDADE
- 7.2.1. Pelas razões de fato colocadas neste Termo de Referência, supra e em obediência aos ditames legais, demonstrado tratar-se de serviço comum, enquadra-se a demanda de licitação na Pregão, em sua forma eletrônica, conforme os arts. 1º e 2º da Lei nº 10.520, de 2002, o Decreto nº 10.024 de 2019.
- 7.3. TIPO DE LICITAÇÃO
- 7.3.1. O critério objetivo de seleção do fornecedor será o do menor preço ofertado (menor preço global). As propostas serão encaminhadas ao pregoeiro para a avaliação quanto a EXEQUIBILIDADE, prevista na Lei 8.666/93.

8. DA QUALIFICAÇÃO

- 8.1. Nos termos do Art. 27 da Lei nº 8.666/93, serão considerados os seguintes requisitos de habilitação para o certame:
- 8.1.1. Qualificação Técnica
- 8.1.1.1. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão comprovar, ainda, a qualificação técnica, por meio de:
- 8.1.1.2. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade técnica operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência de no mínimo 2 (dois) anos, para fornecimento de solução integrada contemplando prestação de serviços, de forma satisfatória, de teleatendimento receptivo e ativo, compreendendo a implantação, operação, manutenção e gestão de serviço operacionais de atendimento por meio de canais multimeios (atendimento via telefone, *WEB* ou *chat*), bem como o fornecimento de infraestrutura completa, incluindo as instalações físicas, métodos e processos de trabalho, implementação e manutenção de ativos e sistemas de telecomunicações, informática e pessoal especializado, contemplando Sistema de Gestão de Atendimentos em Arquitetura *WEB*, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível), CTI (*Computer Telephony Integration*) e gravação digital.
- 8.1.1.3. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade técnica operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, com uma quantidade média de no mínimo de 72.339 (setenta e dois mil trezentos e trinta e nove) atendimentos por mês, no período por 12 meses, o que corresponde a 25% (vinte e cinco por cento) do volume total mensal;
- 8.1.1.4. Destaca-se que a média apurada em volume de chamados se dá pela ausência de padronização dos diversos tipos de serviços prestados em termos da métrica USA, UST ou USM, uma vez que estes dependem da forma de cada contrato. Entretanto, o fato em comum de todos eles é a quantidade de chamados. Desse modo, o fornecedor é capaz de utilizar diversos contratos, seja por posto de atendimento ou por métrica de resultado para comprovar capacidade suficiente para executar o modelo de serviço proposto em sua complexidade intrínseca.
- 8.1.1.5. Para comprovação deste requisito, será permitida a soma de atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões), desde que contemplem o mesmo período de operação, demonstrando assim a capacidade de absorção do volume esperado pela CONTRATADA;
- 8.1.2. Qualificação Econômica- Financeira
- 8.1.2.1. De acordo com o disposto na Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, todas as licitantes deverão apresentar as condições de habilitação econômico-financeira nos seguintes termos:
- 8.1.2.2. 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 encerrados há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;
- 8.1.2.3. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;
- 8.1.2.4. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social;
- 8.1.2.5. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis apresentados deverão comprovar que a licitante possui:

a) índices de Liquidez Geral – LG, Liquidez Corrente – LC, e Solvência Geral – SG superiores a 1 (um), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, com os valores extraídos de seu balanço patrimonial:

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

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

8.2. Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial, ou liquidação judicial, ou de execução patrimonial, conforme o caso, expedida pelo distribuidor da sede do licitante, ou de seu domicílio, dentro do prazo de validade previsto na própria certidão, ou, na omissão desta, expedida a menos de 90 (noventa) dias contados da data da sua apresentação;

8.3. O MEC poderá realizar diligências em qualquer fase do processo licitatório e/ou contratual correspondente a esta contratação, em especial para se certificar da veracidade quanto às informações prestadas para habilitação técnica do fornecedor, momento em que poderá ser constituída comissão técnica capaz de proceder às avaliações que se fizerem necessárias.

8.4. Não será exigido que a licitante realize vistoria do local de prestação dos serviços.

9. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

9.1. A contratação de empresa, para prestação dos serviços de atendimento dos usuários dos sistemas educacionais disponibilizados pelo MEC e Autarquias, utilizando Agentes Virtuais com fornecimento de infraestrutura, conjugados com atendimento humano, utilizando modelo *omnichannel* (baseia-se no uso simultâneo e interligado de diferentes canais de comunicação, com o objetivo de estreitar a relação entre *online* e *offline*, aprimorando, assim, a experiência do usuário, dessa forma, possibilita que a pergunta seja realizada por telefone/*chat* e obtida a resposta por meio de mídias sociais/aplicativo), faz-se necessária para evolução do funcionamento da solução com objetivo de diminuir a quantidade de filas de espera com agilidade no atendimento, diminuição de reclamações, aumento e diversificação dos canais de atendimento ao cidadão, além de viabilizar o melhoramento da gestão dos serviços possibilitando, inclusive, maior detecção das dúvidas dos estudantes por área correlata, na utilização dos serviços disponibilizados pelo MEC.

9.2. A plataforma deve garantir que toda a jornada do cidadão seja gerenciável e integrada, compreendendo os canais a seguir: Atendimento Receptivo Humano Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano), Atendimento Multicanal, (*e-mail*/formulário eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, *Chat*, *Chatbot* e *Voicebot*), bem como criação e atendimento nas principais mídias sociais, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

9.3. Sob tais argumentos, as unidades técnicas gestoras vislumbram a necessidade de evolução das melhorias da presente contratação com a integração e automação dos procedimentos, bem como estudo de viabilidade de readequação de contratação única considerando a necessidade de escoamento atendimento aos objetivos específicos exarados no item 1.2 deste Termo de Referência, bem como os seguintes aspectos abaixo listados:

- a) automação de operações - a URA ativa é a ferramenta mais indicada, estratégica e ágil para que atendentes possam prestar as informações básicas aos consumidores alvo. Outra possibilidade de aplicação de automação no *contact center* ativo consiste nas pesquisas de satisfação. Quando utilizada paralelamente a um grande volume de chamadas, os resultados podem ser ainda melhores. Além disso, a integração da URA a sistemas de envio de *SMS* também pode baratear os custos de uma central – trata-se da tendência de multicanalidade das soluções de automação disponíveis no mercado;
- b) automação de operações receptivas - Em *call centers* que recebem fluxo elevado de chamadas diárias, como grandes operadoras de telefonia, TV e *internet*, o uso de URA receptiva é primordial. Os benefícios da utilização da ferramenta aparecem para os dois lados: o cliente é atendido de forma mais rápida, sem a necessidade de esperar por um atendente na fila, e o operador, por sua vez, não é sobrecarregado e pode manter bons níveis de produtividade e taxas de serviço. Dentre as funcionalidades possíveis da automação no *contact center* receptivo, é válido destacar o reconhecimento de voz, que permite o atendimento virtual. Da mesma forma que a URA ativa, a receptiva também permite integração: dessa vez ao *call back*, que faz com que os usuários não aguardem muito tempo na linha e, em vez disso, sejam contactados diretamente em poucos minutos. Além disso, a utilização de robôs tem sido largamente utilizada na iniciativa privada, sobretudo, quando parte dos serviços são realizados via *chat*;
- c) automação de notificações - Quando um *call center* dispõe de uma ferramenta que permite a automação de notificações, um gestor é notificado em tempo real dos desvios nos resultados. Vamos a um exemplo: se um operador está abaixo do nível de produtividade pré-estabelecida pela empresa, o responsável pelo funcionário recebe um aviso *on flight* para que possa, em seguida, tomar uma decisão de maneira assertiva em relação ao ocorrido.
- d) integração entre o sistema informatizado da empresa e o FalaBR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), a plataforma permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria, em conformidade com a [Lei de Acesso à Informação](#) e o [Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos](#) para a remessa automática daquelas demandas recebidas pelo sistema informatizado da empresa que forem consideradas

- manifestações de ouvidoria.
10. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO
- 10.1. O presente processo licitatório resultará em uma Ata de Registro de Preços – ARP com uma empresa beneficiária.

10.2. As autarquias participantes na origem, gestora do serviço, poderá formalizar a contratação com a beneficiária da ARP, que deverá ser sucedida da criação da Equipe de Coordenação - conjunto mínimo de pessoas da área de negócio/gestora do serviço que ficará responsável por definir e implantar os serviços junto à Central de Atendimento.

10.3. A Equipe de Coordenação, composta pela gestão e fiscalização técnica, administrativa e setorial, será responsável pela definição do escopo dos serviços de 1º e 2º Nível que serão atendidos pelo contrato, bem como, pelo repasse de conhecimento do negócio, definição dos roteiros de atendimento (*scripts*) e por validar todas as atualizações no Catálogo de Serviços.

10.3.1. O tempo médio de atendimento está explicitado na tabela 2 do ENCARTÉ Nº "C" CATÁLOGOS DE IMPLANTAÇÃO E SERVIÇO na coluna de Esforço - Tempo Médio de Atendimento em minutos (A) segmentado por níveis de atendimento.

10.3.2. O CATÁLOGO DE SERVIÇOS poderá ser revisto em termos de seus tempos médios de atendimento e número médio de interações (aplicação internet) a cada trimestre de execução do contrato, inclusive a distribuição dos quantitativos dos Segmentos dos Serviços de Atendimentos dentro do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, respeitando limite de 25% (vinte e cinco por cento) a cada revisão.

10.3.2.1. Nos casos de variações médias acima de 50%, com vistas a não gerar prejuízo para nenhuma das partes, os tempos médios poderá ser revisto antes do prazo trimestral.

10.4. É responsabilidade da Equipe de Coordenação apoiar a gestão e fiscalização técnico do contrato no acompanhamento dos serviços prestados.

10.5. A Equipe de Coordenação deverá existir durante toda a execução do contrato.

10.6. É responsabilidade da equipe de coordenação, fiscais e gestores do contrato serem pontos focais de contato com a CONTRATADA para consolidação e formalização das diversas demandas na prestação de serviços.

10.7. Os serviços previstos no Catálogo do ENCARTÉ "C" deverão ser formalizados por intermédio de Ordens de Serviço - OS mensais, em caso de excepcionalidades poderá ser emitida uma OS complementar.

10.8. As demais demandas de gestão de atendimento, do sistema e infraestrutura que não sejam automatizadas e já disponibilizadas para a CONTRATANTE poderão ser formalizadas por *e-mail* ou canal específico a ser definido na reunião de *Kickoff* (inicialização do contrato), sempre registradas no processo de acompanhamento da fiscalização.

10.9. Ambas as partes devem buscar automatizar seus processos de atendimento com vistas a aumentar a qualidade do atendimento e redução de custos de manutenção e operação da CONTRATADA e valor faturado para a CONTRATANTE.

10.10. Após a assinatura do contrato, iniciar-se-á o período de transição, cujo prazo será de 20 dias, no qual a equipe da CONTRATADA poderá conviver com a equipe do contrato anterior, ainda em vigência, devendo atualizar, documentar, registrar e implantar rotinas de modo a absorver o processo de desenvolvimento e manutenção e os conhecimentos técnicos da CONTRATADA anterior, a fim de que não haja interrupção dos serviços ou sua descontinuidade.

10.11. Nenhum pagamento será devido à CONTRATADA pela execução do Período de Transição inicial.

10.12. Haverá uma reunião inicial, com o gestor do contrato e a empresa CONTRATADA, para esclarecer assuntos relativos a questões operacionais e de gerenciamento de contrato, que incluem a modelagem do processo de comunicação, modelos de documentos, ferramenta de comunicação a ser utilizada e responsabilidades. Além disso, o representante legal da empresa CONTRATADA e os seus empregados envolvidos na execução do contrato deverão assinar os termos de responsabilidade e sigilo previstos neste Termo de Referência.

10.13. O Ministério da Educação designará equipe para promover a transição contratual, se for o caso.

10.14. Deverá ser realizada reunião inicial do contrato, na sede do Ministério da Educação, com registro em ata, em até 5 (cinco) dias após a assinatura do Contrato, ocasião em que a CONTRATADA deverá informar o endereço do prédio onde pretende instalar a Central. Posteriormente, deverão ser realizadas reuniões quinzenais para acompanhamento do plano de implantação, em local a ser definido pelas partes.

11. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

11.1. Os serviços, objeto do presente Termo de Referência, serão geridos e remunerados segundo os critérios a seguir:

11.2. DAS MÉTRICAS ADOTADAS

11.2.1. Fica estabelecida a Unidade de Serviço de Atendimento (USA) como métrica de medição adotada, permitindo ao Ministério da Educação mensurar os resultados e o atendimento aos níveis de serviço para os serviços de atendimento de cada produto, inclusive para fins de pagamento de acordo com o Anexo V da IN nº 05/2017-SEGES/MPDG, de 26 de maio de 2017

Súmula 269 TCU  
“Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.”

11.2.2. O entendimento de que a adoção de uma métrica que permita a mensuração dos resultados para pagamento dos serviços efetivamente prestados coaduna-se com as boas práticas na gestão contratual e na melhoria da eficiência da gestão orçamentária.

11.2.3. A USA é a unidade de referência adotada para mensuração dos serviços contratados considerando sua disponibilidade, sendo sua composição o esforço para a prestação do serviço conjuntamente com a complexidade para sua execução, conforme:

Sigla Definição das Atividades Equivalência			
Complexidade	Sigla	Definição da Atividade	Equivalência (valor máximo)
Baixa	B	Atividades de abertura de requisições, categorização, solução das requisições envolvendo as demandas dos usuários dos sistemas do Governo Federal, agendamento, fechamento de requisições demandadas por intermédio de ligações telefônicas, <i>e-mail</i> ou via ferramenta <i>web/mobile</i> , e gestão da base de conhecimento e realização pesquisa de satisfação.	1,0



Média	M	Requisições que exigem um maior grau de especialização na regra de negócio para solução e, quando viável, acesso aos sistemas (em ambiente específico) para atendimento das requisições, desenvolvimento de novos scripts para gestão da base de conhecimento e tratamento de incidentes.	1,5
Alta	A	Execução de atividades que exigem maior grau de especialização no conhecimento das regras de negócio do sistema e nas atividades de apoio à gestão dos serviços executados, como: identificação, elaboração de procedimentos, <i>scripts</i> e FAQ's e recomendações de melhoria de processos específicos e apoio na implantação de processos de acordo com as melhores práticas de governança.	2,0

- 11.2.4. A métrica hora de serviço será utilizada exclusivamente na implantação da Central de Atendimento e Atendimento Presencial no Ambiente da CONTRATANTE, e, nestes casos, justifica-se devido à excepcionalidade das características do referido serviço, ENCARTE "C". Ressalta-se que foram incluídos itens que vinculam os resultados ao atendimento de níveis de serviço, estando amparado pela Instrução Normativa 05/2017 e com a Súmula 269 do Tribunal de Contas da União.
- 11.2.5. O Serviço de Implantação da Central de Atendimento ao Cidadão deverá ser realizado e atestado em conformidade ao item 10 deste Termo. Será faturada após aceitação do gestor e fiscal do contrato.
- 11.2.6. UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO – USA
- 11.2.6.1. A Unidade de Serviço de Atendimento é representada pela medida padrão de atendimento dos canais disponibilizados nesse Termo de Referência e será proporcionalizado (%) para cada canal de atendimento. Foi adotado como uma unidade de atendimento padrão (100%) o valor referente ao canal Receptivo Humano Telefônico (0800), tendo em vista que esse canal atualmente é o mais usual/comum (quantitativamente) e representativo (orçamentariamente) nas contratações anteriores realizada pelo Ministério da Educação.
- 11.2.6.2. O valor mensal a ser faturado pela CONTRATADA será por USA – Unidade de Serviço de Atendimento, observando-se os valores correspondentes de pagamento unitários próprios aos tipos de Serviços multiplicado pelas respectivas quantidades realizadas no mês, conforme descrito no ENCARTE "C".
- 11.2.6.3. As quantidades de USA apresentadas no ENCARTE "C", correspondem a estimativa inicial esperada, com base nas demandas dos serviços existentes e na expectativa de migração e expansão para novos canais, os quais não possuímos histórico de demandas. A quantidade de USA estimada para um determinado item poderá ser utilizada nos demais serviços, tendo em vista a imprevisibilidade da aceitação e da utilização dos novos canais.
- 11.2.7. O desembolso dos Serviços de disponibilização, operação e gerenciamento da Central de Atendimento ao Usuário, dar-se-á mediante comprovação dos serviços efetivamente prestados, por meio de Relatório Mensal de Atividades, previamente aprovado pelo fiscal do contrato.
- 11.2.8. Para os casos de variação negativa e/ou positiva de serviços efetivamente executados em relação a ORDEM DE SERVIÇO - OS, ou ainda acrescido de forma Complementar pela CONTRATANTE, ocorrerão as seguintes compensações:
- a) A CONTRATADA fará jus a compensação financeira para os meses onde os volumes de atendimento tiverem efetiva demanda com uma variação negativa superior a 15% da OS para o período, ou seja, se o quantitativo real executado for inferior à OS representando menos de 85% do que foi estimado, a CONTRATANTE remunerará a empresa a título de compensação conforme a fórmula:
- VC = ((OS \* 0,85) – QR) \* VUSA
- Onde:
- VC = Valor de compensação (R\$)
- OS = Ordem de Serviço emitida
- QR = Quantitativo Real de USA realizadas.
- VUSA = Valor da USA
- b) Em se tratando de variação positiva, se o quantitativo real for superior a OS em mais de 15%, não haverá aplicação de sanções de baixo impacto, mais de 20% não haverá aplicação de sanções de médio impacto e mais de 30% não haverá aplicação de sanções de alto impacto, relativas aos níveis de serviços pactuados.
- 11.2.9. Ressalta-se que a OS tem volume mensal estimado variável uma vez que o comportamento dos programas educacionais é sazonal.
- 11.2.10. 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 da OS do período da ocorrência.
- 11.2.10.1. A CONTRATADA deverá observar que para efeitos de faturamento:
- a) O atendimento será faturado apenas uma vez, independentemente das transferências realizadas entre os canais de atendimento;
- b) O atendimento via *chat* será faturado apenas uma vez, independentemente da quantidade de mensagens trocadas entre o operador e o mesmo demandante durante aquele contato;
- c) Caso seja comprovado o erro no cadastro dos dados do demandante por parte da prestadora de serviços, e, em razão disso, haja devolução, o reenvio da resposta não será considerado para fins de faturamento;
- d) 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.
- e) Só haverá remuneração de atendimento eletrônico via URA quando for estabelecido pelo Ministério da Educação processo de atendimento automático efetivo ao usuário sem interação humana do operador da CONTRATADA, capaz de disseminar informações e processamento de transações integradas a Sistemas internos do Ministério da Educação e suas Autarquias, utilizando tecnologias de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR – *automatic speech recognition*) e vocalização de texto (TTS - *text tospeech*), ou seja, um atendimento individualizado, que traga um resultado direcionado para o demandante do Ministério da Educação, excluindo-se assim gravações/mensagens padrão.

- f) 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.
- g) Desta forma a CONTRATADA deverá reduzir as necessidades de PA’s, atendendo aos critérios de qualidade e níveis de serviço, substituindo-os gradativamente a medida que o atendimento eletrônico inteligente via URA individualizado passe a reduzir a demanda de atendimento humano.
- h) Todos os atendimentos receptivos devem passar pelo atendimento eletrônico - URA, todavia apenas alguns irão para menus que efetivamente provém o atendimento de individualizado, os quais serão faturados. Quando houver o atendimento por meio de URA individualizado e o Usuário quiser ser transferido para o Atendimento Receptivo Humano, o faturamento será realizado conforme apresentado abaixo:

Atendimento Receptivo Eletrônico Individualizado	Atendimento Receptivo Humano	Faturamento
SIM	Atendimento humano com duração <30 segundos	Atendimento Receptivo Eletrônico
SIM	Atendimento humano com duração >30 segundos	Atendimento Receptivo Humano
SIM	Ligação descontinuada	Atendimento Receptivo Eletrônico

- 11.2.11. Será de exclusiva gestão do CONTRATANTE a definição dos processos de atendimento eletrônico passíveis de serem efetivamente realizados pela URA.
- 11.2.12. Após a conclusão do atendimento receptivo e ativo a CONTRATADA deverá convidar o usuário para responder pesquisa de satisfação acerca do atendimento realizado, no mesmo canal, através de opção automatizada sem interação com o atendente, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.
- 11.2.13. O cidadão poderá contestar a conclusão da demanda em um prazo máximo de 03 (três) dias úteis a partir do encaminhamento da comunicação, e quando findado esse prazo sem a manifestação do cidadão, a demanda será considerada encerrada.
- 11.2.14. A demanda concluída que for reaberta, a pedido do usuário, em até 03 (três) dias úteis, em razão de inconsistência do seu tratamento realizado pela CONTRATADA, não será considerada nova demanda e não haverá nova remuneração para conclusão superveniente do atendimento realizado.
- 11.2.15. O usuário poderá solicitar o registro de sua manifestação e receberá o número de protocolo correspondente em todas a interações, assistidas ou automatizadas, por meio de voz ou mensagem de texto, conforme os canais implantados.
- 11.2.16. O registro da manifestação do usuário será sempre realizado no sistema de informação disponibilizado pela CONTRATANTE, vinculado a número próprio da CONTRATADA de rastreabilidade do atendimento, independente do canal de comunicação utilizado.
- 11.2.17. Serão considerados ATENDIMENTOS CONCLUÍDOS os atendimentos RECEPTIVOS, assistidos ou automatizados, que resultarem em uma (01) disseminação completa de informação contida na base de conhecimento da CONTRATANTE e/ou no registro completo de uma (01) manifestação do usuário.
- 11.2.18. Nos atendimentos por aplicação internet, assistido ou automatizado, 1 (um) atendimento corresponderá ao conjunto de interações, onde cada interação corresponde a 1 (uma) mensagem recebida e 1 (uma) mensagem enviada, com informações contida na base de conhecimento da CONTRATANTE.
- 11.2.19. A CONTRATADA deverá implantar um sistema que permita gerenciar todas as interações com o cidadão, independente do canal (canais digitais ou telefônico) utilizado para o atendimento automatizado ou assistido.
- 11.2.20. Este sistema deverá coletar a identificação do cidadão, sempre que determinado pela CONTRATANTE, e registrar todas as interações. Todos os atendimentos deverão ser identificados por um número único de protocolo, e independentemente do canal utilizado, que sejam associados a uma mesma identificação de cidadão, serão vinculados entre si e consignarão um novo atendimento, ressalvado os casos de reabertura de chamado.
- 11.2.21. As quantidades de atendimentos previstos por *Chatbot* e mídias sociais por se tratarem de canais que o Ministério da Educação não dispõe atualmente, não possuem histórico, de modo que foi estabelecido o percentual de 100% da média de atendimento do período de 2015 a 2018. Para mensuração dos quantitativos foram levados em conta o público alvo que se encontra em idade acadêmica, que na grande maioria possuem acesso à *internet*.
- 11.2.22. O valor total mensal de faturamento será representado pela quantidade de atendimentos realizados no período de apuração, que deverá corresponder do primeiro ao último dia do mês, apropriado aos tipos de atendimento, multiplicado pelo valor correspondente ao custo unitário por tipo de atendimento.
- 11.2.23. Sobre os valores faturados incidirão todos os descontos e deduções aplicáveis, inclusive, decorrentes de descumprimentos de obrigações diversas: Acordo de Níveis de Serviços, multas, deduções e glosas.
- 11.2.23.1. A CONTRATADA deverá, mensalmente, emitir 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 gestor e fiscal do contrato. O Relatório Técnico e Gerencial deverá conter, no mínimo, os dados que comprovem todos os volumes e níveis de serviços de cada canal de atendimento, podendo o Ministério da Educação solicitar a qualquer tempo dados ou esclarecimentos complementares, inclusive com acesso às métricas utilizadas para cálculo dos indicadores.
- 11.2.23.2. O Ministério da Educação, 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 2 (dois) dias a contar da data de solicitação.
- 11.2.23.3. A CONTRATADA deverá realizar, mensalmente, a apresentação dos resultados obtidos pela Central de Atendimento ao Cidadão e todos os demais canais de atendimento constantes neste termo de referência, ou seja – apresentação do desempenho dos serviços realizados no mês anterior. A apresentação destes resultados deverá ser encaminhada por meio eletrônico para o gestor e fiscal do contrato, podendo este solicitar a qualquer tempo dados ou esclarecimentos complementares.

- 12.1. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:
- 12.1.1. As quantidades indicadas para execução dos serviços de que trata o objeto desta licitação são estimativas e obedecem à demanda das atividades do Ministério da Educação, o que poderá resultar em um acréscimo ou redução no valor a ser pago.
- 12.1.2. A quantidades de atendimentos ao cidadão da nova contratação teve como parâmetro as informações indicadas nos gráficos do período de 2015 a 2018.
- 12.2. Os dados e gráficos a seguir demonstram a volumetria dos atendimentos por Autarquia/Secretaria, por nível e mensalmente do período de 2015 a 2018.

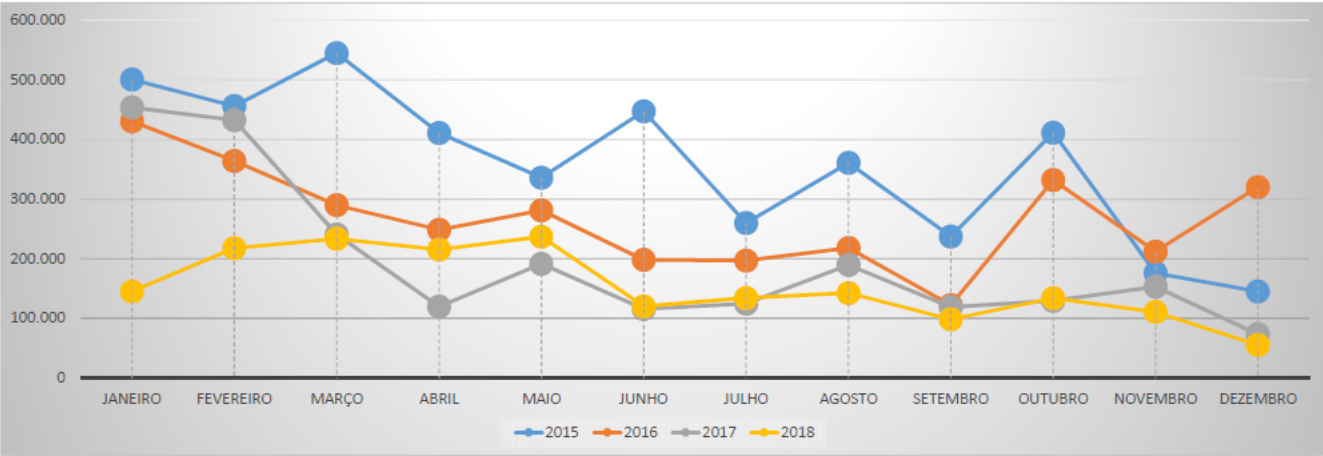
Volumetria por Secretaria/Autarquia no período de 2015 a 2018 - RECEPTIVO

ANO	FNDE Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação	INEP Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira	SESU Secretaria de Educação Superior	SAA Subsecretaria de Assuntos Administrativos	SECADI (atualmente Secretaria de Modalidades Especializadas de Educação - SEMESP)	SEB Secretaria de Educação Básica	SETEC Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica	CAPES Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior	SERES Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior	SASE (atualmente Secretaria de Alfabetização - SEALF)
2015	1.543.780	412.315	545.249	112.695	120.782	56.885	57.163	90.255	69.781	9.395
2016	2.128.159	893.351	340.959	31.004	179.240	63.142	91.714	67.576	74.838	32.553
2017	768.333	353.231	588.074	189.060	68.719	57.405	62.212	52.885	30.944	7.185
2018	624.962	266.671	408.984	170.606	33.786	93.300	40.176	34.252	24.525	4.866
% do Contrato atual	46,90%	17,83%	17,44%	4,66%	3,73%	2,51%	2,33%	2,27%	1,85%	0,50%

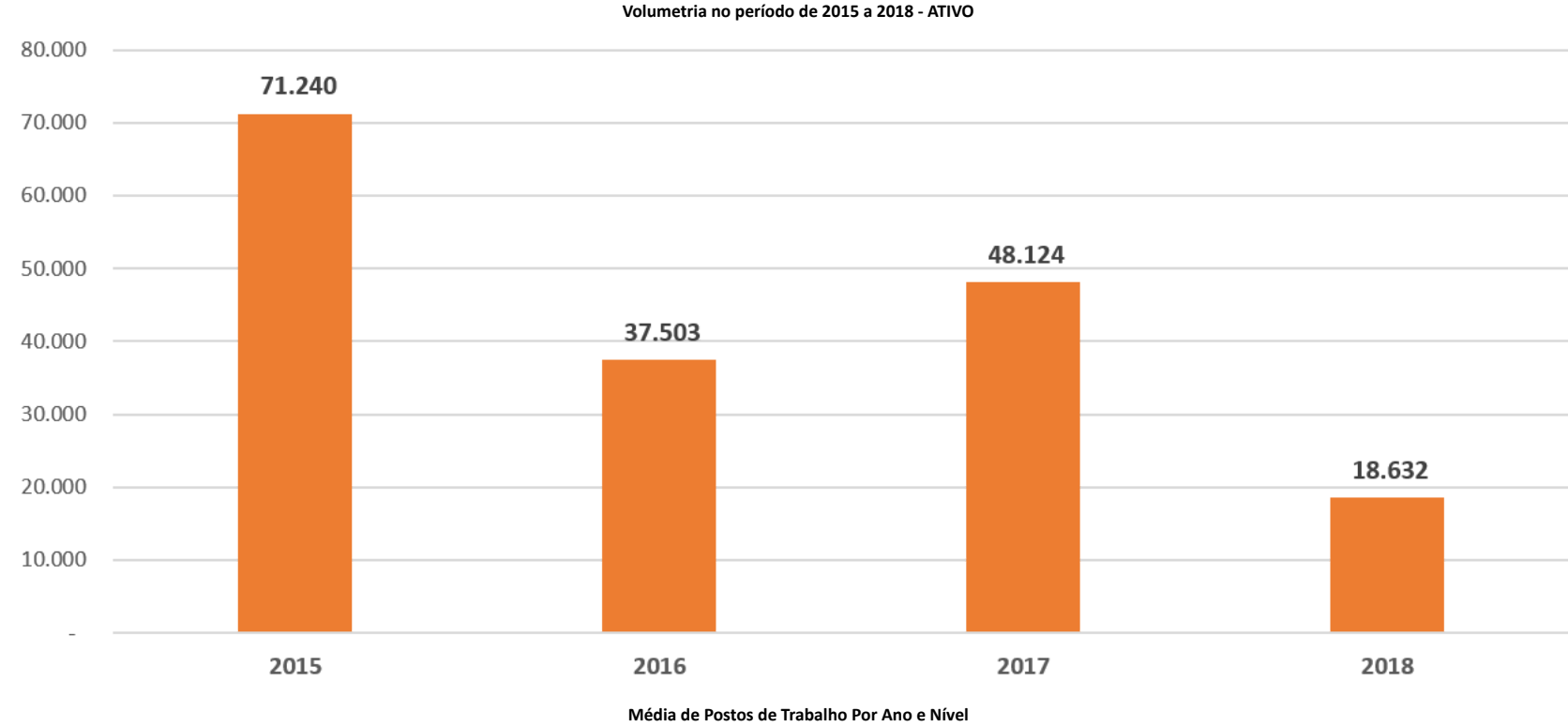
Volumetria por nível de atendimento no período de 2015 a 2018 - RECEPTIVO

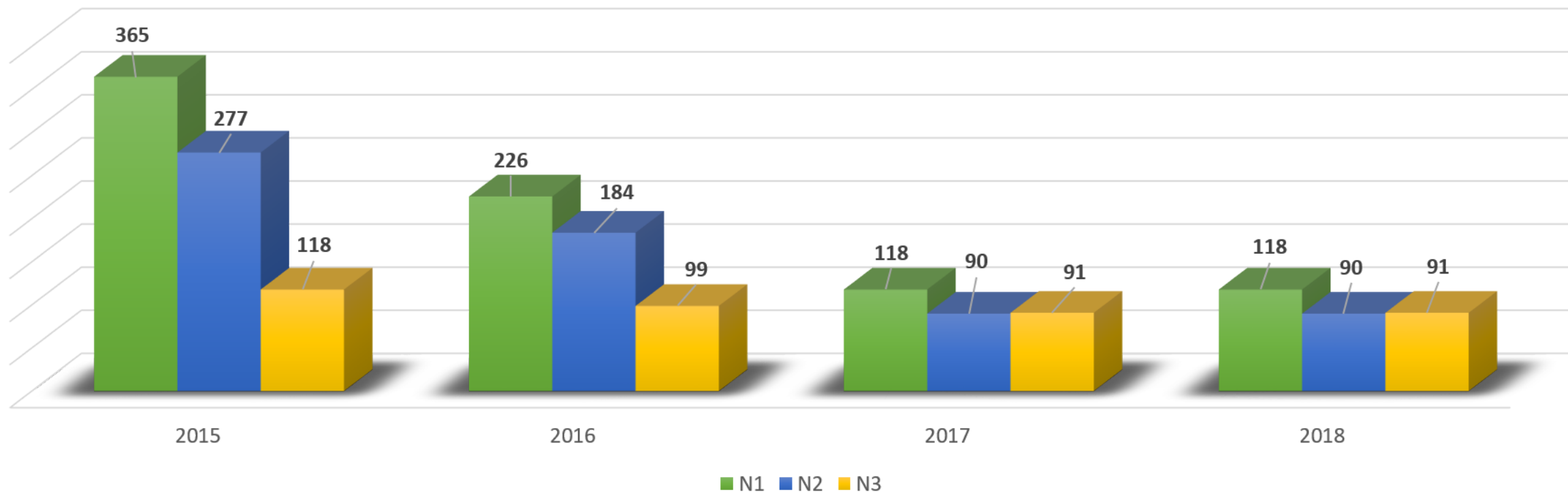
Ano	2015			2016			2017			2018		
Nível	N1	N2	N3	N1	N2	N3	N1	N2	N3	N1	N2	N3
Quantidade	4.006.666	230.724	48.506	3.022.278	166.676	24.697	2.144.596	178.042	20.713	1.542.902	268.589	33.176
Total/Ano	4.285.896			3.213.651			2.343.351			1.844.667		

Volumetria mês a mês no período de 2015 a 2018 - RECEPTIVO



12.3. Esta volumetria apresentada refere-se ao atendimento realizado pelo MEC no formato chamadas receptivas 0800, originadas de telefone fixo.





12.4. A proposição de preços de USA deve ser baseada no quadro resumo destacado no Item 1.2.1 deste Termo de Referência. Estes números são projeções estimadas em relação ao atendimento atual e a ampliação dos canais de comunicação. Considera-se também que as atividades do perfil N3 do contrato atual serão contempladas pelo perfil N2.

12.5. CUSTOS DE PESSOAL

12.5.1. Todos os custos de pessoal necessários à execução dos serviços devem correr por conta da CONTRATADA.

12.5.2. Os níveis salariais mínimos a serem efetivamente praticados devem levar em consideração o atendimento aos requisitos de formação, visando a boa execução dos serviços ofertados, sendo essencial a adequação dos níveis de qualificação dos profissionais para o fiel cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos neste TR.

12.6. DESCRIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

12.6.1. É responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o quantitativo de pessoal, assim como os cargos necessários para o atendimento do volume e complexidade dos serviços, observadas as qualidades de serviços prestados conforme níveis de serviços definidos neste TR;

12.6.2. ATENDENTES: empregado da CONTRATADA, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, atuando conforme horários de ocupação e complexidade das atividades desempenhadas e posições de atendimento definidos junto a cada EQUIPE DE COORDENAÇÃO de produto, alocado nas dependências da CONTRATADA:

12.6.2.1. Atribuições básicas - Atendente 1º Nível:

- a) Realizar o teleatendimento ativo e receptivo, retorno das chamadas e atendimento via multicanais, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- b) Atualizar e/ou incluir dados dos usuários nos sistemas do Ministério da Educação;
- c) Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- d) Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- e) Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado; e
- f) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

12.6.2.2. Atribuições básicas - Atendente 2º Nível:

- a) Recepcionar demandas proveniente de outro nível, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;

- b) Atendimento das requisições, desenvolvimento de novos scripts para gestão da base de conhecimento;
- c) Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, de forma ativa, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- d) Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- e) Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado;
- f) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento; e
- g) Reportar os pontos críticos ou oportunidades de melhoria identificadas, incluindo sugestões de soluções para o ganho da produtividade da Central de Atendimento.

12.6.2.3. Qualificação:

- a) Atendente 1º Nível - Escolaridade mínima: ensino médio completo.
- b) Atendente 2º Nível - Escolaridade mínima: cursando ensino superior.

12.6.2.4. Perfil Profissional do Atendente 1º Nível:

- a) Conhecimento básico de *Internet*;
- b) Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- c) Boa fluência verbal, boa dicção, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada, e boa audição;
- d) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; e
- e) Autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros.

12.6.2.5. Perfil Profissional do Atendente 2º Nível:

- a) Conhecimento intermediário de *Internet*;
- b) Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- c) Boa fluência verbal, boa dicção, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada, e boa audição;
- d) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; e
- e) Autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros.

12.6.2.6.

12.6.3. ANALISTAS: Empregado da CONTRATADA, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, atuando conforme parâmetros definidos para cada sistema atendido, alocado nas dependências da CONTRATADA:

12.6.3.1. Atribuições Básicas:

- a) Identificar os possíveis ofensores ou pontos críticos que possam causar impacto no nível de serviço exigido pela CONTRATANTE;
- b) Reportar os pontos críticos ou oportunidades de melhoria identificadas, incluindo sugestões de soluções para o ganho da produtividade da Central de Atendimento;
- c) Assegurar a qualidade dos serviços oferecidos pela Central de Atendimento;
- d) Redimensionar a estrutura da Central de Atendimento para o cumprimento dos níveis de serviço acordados;
- e) Definir escalas, avaliar aderência das escalas, realizar acompanhamento constante;
- f) Acompanhamento da operação em tempo real;
- g) Análise de indicadores de produtividade;
- h) Planejamento de metas;
- i) Estudos de viabilidade;
- j) Análise de produtividade;
- k) Análise de qualidade;
- l) Análise de eficácia de reciclagens e treinamentos aplicados;
- m) Análise estatística com pontuações de agentes e tendências;
- n) Análise de processos da operação e negócio;
- o) Desenvolvimento de projetos de melhoria e correções;
- p) Calibração de processos operacionais;
- q) Acompanhamento da eficácia e eficiência dos documentos de conhecimento;

- r) Criar documentos de conhecimento, processos de trabalho e instruções de trabalho;
- s) Atualizar documentos de conhecimento;
- t) Criar relatórios de utilização de documentos;
- u) Manter interlocução com a Equipe de Coordenação de cada produto para identificar pontos de melhoria em procedimentos e processos.

12.6.3.2. Qualificação:

- a) Escolaridade mínima: ensino superior completo.

12.6.3.3. Perfil Profissional:

- a) Amplo domínio de microinformática; *Windows e Office (Word, Excel e Access)*;
- b) Amplo conhecimento de *Internet*;
- c) Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- d) Bom conhecimento do vocabulário gramatical do idioma português; clareza e objetividade na linguagem escrita; capacidade de síntese; e
- e) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.

12.6.4. SUPERVISOR: Empregado da CONTRATADA, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, atuando conforme horários de ocupação das posições de atendimento definidos, alocado nas dependências da CONTRATADA:

12.6.4.1. Atribuições Básicas:

- a) Reportar-se ao Gerente da Central de Atendimento, para fins de gestão da operação do atendimento;
- b) Executar as funções de supervisão dos atendentes (controles de presença, descansos, escalas, férias, etc.) zelando para que todas as posições de atendimento necessárias à boa prestação dos serviços sejam e estejam guarnecidas por atendentes;
- c) Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes responsáveis pelo teleatendimento receptivo e atendimento multicanais;
- d) Organizar e distribuir as tarefas entre os atendentes responsáveis pelos serviços de retorno das solicitações e teleatendimento ativo;
- e) Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, por meio de varredura aleatória das posições de atendimento, objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;
- f) Elaborar relatórios de acompanhamento dos serviços executados;
- g) Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os usuários e os atendentes;
- h) Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes;
- i) Instruir, orientar e treinar os atendentes quanto à melhor forma de atendimento a casos rotineiros e a casos especiais, inclusive aperfeiçoar e atualizar *scripts*;
- j) Comunicar imediatamente ao gerente de atendimento qualquer problema relativo ao plano de ocupação das Posições de Atendimento;
- k) Monitorar as sugestões e reclamações relatadas pelos usuários, para posterior encaminhamento ao gerente de atendimento;
- l) Coordenar a realização de teleatendimento ativo para complementação de dados cadastrais dos usuários;
- m) Acompanhar a produtividade da Central de Atendimento (ativo e receptivo);
- n) Esclarecer dúvidas dos atendentes;
- o) Realizar reuniões diárias visando estabelecer estratégias e tomadas de decisões;
- p) Identificar necessidade de treinamento, capacitação e reciclagem dos atendentes;
- q) Realizar a avaliação periódica do desempenho dos atendentes e promoção das substituições e/ou contratações que se façam necessárias.

12.6.4.2. Qualificação:

- a) Escolaridade mínima: ensino superior completo;

12.6.4.3. Perfil Profissional:

- a) Amplo domínio de microinformática (operação de microcomputadores, aplicativos para escritório, etc.);
- b) Amplo conhecimento de *Internet*;
- c) Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- d) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada;
- e) Habilidades de gerenciamento, monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- f) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; e

	g) Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.
12.6.4.4.	Serviço de Supervisão do Atendimento de 1º e 2º nível
	I. Para cada um dos produtos atendidos pela Central de Atendimento deverá dispor de um perfil de Supervisor de Atendimento de 1º e 2º nível, tendo como responsabilidade acompanhar e manter a disponibilidade do atendimento de 1º e 2º nível, não sendo vedado o acúmulo de responsabilidade, desde que devidamente identificado e informado à área de negócio afim.
	II. Todos os custos relacionados aos serviços de supervisão, incluindo salários, benefícios, sistemas, materiais, procedimentos, treinamentos e capacitações, deverão estar contemplados no valor dos serviços de atendimento de 1º e 2º nível.
	III. Principais Serviços de Supervisão do Atendimento de 1º e 2º nível:
	a) Supervisionar os chamados e os diálogos de atendimento, estabelecidos entre os usuários e os atendentes;
	b) Gerenciar o período de descanso;
	c) Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes.
	d) Efetuar aleatoriamente a escuta dos atendimentos;
	e) Efetuar aleatoriamente a leitura de atendimentos provenientes de processos não-telefônicos;
	f) Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes;
	g) Elaborar relatórios de serviços executados; e
	h) Participar de reuniões sempre que convocado.
12.6.5.	PARÂMETROS DE REFERÊNCIA PARA DIMENSIONAMENTO E DISPONIBILIDADE DA ESTRUTURA DE TELEATENDIMENTO
12.6.5.1.	Para fins de dimensionamento e disponibilidade da estrutura do teleatendimento, a CONTRATADA deverá:
12.6.5.2.	Observar o disposto no Anexo II da NR 17, do Ministério do Trabalho e Emprego;
12.6.5.3.	Observar os parâmetros e níveis do acordo de nível de serviço no que tange à infraestrutura física e lógica;
12.6.6.	Nos preços da Solução Proposta deverão levar em conta todos os custos relativos aos serviços, incluindo os serviços complementares de transmissão de informação, equipamentos, licenças e análise de dados a serem considerados neste Termo de Referência.
12.6.7.	Os preços ofertados para fornecimento do Objeto devem ser apresentados conforme as tabelas descritas no ENCARTE “F” deste Termo de Referência.
12.6.8.	Apresentar juntamente com a proposta a Declaração de Sustentabilidade Ambiental, constante no ENCARTE "G".
12.7.	PROPOSTA DE PREÇO
12.7.1.	A proposta de preço ajustada ao valor do lance das LICITANTES deverá seguir a forma definida no TR, devendo conter os seguintes termos:
12.7.1.1.	Concordância com todos os termos e condições estabelecidas neste TR, incluindo as obrigações da CONTRATANTE, de entrega, e demonstrar estar ciente das sanções administrativas em decorrência de aplicação de Nível de Serviço Mínimo ou por descumprimento das demais cláusulas deste TR.
12.7.1.2.	Apresentação dos demonstrativos de Preço Total e de Preços Unitários;
12.7.1.3.	Deverá ser anexada descrição detalhada do(s) produto(s) e serviço(s) que será(ão) fornecido(s), bem como documento em formato de planilha com indicação das comprovações de todos os itens do TR, indicando para cada item a página do manual oficial do fabricante ou site oficial onde se encontra a referida comprovação técnica.
12.7.1.4.	Não será aceita como documentação comprobatória captura de telas, referência de imagens (telas ou outros documentos).
12.7.1.5.	Não serão aceitas referências a futuros <i>releases</i> ou versões de produtos para comprovar a existência ou aderência a qualquer item do TR.
12.7.1.6.	O valor apresentado deverá contemplar todos os custos inerentes à contratação e ainda aqueles decorrentes de fretes, seguros, embalagens, fiscais, trabalhistas e demais encargos contribuições, impostos e taxas estabelecidos na forma da Lei.
12.7.2.	A CONTRATADA deverá iniciar a operação com a quantidade de Atendentes Multicanal equivalente a estrutura atual, a qual permanecerá por 90 dias. Mantidos os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.
12.7.3.	A Central de Atendimento ao Cidadão, deverá dispor do quantitativo de atendentes suficiente para honrar os indicadores de Níveis de Serviço contratados. A ocupação inicial das posições de Atendimento Multicanal, a ser implantado pela CONTRATADA, deverá ter como base o quantitativo histórico de operadores/multimeios, conforme demonstrado no anexo II. Esse quantitativo deverá ser utilizado nos três primeiros meses de operação, tendo em vista a manutenção da qualidade do atendimento prestado atualmente, uma vez que haverá mudança significativa na estrutura de atendimento da Companhia, a qual demandará um período de adequação.
12.7.4.	Para efeito de execução dos serviços de atendimento da Central de Atendimento ao Cidadão, constantes neste termo, torna-se imprescindível que a CONTRATADA disponibilize estrutura de apoio suficiente para suportar, no mínimo, os quantitativos de recursos humanos ora especificados.
12.7.5.	A CONTRATADA deverá enviar ao Ministério da Educação, mensalmente, o dimensionamento diário da equipe correspondente ao mês posterior, seguindo os parâmetros de nível de serviço exigidos.
13.	<b>OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE</b>
13.1.	Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;



- 13.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 13.3. 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;
- 13.4. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 13.5. 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/MPDG nº 5/2017.
- 13.6. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

a) 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 prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário.

b) direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas CONTRATADAS;

c) 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.
- 13.7. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 13.8. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 13.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
- 13.10. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "*as built*", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- 13.11. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 13.12. Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências do Ministério da Educação para a execução dos serviços, portando, obrigatoriamente, os crachás funcionais da empresa.
- 13.13. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços, dentro das normas estabelecidas no Contrato.
- 13.14. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATADA.
- 13.15. Informar, com prazo mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos, em caso de mudança de localidade, o novo endereço para instalação dos *links* E1's.
- 13.16. Efetuar inspeção com a finalidade de verificar a prestação dos serviços e o atendimento das exigências contratuais.
- 13.17. Exercer a fiscalização e a supervisão dos serviços prestados, podendo sustar, recusar, solicitar que seja feito ou refeito qualquer serviço que não esteja de acordo com as condições e as exigências especificadas.
- 13.18. Poderá, a qualquer tempo, exigir da CONTRATADA a comprovação das condições que ensejaram sua contratação, notadamente no tocante à qualificação econômico-financeira.
- 13.19. Emitir relatórios sobre os atos relativos à execução do contrato que vier a ser firmado, em especial, quanto ao acompanhamento e a fiscalização da prestação dos serviços, a exigência de condições estabelecidas e à proposta de aplicação de sanções.
- 13.20. Atestar a execução da prestação dos serviços e receber as faturas correspondentes, quando apresentadas na forma estabelecida no Contrato.

14. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**
- 14.1. Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento da Central de Atendimento, provendo infraestruturas física e tecnológica, recursos humanos, atendimento telefônico humano e eletrônico, Integração Telefonia - Computador (CTI), banco de dados informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade, de acordo com as condições expressas neste TR e seus anexos.
- 14.2. Executar os serviços em conformidade com a programação estabelecida pela CONTRATANTE, orientando seus empregados a realizarem suas tarefas com presteza, rapidez e eficiência.
- 14.3. 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;
- 14.4. Manter, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas e com as exigências deste Termo de Referência, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo, durante a vigência contratual;
- 14.5. Cumprir, rigorosamente, as condições deste TR e os compromissos avençados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela CONTRATANTE e formalizadas em apostilamento ou aditamento.
- 14.6. Cumprir o que estabelece a legislação e normas vigentes sobre a acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, em todos os ambientes onde serão realizados os serviços (Leis 10.048/2000 e 10.098/2000; Decreto Lei nº 5.296/2004);
- 14.7. Apresentar obrigatoriamente junto à Nota Fiscal os seguintes documentos comprobatórios: relatório consolidado dos serviços efetivamente prestados, e outros documentos que a CONTRATANTE julgar necessários;
- 14.8. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 14.9. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MPDG nº 5/2017;
- 14.10. Não veicular publicidade acerca do objeto deste Contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE;
- 14.11. 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;
- 14.12. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência, suspensão ou cancelamento, promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços;

- 14.13.

Aos **90 (noventa) dias** antes da data do efetivo término do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer ao CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção, degradação ou efeito adverso para que haja uma transferência ordenada dos serviços para o CONTRATANTE ou ao delegado por este;
- 14.14.

A falta de transferência de conhecimento caracterizará infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente;
- 14.15.

A CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas pelo CONTRATANTE relacionadas à transição contratual, assim como deverá atender a todas as solicitações do CONTRATANTE, referentes à execução contratual, à documentação e demais informações relevantes;
- 14.16.

A CONTRATADA compromete-se a fornecer ao CONTRATANTE toda a documentação e base de dados relativa à prestação dos serviços que esteja em sua posse;
- 14.17.

A CONTRATADA deverá participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da elaboração do Plano de Transferência do Conhecimento.
- 14.18.

Acompanhar e monitorar os serviços prestados e comunicar ao Ministério da Educação, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- 14.19.

Disponibilizar canais de comunicação com a empresa, do tipo atendimento ao cliente ou *“Service desk”*, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, para recepção e registro das reclamações, fornecendo o número do Chamado de Suporte para acompanhamento;
- 14.20.

Atender de imediato as solicitações realizadas pelos servidores do MEC e/ou terceiros autorizados, corrigindo, no prazo máximo de **02 (duas) horas**, após notificação (ofício e/ou *e-mail*), qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços de telefonia contratados ou acesso aos sítios de gerenciamentos de relatórios;
- 14.21.

Registrar todas as solicitações feitas pelo Ministério da Educação, para acompanhamento e controle de execução dos serviços prestados;
- 14.22.

Apresentar relatório mensal, junto com a fatura de serviços prestados, relacionando todas as Ordens de Serviços originadas pelo Ministério da Educação e demais relatórios que ratifiquem a execução dos serviços prestados.
- 14.23.

Encerrar as solicitações somente depois de teste e validação para que o Ministério da Educação ateste que o incidente/problema foi resolvido definitivamente e acrescentar, no encerramento da solicitação, o nome e a matrícula do servidor/funcionário do MEC;
- 14.24.

Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 14.25.

Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste documento, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras despesas correlatas.
- 14.26.

Os profissionais disponibilizados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços deverão estar identificados com crachá de identificação da mesma, estando sujeitos às normas internas de segurança do Ministério da Educação, inclusive àquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências.
- 14.27.

Assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los à época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.
- 14.28.

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 empregados, quando da prestação dos serviços ou em conexão com ela.
- 14.29.

Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionados à prestação dos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- 14.30.

Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da formalização do Contrato.
- 14.31.

Implantar a supervisão permanente dos serviços de modo adequado e de forma a obter uma operação eficaz e eficiente;
- 14.32.

Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto a ser contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços;
- 14.33.

Atender prontamente quaisquer exigências do representante do Ministério da Educação, inerentes ao objeto deste Termo de Referência;
- 14.34.

Fornecer, na forma solicitada pelo Ministério da Educação, o demonstrativo de utilização dos serviços, objeto deste Termo de Referência;
- 14.35.

Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, verificando sempre o seu bom desempenho, realizando os serviços em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade dos serviços a serem prestados;
- 14.36.

Responder por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços;
- 14.37.

Responder pelos danos causados diretamente ao Ministério da Educação ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pelo Ministério da Educação;
- 14.38.

Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços no recinto do MEC;
- 14.39.

Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por intermédio desta contratação, considerando os recursos disponibilizados;
- 14.40.

Observar, obrigatoriamente, a Política de Segurança da Informação e Comunicações do Ministério da Educação e as normas dela derivadas, divulgá-las aos seus empregados e preposto envolvidos em atividade no Ministério da Educação;
- 14.41.

Indicar um preposto para acompanhar a execução do contrato e responder perante o **CONTRATANTE**;
- 14.42.

A **CONTRATADA**, em hipótese alguma, poderá veicular publicidade acerca dos serviços prestados para o **CONTRATANTE**, sem prévia autorização.

15.

DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

- 15.1.

O Contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93 e 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;

	<div>c) o valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;</div> <div>d) a CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação.</div>
15.2.	A necessidade da vigência contratual ultrapassar os 12 (doze) meses sendo estabelecido um prazo de 24 (vinte quatro) meses se dá pela peculiaridade da contratação, que por ser um serviço com um escopo em que grande parte é algo que ainda não obteve contratações anteriores por essa pasta, gera uma alta complexidade para sua execução.
15.3.	É uma necessidade se ter um prazo confiável para implantação, execução e maturação dos serviços, o que se fosse realizado em apenas 12 (doze) meses, poderia ocasionar na descontinuidade, gerando prejuízos irreparáveis, tanto para o MEC e suas autarquias, quanto para os cidadãos usuários, comprometendo dessa forma o interesse público, e, ainda, os custos de implantação sendo diluído em um período maior, o fornecedor poderá ofertar proposta com maior vantajosidade econômica no certame licitatório.
16.	<b>LOCAL DE IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS</b>
16.1.	Os serviços contratados serão prestados em Central de Atendimento própria da CONTRATADA, em território Nacional, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE, onde será feita a gestão e fiscalização do contrato e treinamentos, sendo de fácil acesso, visando assim uma melhor e mais rápida comunicação das partes e também uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos e operacionais.
16.2.	Caso a licitante não possua instalações no Distrito Federal, deverá apresentar declaração (junto a proposta) no sentido de que instalará no Distrito Federal, em até 30 dias após a assinatura do contrato, escritório adequado, contendo pelo menos, os seguintes recursos: 1 (um) telefone fixo, 1 (uma) impressora multifuncional, computador com acesso à <i>internet</i> , mesas e cadeiras suficientes para seus funcionários e sala de treinamento virtual para capacitação dada pelo CONTRATANTE aos colaboradores da CONTRATADA em Centrais de Atendimento fora da região metropolitana de Brasília/DF, cujo local estará sempre em funcionamento nos dias úteis, em horário comercial.
16.3.	O papel de Preposto, equipe de gestão da CONTRATADA, deverá ser prestado, obrigatoriamente, em Brasília/DF.
16.4.	O atendimento presencial para os itens do catálogo de serviços de suporte ao atendimento - ENCARTE "C", quando nas dependências da CONTRANTE, ocorrerá, conforme Ordens de Serviço, nos endereços abaixo relacionados e, quando houver alterações nos endereços informados, a CONTRATADA será notificada da alteração com antecedência mínima de 10 dias úteis:
	<div><div></div><div><ul style="list-style-type: none"><li>• MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO - Endereço: Esplanada dos Ministérios, Bloco "L" - Brasília/DF (Ed. Sede ou Anexos)</li><li>• CAPES - Setor Bancário Norte, Quadra 2, Bloco L, Lote 06, Edifício CAPES - Brasília/DF - CEP: 70.040-031</li><li>• FNDE - Setor Bancário Sul, Quadra 2, Bloco F, Edifício FNDE - Brasília/DF - CEP: 70070-929</li><li>• INEP - Setor de Indústrias Gráficas - SIG Quadra 4 Lote 327 - Brasília/DF - CEP: 70610-908</li></ul></div></div>
16.5.	Os serviços de atendimento humano (Atendimento Receptivo Telefônico, Ativo, <i>Chat</i> ) deverão ser disponibilizados em dois turnos de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).
16.6.	Os serviços digitais (Receptivo Eletrônico - URA, Portal de Serviços, <i>E-mail</i> /Formulário Eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, <i>Chatbot</i> e <i>Voicebot</i> ) deverão ser disponibilizados em regime de 24x7, sem interrupções (segunda a domingo).
16.7.	Todos os níveis de atendimento humano poderão realizar atendimentos nos fins de semana, feriados e durante o período das 20h às 8h do dia seguinte em caráter de plantão com a finalidade de atender programas específicos como ENEM, SISU, PROUNI, FIES, FIES SELEÇÃO, PRONATEC, ENADE, FUNDEB, ENCCEJA e outros que a CONTRATANTE necessitar ou que sejam criados.
16.8.	É responsabilidade da CONTRATANTE informar previamente à CONTRATADA em um prazo mínimo de 15 (quinze) dias corridos sobre eventuais períodos de sazonalidades, bem como mudança nos horários e dias de atendimento.
16.9.	Ressalta-se que os períodos apresentados não são restritivos, uma vez que podem surgir novos períodos durante a execução contratual.
17.	<b>DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE</b>
17.1.	A CONTRATADA deverá assegurar o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da CONTRATANTE, e adotar todas as providências necessárias para garantir sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços previstos neste TR, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito.
17.2.	A CONTRATADA deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria, em especial os em face do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades.
17.3.	Para execução das atividades da Central de Atendimento, deverão ser observados os seguintes pontos: <div><div>a) Controle de acesso: o acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas. A CONTRATADA deverá prover segurança por meio de identificação individual dos atendentes, supervisores e gerentes utilizando a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, de forma a garantir que todas as ações efetuadas sejam de responsabilidade do funcionário da CONTRATADA.</div><div>b) Propriedade e uso das informações: todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do MEC, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal do MEC. Toda informação originária da prestação dos serviços de teleatendimento deverá ser disponibilizada somente pelo MEC e a quem ela determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.</div><div>c) Visando resguardar o sigilo das informações a que vierem a ter acesso a CONTRATADA e seus funcionários alocados para a prestação dos serviços, será obrigatória a assinatura de termo de responsabilidade quanto à confidencialidade das informações, como condição ao início efetivo na prestação dos serviços.</div></div>
17.4.	A CONTRATADA e toda a equipe envolvida na prestação dos serviços deverão obedecer às regras de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE.
17.5.	Para os casos de demissão do funcionário ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, deverão ser adotados os seguintes procedimentos: <div><div>a) O funcionário não poderá acessar o ambiente de operação após a comunicação de sua dispensa, não sendo permitido o cumprimento de aviso prévio no ambiente da Central de Atendimento;</div><div>c) A CONTRATADA deverá comunicar tempestivamente à CONTRATANTE os dados dos funcionários demitidos/dispensados;</div><div>d) Os acessos a ambientes e sistemas deverão ser imediatamente revogados; e</div><div>e) O funcionário deverá ter seu crachá recolhido e inutilizado.</div></div>
17.6.	A CONTRATANTE deve possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas da CONTRATADA, relacionados com a prestação de serviço à CONTRATANTE.
17.7.	A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de <i>backup</i> de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos e incêndios.

- 17.8. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Contingência dos serviços, envolvendo componentes críticos (tais como: URA, DAC, Central Telefônica, *links*, instalações físicas, servidores, entre outros) e de infraestrutura (tais como: acidentes, greves, interrupção no fornecimento de energia, falha em serviço de telefonia, deslizamentos/desmoroamentos, incêndio, problemas com água/esgoto, entre outras situações), de forma a garantir a continuidade dos atendimentos.
- 17.9. Não deve ser permitida a utilização de dispositivos de armazenamento removíveis ou impressoras (sejam locais ou remotas) em estações de trabalho utilizadas no âmbito da prestação do serviço, salvo em casos justificados e devidamente autorizados pela CONTRATANTE.
- 17.10. A utilização de sistema de correio eletrônico ou qualquer outra ferramenta de transmissão de dados nos equipamentos deve ser restrita ao âmbito da prestação de serviço, e de acordo com anuência da CONTRATANTE, para os equipamentos que acessam sistemas e aplicativos da CONTRATANTE.
- 17.11. A transmissão de arquivos executáveis, compactados ou não, anexados a mensagens de correio eletrônico não será permitida.
- 17.12. Arquivos anexados em mensagens recebidas somente devem ser abertos se forem imagens ou documentos, nos formatos utilizados internamente, compactados ou não.
- 17.13. Devem ser repassadas à CONTRATANTE as mensagens de correio eletrônico que possam representar ameaça a ativos de informação.
- 17.14. Além dos itens de segurança citados acima, a CONTRATADA deverá providenciar também:
- a) Proteção do *setup* dos microcomputadores com senha. A senha de *setup* deve ser utilizada exclusivamente pela área de suporte de TI;
  - b) Portas *USB* bloqueadas para equipamentos 3G e similares;
  - c) Gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento bloqueada em portas *USB*;
  - d) Portas *wi-fi* e *bluetooth* desabilitadas;
  - e) Cada teleatendente deve possuir *login* e senha individuais de acesso à sessão de usuário do Sistema Operacional;
  - f) Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;
  - g) Todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador;
  - h) As opções de gravação de arquivo dos navegadores devem estar desabilitadas;
  - i) A senha de administrador deve ser restrita aos responsáveis pelo suporte de TI;
  - j) Todos os aplicativos utilizados pelos teleatendentes devem ser disponibilizados na área de trabalho (*desktop*) do computador;
  - k) Aplicativos do tipo “bloco de notas – *notepad*” devem ter a função de gravação de arquivo desabilitada;
  - l) Os equipamentos da área de teleatendimento não devem ter acesso a impressoras;
  - m) Sistemas de mensagens instantâneas na área de teleatendimento devem ter o acesso bloqueado para usuários de domínios externos à Central de Atendimento;
  - n) Todos os equipamentos devem possuir antivírus instalado e atualizado;
  - o) O uso de canetas e outros acessórios que possibilitem gravação de imagem, vídeo e de som não é permitido;
  - p) Não possibilitar ao teleatendente acessar pastas e arquivos compartilhados na rede.
- 17.15. Arquivos necessários a treinamento, orientação, informações diversas relativas à operação da central devem ser disponibilizados em portal *web* no ambiente intranet;
- 17.16. O acesso aos demais sites de *Internet*, com exceção do site da CONTRATANTE e demais sites autorizados pela CONTRATANTE, deverão ser bloqueados nos equipamentos do teleatendimento.
- 17.17. A concessão e a revogação de privilégios de acesso devem ser registradas de modo que seja possível determinar a data na qual ocorreram, os colaboradores afetados, bem como os privilégios concedidos e revogados.
- 17.18. As tentativas de autenticação de colaboradores devem ser registradas, independentemente de resultarem em sucesso ou fracasso, de modo que seja possível determinar a data e a hora na qual ocorreram, os identificadores de acesso utilizados e o ativo de informação associado.
- 17.19. Os equipamentos utilizados no âmbito da prestação de serviço devem possuir relógio sincronizado com uma fonte de referência confiável.
- 17.20. Todo atendimento realizado no âmbito da prestação do serviço deve ser registrado com vistas a permitir a realização de auditoria que possibilite, no mínimo, a identificação do número telefônico que originou a chamada, data e hora da demanda, bem como o número identificador do registro da demanda associado.
- 17.21. A CONTRATADA deverá estruturar ambiente segregado, sem intercalação com atendimento de outros clientes, de modo que quaisquer dos recursos de tecnologia da informação utilizados não poderão ser compartilhados por terceiros, o que inclui equipamentos de infraestrutura de rede, servidores, bem como mecanismos de *backup* e fitas utilizados.
- 17.22. A CONTRATANTE poderá realizar ação de verificação da segurança das informações na Central periodicamente, com o objetivo de verificar o atendimento das exigências citadas.
- 17.23. As estações de trabalho e servidores utilizados no âmbito da prestação do serviço devem possuir sistema antivírus e *firewall* devidamente habilitados e atualizados.
- 17.24. A CONTRATADA deve fornecer os recursos de TI necessários para viabilizar a comunicação segura entre a sua rede e a rede da CONTRATANTE, o que inclui o fornecimento do equipamento necessário para implementar o controle do tráfego de rede, roteadores e canais (*links*) de acesso eventualmente necessários.
- 17.25. A CONTRATADA deve fornecer os mecanismos (*hardware* e *software*) necessários para implementar o devido controle do tráfego dos dados originados ou destinados a equipamentos utilizados no âmbito da prestação do serviço.
- 17.26. As credenciais de acesso devem ser individuais e o seu compartilhamento não é permitido.
- 17.27. O cadastro de credenciais de acesso dos prestadores de serviço deve incluir, no mínimo, os seguintes dados: nome completo, identificador de acesso, telefone comercial e local de trabalho.
- 17.28. Os privilégios de acesso a ativos de informação devem, sempre que possível, ser agrupados em perfis que reflitam papéis desempenhados profissionalmente pelo colaborador.
- 17.29. Os privilégios de acesso devem ser revogados quando a execução das atividades for suspensa ou concluída, bem como nos casos de afastamento, substituição de pessoal, em caso de suspeita de conduta indevida por parte do teleatendente ou por solicitação da CONTRATANTE.
- 17.30. Além dos itens de segurança listados acima, a CONTRATANTE poderá solicitar outras medidas que julgar pertinentes, visando aumentar a segurança das informações na Central.

18. **CONSÓRCIOS**

- 18.1. Por ser uma contratação que tem como objetivo um serviço integrado que envolva áreas de negócio e conhecimento diferenciadas como, atendimento direto ao cliente, soluções inteligentes de atendimento e soluções automatizadas de inteligência artificial, além do volume estimado de atendimento, permite-se a realização de consórcios para o escopo do projeto, possibilitando uma maior competitividade e ampla concorrência, conforme previsto no art. 42 do Decreto nº 10.024/2019:
- 18.1.1. I - a comprovação da existência de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, com indicação da empresa líder, que atenderá às condições de liderança estabelecidas no edital e representará as consorciadas perante a União;
  - 18.1.2. II - a apresentação da documentação de habilitação especificada no edital por empresa consorciada;
  - 18.1.3. III - a comprovação da capacidade técnica do consórcio pelo somatório dos quantitativos de cada empresa consorciada, na forma estabelecida no edital;
  - 18.1.4. IV - a demonstração, por cada empresa consorciada, do atendimento aos índices contábeis definidos no edital, para fins de qualificação econômico-financeira;
  - 18.1.5. V - a responsabilidade solidária das empresas consorciadas pelas obrigações do consórcio, nas etapas da licitação e durante a vigência do contrato;
  - 18.1.6. VI - a obrigatoriedade de liderança por empresa brasileira no consórcio formado por empresas brasileiras e estrangeiras, observado o disposto no inciso I; VII - a constituição e o registro do consórcio antes da celebração do contrato.
  - 18.1.7. Parágrafo único. Fica vedada a participação de empresa consorciada, na mesma licitação, por meio de mais de um consórcio ou isoladamente.

19. SUBCONTRATAÇÃO

- 19.1. Considerando o cenário proposto e a permissão de realização de consórcios, entende-se não haver necessidade de subcontratações uma vez que todo o objeto passa a ser plenamente contemplado no modelo até então proposto.

20. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

21. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

- 21.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, das técnicas e dos equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 21.2. O representante da CONTRATANTE deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.
- 21.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.
- 21.4. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 21.5. 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.
- 21.6. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 21.7. 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.
- 21.8. A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a qualidade da prestação dos serviços prestados durante a execução do objeto, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nas avaliações dos serviços, 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 necessários para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à necessidade.
- 21.9. 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.
- 21.10. 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 realizados.
- 21.11. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.
- 21.12. 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.
- 21.13. 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.
- 21.14. 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.
- 21.15. 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.
- 21.16. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

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

22. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

- 22.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento provisório e definitivo dos serviços, nos termos abaixo.
- 22.2. No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;
- 22.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:
- a) A CONTRATANTE realizará conferência minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar se o relatório de minutagem auferida está adequado com o realmente utilizado, devendo proceder a adequação dos serviços e constatar e relacionar os ajustes e revisões finais que se fizerem necessários.
  - b) Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, **neste caso do primeiro ao último dia do mês**, 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.
  - c) 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.
  - d) O Recebimento Provisório também ficará sujeito, a conferência dos relatórios de minutagem emitidos pela CONTRATADA, que poderá ser efetuado com o cruzamento de informações de utilização da URA da empresa de Central de Atendimento ao Usuário.
  - e) No prazo de até 10 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.
  - f) 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.
  - g) 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.
  - h) Na hipótese de a verificação a que se refere item anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.
- 22.4. 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:
- a) 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;
  - b) Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
  - c) Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 22.5. 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.
- 22.6. 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.

23. DO PAGAMENTO

- 23.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.
- 23.2. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 23.3. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.
- 23.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 23.5. 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.
- 23.6. 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:
- a) o prazo de validade;
  - b) a data da emissão;
  - c) os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;
  - d) o período de prestação dos serviços;
  - e) o valor a pagar; e
  - f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

23.7. 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;

23.8. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MPDG 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:

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

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

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

23.11. 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.

23.12. 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.

23.13. 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.

23.14. 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.

23.15. 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.

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

23.17. 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.

23.18. 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 x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

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

TX = Percentual da taxa anual = 6%

## 24. DO REAJUSTE

24.1. Os preços são fixos e irredutíveis no prazo de um ano contado da assinatura do contrato.

24.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços do objeto deste instrumento, desde que observado o interregno mínimo de um ano, contado da data limite da assinatura do contrato, poderão ser reajustados utilizando-se do Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, acumulado em 12 (doze) meses, com base na seguinte fórmula:

$$R = \frac{(I - I_0)}{I_0} \cdot P$$

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

24.4. 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.

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

24.6. 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.

24.7. 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.

24.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

## 25. DA GARANTIA DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

25.1. 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, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

- 25.2.

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.
- 25.3.

A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
- 25.4.

O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666 de 1993.
- 25.5.

A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.
- 25.6.

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

a)

prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

b)

prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

c)

multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e

d)

obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.
- 25.7.

A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 25.8.

A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 25.9.

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.
- 25.10.

No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 25.11.

No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 25.12.

Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 25.13.

A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 25.14.

Será considerada extinta a garantia:

a)

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;

b)

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/MPDG nº 05/2017.
- 25.15.

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.
- 25.16.

A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Edital e no Contrato.

26.

**DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**
- 26.1.

Com fundamento na Portaria nº 120/2016, do Ministério da Educação, no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e no art. 49 do Decreto nº10.024/2019, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores da CONTRATANTE, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas no Edital, Termo, Contrato e demais cominações legais, a(s) CONTRATADA(S) que:

a)

apresentar documentação falsa;

b)

ensejar o retardamento da execução do objeto;

c)

falhar ou fraudar na execução do contrato;

d)

deixar de entregar a documentação exigida no edital;

e)

não manter a proposta e não assinar o contrato;

f)

comportar-se de modo inidôneo;

g)

fizer declaração falsa;

h)

cometer fraude fiscal;

i)

ou incorrer em qualquer prática vedada pela Portaria MEC nº 120/2016.
- 26.2.

Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.
- 26.3.

empresa.

As sanções previstas nos incisos I, III e IV do art. 87 da Lei 8.666/93 poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II do mesmo artigo, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar a partir da notificação da
- 26.4.

Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à licitante vencedora o contraditório e a ampla defesa.



26.5. Sem prejuízo das sanções previstas no item anterior, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às penalidades previstas no artigo 5º a 7º da Portaria nº 120/2016. Abaixo destacam-se as possíveis sanções:

- 26.5.1.        Advertência;
- 26.5.2.        Multa de:

a) 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega da execução de serviços, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9%, que corresponde até trinta dias de atraso;

b) 0,66% (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega da execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional, e a critério do CONTRATANTE, quando o atraso ultrapassar trinta dias;

c) 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo de demais sanções;

d) 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente e/ou entrega da garantia contratual, dentro do prazo estabelecido pela administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato, calculado sobre a parte inadimplente;

e) 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pela inexecução total do contrato;
- 26.5.3.        suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com o Ministério da Educação, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- 26.5.4.        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 resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada.
- 26.6.        No caso de ocorrência concomitante das multas previstas nas alíneas “a” e “b” com as da alínea “c”, o percentual aplicado não poderá ultrapassar a 7% (sete por cento) do Contrato.
- 26.7.        A Multa de Mora será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, §8º, da Lei nº 8.666, de 1993, e será executada após regular processo administrativo, consoante o art. 7º, observada a seguinte ordem:

I – mediante desconto no valor da garantia depositada do respectivo contrato;

II – mediante desconto no valor das parcelas devidas à CONTRATADA;

III – mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.
- 26.8.        Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá à CONTRATADA pela sua diferença, devidamente atualizada pelo Índice Geral de Preços – Mercado (IGP-M) ou equivalente, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrados judicialmente.
- 26.9.        O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal na repartição interessada, ou no primeiro dia útil seguinte.
- 26.10.        As sanções de advertência, suspensão temporária do direito de contratar com a Administração e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa.
- 26.11.        No caso de multa, cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia e/ou prazo recursal, a CONTRATANTE poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, até a decisão final, caso não obtenha sucesso na execução da garantia ofertada. Caso a defesa prévia e/ou recurso seja aceito, ou aceito parcialmente, pela CONTRATANTE, o valor retido correspondente será depositado em favor da CONTRATADA, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da decisão final.
- 26.12.        Caso a CONTRATADA descumpra quaisquer condições do Termo de Referência poderá a CONTRATANTE aplicar multa de 1% do valor mensal da fatura por dia e por ocorrência a título de glosa em quaisquer faturas posteriores ao ocorrido resguardado o direito à ampla defesa e do contraditório.
- 26.13.        A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo com rito estabelecido na Portaria 120/2016, observando-se as regras previstas na Lei nº 8.666, de 1993 e subsidiariamente na Lei 9.784, de 1999.
- 26.14.        A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, a abrangência do dano apontada pela área demandante, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade.
- 26.15.        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.
- 26.16.        As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

27.        **ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS.**

- 27.1.        O custo estimado da contratação é o previsto no valor global máximo.
- 27.2.        Tal valor foi obtido a partir de pesquisa de mercado realizada pela área competente, de acordo com os parâmetros definidos na Instrução Normativa nº 5, de 2014.

28.        **DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E DO EMPENHO**

- 28.1.        Os recursos para cobertura das despesas, decorrentes da execução dos serviços contratados, correrão por conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, a cargo do Ministério da Educação, para o exercício de 2019, na Natureza de Despesa Detalhada: 33.90.39.79, PTRES e fonte a definir pela Subsecretaria de Planejamento e Orçamento.
- 28.2.        As despesas para o exercício subsequente estarão submetidas à dotação orçamentária própria prevista para atendimento a presente finalidade, a ser consignada ao MEC na Lei Orçamentária da União.

29.        **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 29.1.        A CONTRATADA fica obrigada a manter durante a execução deste instrumento, todas as condições de habilitação e qualificação estipuladas para participação na licitação.

- 29.2. Dúvidas na interpretação deste Termo de Referência poderão ser esclarecidas pelo correio eletrônico: [cpl@mec.gov.br](mailto:cpl@mec.gov.br), subsidiado pela área técnica.
- 29.3. O esclarecimento de dúvidas a respeito de condições do edital e de outros assuntos relacionados à presente licitação serão divulgados mediante publicação de notas na página *web*, no endereço [www.mec.gov.br](http://www.mec.gov.br), no *link* “Acesso à informação/Licitações e Contratos”, bem como no sítio eletrônico Compras Governamentais, ficando as licitantes obrigadas a acessá-la para a obtenção das informações prestadas pelo Pregoeiro.
- 29.4. Todos os quesitos inerentes aos serviços involuntariamente não explícitos neste Termo, mas necessários à execução total dos serviços e ao seu perfeito acabamento, serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 29.5. O Foro para dirimir quaisquer litígios oriundos do presente termo é o da Justiça Federal, Seção Judiciária de Brasília/DF.



Documento assinado eletronicamente por **Esrom Goncalves Rodrigues, Chefe de Divisão**, em 09/12/2019, às 17:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mec.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mec.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1818165** e o código CRC **13CC7785**.