



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL  
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



## EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2010–CTI/DPF

A União, por intermédio da Coordenação de Tecnologia da Informação da Polícia Federal – CTI/DPF através do Pregoeiro, designado pela Portaria nº 356/2009 publicada no Boletim de Serviço nº 116, de 19 de junho de 2009, torna público que realizará licitação na modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, conforme descrito neste Edital e seus anexos. A sessão pública será realizada no dia **17 de setembro de 2010 às 14:30h** (horário de Brasília), na Coordenação de Tecnologia da Informação do Departamento de Polícia Federal - SPO Quadra 07, lote 23, Edifício CTI, Setores Complementares, por meio do sítio [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br). Esta licitação, autorizada no Processo n. 08206.000783/2010-15 será regida pela Lei 10.520/2002, que instituiu no âmbito da Administração Pública Federal a licitação na modalidade de Pregão, pelo Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, que regulamenta a modalidade do Pregão Eletrônico, pelo Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000; Decreto nº 3.722 de 09 de janeiro de 2001 que dispõe sobre o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF; Instrução Normativa nº 02, da SLTI do MPOG, de 30 de abril de 2008 que dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços, continuados ou não; Instrução Normativa nº 03, da SLTI do MPOG, de 15 de outubro de 2009, que alterou a IN 02/2008 SLTI/MPOG; Lei Complementar nº 123/06, Decreto 6.204, de 05 de setembro de 2007, que regulamenta o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para Micro Empresa e Empresa de Pequeno Porte e subsidiariamente pela Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e demais cominações legais.

### 1 - DO OBJETO

1.1 - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos especializados em planejamento, desenvolvimento, implantação, customização, integração, testes, treinamento, operação e gestão de *Call Center*, de atendimento receptivo de abrangência nacional, contemplando o fornecimento de infraestrutura física e tecnológica, instalações físicas, métodos e processos de trabalho e pessoal especializado nas áreas que compreendem os serviços a serem executados, conforme especificações e quantidades, constantes no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

### 2 – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1 – A sessão deste Pregão será pública e realizada em conformidade com este Edital na data, no horário, e no endereço eletrônico indicados no preâmbulo.

2.2.– As empresas licitantes deverão atender às condições deste Edital e seus Anexos, inclusive quanto à documentação, e também deverão ser devidamente credenciadas na Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, por meio do sítio [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br), para acesso ao sistema eletrônico;

2.3 – A SLTI atuará como órgão provedor do sistema eletrônico.



2.4 – Como requisito para participação no Pregão Eletrônico, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do presente Edital.

2.5 – Não poderão participar desta licitação:

2.5.1 – Empresas que estejam declaradas inidôneas 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;

2.5.2 – Empresas que estejam suspensas de participar de licitação realizada pelo Departamento de Polícia Federal;

2.6 – Os documentos apresentados pela empresa vencedora, melhor classificada na fase de lances deverão:

2.6.1 – Conter número de CNPJ da licitante que está participando do certame, o qual deverá ser o mesmo constante das notas fiscais referentes à execução do futuro contrato, indicação essa indispensável para efeito de empenho da despesa e realização do pagamento;

2.6.2 – Ser apresentados em original, em publicação da imprensa oficial ou em cópia autenticada por cartório.

2.7 – Será permitida a participação de Micro Empresa e Empresa de Pequeno Porte.

### **3- DO CREDENCIAMENTO**

3.1 – A licitante deverá credenciar-se previamente no sistema “Pregão Eletrônico”, no sítio **[www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)**, observado o seguinte:

3.1.1 – O credenciamento dar-se-á mediante atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico;

3.1.2 – A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso;

3.1.3 – O credenciamento da licitante ou de seu representante perante o provedor do sistema implicará responsabilidade legal pelos atos praticados e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão na forma eletrônica.

3.2 – O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de inteira e exclusiva responsabilidade da licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Departamento de Polícia Federal responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

#### **4 – DO ENVIO DA PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇOS**

4.1 – A participação no pregão eletrônico ocorrerá mediante utilização da chave de identificação e de senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços com os valores unitários para cada item.

**4.1.1 – Fica obrigada a licitante, quando do envio da proposta, detalhar o objeto ofertado no campo “Descrição Detalhada do Objeto Ofertado”.**

4.2 – Após a divulgação do Edital no endereço eletrônico, a licitante deverá encaminhar proposta com a descrição detalhada do objeto cotado e do preço ofertado até a data e hora marcadas para a abertura da sessão, às **14h30 do dia 17 de setembro de 2010**, horário de Brasília, exclusivamente por meio do sistema eletrônico – [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br) - quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

4.2.1 – Será desclassificada a proposta da empresa que se identificar quando da inclusão no sistema “Comprasnet”.

4.2.1 – Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

4.3 – A licitante deverá acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

4.4 – A licitante responsabilizar-se-á formalmente por todas as transações efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.

4.5 – A proposta de preços deverá ser formulada com base nas especificações constantes neste Edital e seus anexos e deverá atender aos seguintes requisitos:

4.5.1 – Apresentar preço para o item proposto, cotado em moeda nacional, já consideradas, nos mesmos, todas as despesas (tributos, transporte e demais despesas incidentes direta ou indiretamente no fornecimento objeto deste Pregão Eletrônico), cotados em planilha detalhada conforme modelo no **Anexo II deste Edital**.

4.5.2 – Deverá ser anexada a proposta, planilha detalhada de composição de custos e formação de preços nos moldes da planilha apresentada na IN nº 02/2008 SLTI/MPOG, atualizada pela IN nº 03/2009 SLTI/MPOG, conforme modelo no **Anexo III deste Edital**.

4.6 – O preço proposto será de exclusiva responsabilidade da licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração dos mesmos, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

4.7 – Para participação no pregão eletrônico, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório (Art. 21, § 2º, do Decreto nº 5.450/2005).



4.8 – A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a licitante às sanções previstas no Decreto 5450/2005. (Art. 21, § 3º, do Decreto nº 5.450/2005).

4.9 – A não observância do disposto no presente item ensejará a desclassificação de sua proposta e aplicação das penalidades descritas no art. 28 do Decreto nº 5450/2005.

## **5 – DA ABERTURA E CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS**

5.1 – A partir de **14h30 do dia 17 de setembro de 2010**, horário de Brasília, conforme previsto no preâmbulo deste Edital, o Pregoeiro abrirá a sessão pública na internet, mediante a utilização de sua chave de acesso e senha.

5.2 - As licitantes interessadas poderão participar da sessão pública na internet, por meio do uso dos recursos de acesso.

5.3 - Após a abertura, o Pregoeiro verificará as propostas de preços apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

5.4 – Serão desclassificadas relativamente ao item cotado as propostas que:

5.4.1 – contenham vícios ou ilegalidades;

5.4.2 – não apresentem as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência.

5.4.3 – apresentarem preços que sejam manifestamente inexeqüíveis; e

5.4.4 – não vierem a comprovar sua exeqüibilidade.

5.4.4.1 – Consideram-se preços manifestamente inexeqüíveis aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.

5.4.4.2 – A inexeqüibilidade dos valores referentes aos itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta.

5.4.4.3 – Se houver indícios de inexeqüibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do § 3º do art. 43 da Lei nº 8.666/93, para efeito de comprovação de sua exeqüibilidade, podendo a Administração adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

5.4.4.3.1 - questionamentos junto à proponente para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexeqüibilidade;



5.4.4.3.2 – levantamento de informações junto ao Ministério do Trabalho e Emprego, e junto ao Ministério da Previdência Social;

5.4.4.3.3 – consultas a entidades ou conselhos de classe, sindicatos ou similares;

5.4.4.3.4 – pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas;

5.4.4.3.5 – verificação de outros contratos que o proponente mantenha com a Administração ou com a iniciativa privada;

5.4.4.3.6 – estudos setoriais;

5.4.4.3.7 – consultas às Secretarias de Fazenda Federal, Distrital, Estadual ou municipal;

5.4.4.3.8 – análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que o proponente disponha para a realização do fornecimento; e

5.4.4.3.9 – demais verificações que porventura se fizerem necessárias.

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

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

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

5.8 – A comunicação entre o Pregoeiro e as licitantes ocorrerá mediante troca de mensagens, em campo próprio disponibilizado no sistema eletrônico, após o término da etapa de lances.

## **6 – DA COMPETITIVIDADE E DOS LANCES**

6.1 – O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

6.2 – Classificadas as propostas, o Pregoeiro dará início à fase competitiva, momento em que as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

6.3 – A licitante será imediatamente informada do recebimento do seu lance e do respectivo valor consignado no registro.

6.4 – As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital;

6.5 – A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado no sistema;

6.6 – Não serão aceitos dois ou mais lances com o mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro;

6.7 – Durante a sessão pública do pregão eletrônico, as licitantes serão informadas em tempo real do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da licitante.

6.8 – A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro.

6.9 – O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, a transcorrer entre 01 (um) e 60 (sessenta) minutos a ser determinado pelo Pregoeiro, após o qual transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.10 – Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento e o valor de referência, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no Edital.

6.11 – A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

6.12 – No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva, se o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

6.13 – Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão eletrônico será suspensa e reiniciada somente após comunicação aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

6.14 Encerrada a etapa de lances, e se a empresa que apresentou o menor preço, não se enquadrar como microempresa ou empresa de pequeno porte, e houver propostas apresentadas por microempresa ou empresa de pequeno porte, no intervalo de até 5% (cinco por cento) superior à melhor proposta, deverá proceder da forma abaixo:

6.14.1 A microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos, após encerramento de etapa de lances, apresentar nova proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias, será adjudicado em seu favor o objeto deste Pregão;

6.14.2 Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do subitem anterior, serão convocadas as licitantes remanescentes que porventura

se enquadrem na condição prevista no subitem 6.14, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

6.15 Na hipótese de não contratação nos termos previstos na condição anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

6.16 Encerrada a etapa de lances da sessão pública, a licitante detentora da melhor oferta deverá encaminhar, em até 60 minutos, a proposta de preços com os respectivos valores constantes da planilha de formação de custos readequados ao lance vencedor e a documentação através do Fax (0XX61) 2024-9449, (§ 6º, art.25, Dec. nº 5.450/2005).

6.16.1 o encaminhamento da documentação original ou cópia autenticada deverá ocorrer no prazo máximo de 2 dias úteis, contados a partir da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico;

6.16.2 os documentos a serem apresentados para cumprimento desta exigência são os relacionados no item 8 deste Edital.

6.16.3 – É obrigatório a inclusão da planilha de cálculos e composição dos custos, no sistema “Comprasnet”, ao final da fase de lances.

6.17 Concluída a etapa de lances, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação e verificará a habilitação da licitante conforme disposições do Edital.

## **7– DA ACEITABILIDADE DAS PROPOSTAS**

7.1 – Na análise da proposta de preços será verificado o atendimento de todas as especificações e condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, sendo realizado o seu julgamento conforme item 5 deste Edital. O julgamento dos valores será feito com base no menor preço por item, utilizando como parâmetro o valor máximo admitido para cada item conforme item 28 deste Edital.

7.2 – Para efeito de julgamento, não será aceita, sob qualquer título, oferta de valores superiores ao preço dos itens e totais constantes no item 28 deste Edital.

7.3 – Os preços ofertados devem ser exequíveis e compatíveis com os praticados no mercado, sob pena de desclassificação das respectivas propostas conforme item 5 deste Edital.

7.4 – Será assegurado, como critério de desempate, preferência de contratação de para as microempresas e empresas de pequeno porte, conforme Art. 44 da Lei Complementar 123/06, de 14 de dezembro de 2006.

7.5 – Na hipótese de a proposta ou o lance de menor valor não serem aceitos ou se a licitante detentora da melhor proposta desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de proposta ou lance que atenda ao Edital.

7.5.1 – ocorrendo a situação a que se refere o subitem anterior, o(a) Pregoeiro(a) poderá negociar com a licitante para que seja obtido preço melhor.

7.5.2 – a negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

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

## **8 – DA HABILITAÇÃO**

8.1 – Após o encerramento da fase de lances e aceitação da proposta, o Pregoeiro procederá à verificação da habilitação da licitante classificada em primeiro lugar.

8.2 – Para habilitação neste pregão eletrônico, a licitante deverá possuir registro cadastral atualizado no SICAF, com situação devidamente regular, a qual será confirmada por meio de consulta *online*.

8.3 – A comprovação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

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

8.3.2 – A declaração do vencedor de que trata o item 8.3.1 acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação, no caso do pregão, conforme estabelece o art. 4º, inciso XV, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

8.3.3 – A prorrogação do prazo previsto no item 8.3.1 deverá sempre ser concedida pela administração quando requerida pela licitante, a não ser que exista urgência na contratação ou prazo insuficiente para o empenho, devidamente justificados.

8.2.4 – A não-regularização da documentação no prazo previsto no item 8.3.1 implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, sendo facultado à administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

8.4 – Além da regularidade da documentação já abrangida pelo SICAF, a licitante deverá apresentar ainda:

8.4.1 – Declaração de que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) com menos de 18(dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16(dezesesseis) anos em





qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, XXXIII da Constituição Federal de 1998 (Lei nº 9.854/99), conforme modelo em anexo.

8.4.3 – Certidão Negativa de Falência ou, se for o caso, Certidão de Recuperação Judicial, expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica.

8.5 – Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF deverão ser enviados via fax, para o número (61) 2024-9449, no prazo de até 60 (sessenta) minutos, contados da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico.

8.6 – Em sendo habilitada a empresa, esta deverá, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, contados da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico, encaminhar, em original ou por cópia autenticada, os documentos remetidos via fax, para o seguinte endereço:

**Coordenação de Tecnologia da Informação**  
**SPO quadra 07 – Lote 23 Edifício CTI – Setores Complementares**  
**Brasília – DF - CEP: 70.610-902**

8.7 – Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documento”, em substituição aos documentos requeridos no presente Edital.

8.8 – Para fins de habilitação, a verificação pelo Departamento de Polícia Federal, através do Pregoeiro, nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.

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

8.10 – A licitante que apresentar documentação em desacordo com este Edital será inabilitada.

8.11 – Em caso de inabilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente para o item e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital.

8.12 – Será declarada vencedora do certame a licitante que apresentar o menor preço e que cumpra todos os requisitos de habilitação.

8.13 – A licitante terá sua situação financeira avaliada automaticamente pelo sistema, com base na obtenção de índices de **Liquidez Geral (LG)**, **Solvência Geral (SG)** e **Liquidez Corrente (LC)**, resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

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

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

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

8.14 – Todas as empresas participantes que apresentarem resultado igual ou menor que 01 (um), em quaisquer dos índices descritos acima, deverão comprovar, como exigência para sua habilitação, o Capital Social e integralizado correspondente a 10% do valor estimado do Contrato referente ao item cotado pela licitante.

### 8.15 – DA HABILITAÇÃO TÉCNICA

8.15.1 – Consiste no exame da documentação relativa à qualificação técnica. Tem por objetivo comprovar a capacidade técnica de execução do objeto licitado, por meio de comprovação de execução anterior de objeto similar.

8.15.2 – A licitante deverá apresentar, para fins de habilitação técnica, atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado que comprovem que a licitante executou serviços semelhante para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto definidos neste Edital e seus anexos, seguindo os seguintes parâmetros:

- a) Atestado de Capacidade Técnica fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando experiência na prestação de serviços de *Call Center* receptivo, em volume mensal mínimo de 62 (sessenta e dois) mil atendimentos gerenciados por meio de acordos de níveis de serviço, utilizando-se de recursos CTI, gravação digital dos atendimentos e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web, com interface para geração de relatórios;
- b) Não serão aceitos atestados e contratos de empresas coligadas ou que pertençam ao mesmo grupo da licitante;
- c) A CTI/DPF, antes da assinatura do contrato, poderá diligenciar para averiguar se a empresa atende aos requisitos exigidos.

8.16 – Serão **inabilitadas** as empresas que não atenderem ao item 8 deste Edital.

## 9 – DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA E DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

9.1 – A proposta de preços ajustada ao lance final para o item, bem como os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados pelo SICAF, deverão ser encaminhados ao Pregoeiro, **no prazo máximo de 60 (sessenta) minutos, contados da solicitação no sistema eletrônico**, para o fax número (61) 2024-9449, **sob pena de desclassificação da empresa**.

9.2 – A proposta de preços e os documentos de habilitação não contemplados pelo SICAF deverão ser apresentados em original, ou em cópia autenticada em Cartório competente, ou publicação em órgão da imprensa oficial ou em cópias simples, desde que acompanhadas dos originais para conferência e autenticação pelo Pregoeiro e/ou servidor da CTI/DPF, **no prazo de até 2 (dois) dias úteis, contados da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico**.

9.2.1 - Nesta oportunidade, deverá ser apresentado, também, documento que qualifique o representante da empresa como tal, podendo isto se dar através de apresentação do Contrato Social, procuração que comprove a outorga de poderes, na forma da lei, para formular ofertas e lances de preços e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame em nome da licitante; ou documento no qual estejam expressos poderes para exercer direitos e assumir obrigações, no caso do representante ser sócio, proprietário, dirigente ou assemelhado da licitante, em decorrência de tal investidura. Caso a procuração seja particular, deverá ter firma reconhecida e estar acompanhada dos documentos comprobatórios dos poderes do outorgante (contrato social).

9.3 – A proposta de preços vencedora deverá observar o disposto no subitem 9.1, atendendo ao que segue:

9.3.1 – Ser redigida em língua portuguesa, sem emendas, ressalvas, borrões, rasuras ou entrelinhas;

9.3.2 – Conter identificação social, número do CNPJ, assinatura do representante da proponente, referência a esta licitação, número de telefone, fax, endereço, dados bancários e, se houver, indicação de endereço eletrônico (*e-mail*);

9.3.3 – Descrever de forma clara os itens a que se referem à proposta, com indicação de quantidade, bem como as demais referências que bem o indiquem, de acordo com as especificações deste Edital;

9.3.4 – Conter preços unitários e totais, conforme **Anexo II deste Edital**, em moeda nacional, em algarismos e por extenso incluindo tributos, elementos capazes de propiciar a avaliação do custo pela Administração, considerando os preços praticados no mercado e demais despesas incidentes direta ou indiretamente no fornecimento objeto deste Pregão Eletrônico. Ocorrendo discordância entre os valores, prevalecerão os descritos por extenso. Ocorrendo divergência entre os valores unitário e total, prevalecerá o valor unitário.

9.3.4.1 – Deverá ser anexada a proposta, planilha detalhada de composição de custos e formação de preços nos moldes da planilha apresentada na IN nº 02/2008 SLTI/MPOG, atualizada pela IN nº 03/2009 SLTI/MPOG, conforme modelo **Anexo III deste Edital**.

9.3.5 – Prazo de validade da proposta não inferior a 60 (sessenta) dias, contado da data da sessão de recebimento da documentação e proposta de preços.

9.3.6 – A proposta deverá conter as especificações do objeto de forma clara, descrevendo detalhadamente as características técnicas dos equipamentos e/ou serviços ofertados, incluindo especificação de marca, modelo, procedência, se for o caso, e outros elementos que de forma inequívoca identifiquem e constatem as configurações cotadas e/ou serviços exigidos, comprovando-os através de certificados, manuais técnicos, folders e demais literaturas editadas pelo fabricante, além de planilha detalhada de todos os custos envolvidos para contratação na forma prevista nesse Edital.



9.3.7 – Na proposta deverão ser apresentadas quaisquer outras informações afins, que a proponente julgar necessárias ou convenientes.

9.3.8 - Declarar se a empresa enquadra-se como microempresa ou empresa de pequeno porte com base na Lei Complementar nº 123/06, se for o caso;

**9.4 – A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.**

9.5 – Serão **desclassificadas** as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital e seus Anexos, sejam omissas ou apresentem irregularidades insanáveis.

## **10 – DOS RECURSOS**

10.1 – Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recurso durante a sessão pública, em campo próprio no sistema eletrônico.

10.2 – A falta de manifestação imediata e motivada da licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do subitem 10.1, importará na decadência desse direito, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto à licitante vencedora.

10.3 – A recorrente deverá apresentar as razões do recurso no prazo de 3 (três) dias, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar contra-razões em igual prazo, que começarão a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

10.4 – As razões de recurso deverão ser disponibilizadas na íntegra no sítio [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br), por meio do link “registrar recurso”.

10.5 – O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.6 – Não serão conhecidos os recursos interpostos sem manifestação prévia em campo próprio, no ato da sessão pública e, fora dos respectivos prazos legais, bem como os que não contiverem a identificação ou assinatura do responsável legal ou preposto da empresa.

10.7 – Os autos do processo permanecerão com vistas franqueadas aos interessados, na Coordenação de Tecnologia da Informação do Departamento de Polícia Federal, localizada à SAIS Quadra 07, lote 23, Edifício CTI, CEP: 72.610.902.

## **11 – DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO**

11.1 – Em existindo recurso, após a decisão dos mesmos e constatação da regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento.

11.2 O recurso contra decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo.

11.3 – Inexistindo recurso, o Pregoeiro adjudicará o objeto à licitante vencedora, cabendo à autoridade competente a homologação do certame.



11.4 – A homologação da licitação é de responsabilidade da autoridade competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto à licitante vencedora, pelo(a) Pregoeiro(a), ou, quando houver recurso, pela própria autoridade competente.

11.5 – Após a homologação, à adjudicatária será disponibilizada Nota de Empenho.

## **12 – DA IMPUGNAÇÃO E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

12.1 – Até dois dias úteis anteriores a data de abertura da sessão, qualquer pessoa poderá impugnar este ato convocatório, exclusivamente pelo endereço eletrônico **[cpl.cti@dpf.gov.br](mailto:cpl.cti@dpf.gov.br)**

12.2 – Acolhida a impugnação do ato convocatório, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

12.3 – Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até três dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no e-mail: **[cpl.cti@dpf.gov.br](mailto:cpl.cti@dpf.gov.br)**

## **13 - DO CONTRATO**

### **13.1 – Da Execução do Contrato**

13.1.1 – Os serviços, objeto desta licitação, somente serão iniciados a partir de **DEZEMBRO de 2010**.

### **13.2 – Do Prazo para Assinatura**

13.2.1 – A licitante vencedora será convocada para celebrar o termo de Contrato, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado da notificação feita pela CTI/DPF.

13.2.2 – Se a licitante vencedora recusar-se injustificadamente a assinar o termo de Contrato no prazo estabelecido, será convocada outra licitante, observada a ordem de classificação, sujeitando-se a licitante desistente à penalidade prevista no Edital.

13.2.3 – Antes da assinatura do Contrato, será verificada pela CTI/DPF, por meio de consulta on-line ao SICAF, a comprovação de regularidade do cadastramento e habilitação parcial da licitante vencedora, quando optante pelo sistema, devendo seu resultado ser impresso e juntado ao processo.

13.2.4 – O não atendimento do subitem 13.2.2, acarretará na desabilitação da licitante, com convocação da licitante subsequente para celebrar o Contrato, observada a ordem de classificação, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

### **13.3 – Do Prazo para Execução**

13.3.1 Em até 10 (dez) dias úteis após a publicação do extrato do contrato no D.O.U., a empresa contratada deverá apresentar para treinamento a ser ministrado por instrutor do DPF, no mínimo os seguintes profissionais:

- a) Monitores;
- b) Supervisores;
- c) Analista de Base; e
- d) Analista de Controle, Qualidade e Capacitação.

13.3.2 Os profissionais citados acima serão qualificados para que, logo após o treinamento ministrado pelo DPF, possam repassar o conhecimento aos demais profissionais que exercerão atendimento no *Call Center*.

13.3.3 Em até 20 (vinte) dias úteis após a publicação do extrato do contrato no D.O.U. a empresa contratada deverá iniciar o treinamento aos seus atendentes, a ser ministrado por seus monitores, anteriormente treinados pelo DPF.

13.3.4 Nos prazos para treinamento estipulados nos subitens acima, é de responsabilidade da empresa contratada disponibilizar, além do quadro de pessoal, laboratório com computadores conectados à internet, data show, flip chart, mobiliário, material impresso para o treinamento dos atendentes e demais itens necessários.

13.3.5 O prazo para iniciar a operação do *Call Center* será de, no máximo, 35 (trinta e cinco) dias úteis, contados da publicação do extrato do contrato no D.O.U..

13.3.6 O prazo de até 35 (trinta e cinco) dias úteis mencionado no subitem acima se refere ao fornecimento de equipamentos e infraestrutura física e tecnológica completa para a operação do *Call Center*, tais como a disponibilização de serviço de telefonia, instalação de internet banda larga em redundância, software para gerenciamento do atendimento, equipamentos inerentes às Posições de Atendimento, bem como a contratação, capacitação e alocação da mão-de-obra, conforme especificação e condições descritas neste Edital e seus anexos.

13.3.7 A estrutura e os equipamentos necessários para disponibilização dos serviços de que trata o objeto deste Edital, deverão estar disponíveis para validação pelo DPF em até 35 (trinta e cinco) dias úteis, contados da publicação do extrato do contrato no D.O.U.

13.3.8 Os serviços somente serão oficialmente iniciados e sujeitos a faturamento após a validação por parte do DPF e emissão da ordem de serviço.

13.3.8.1 – A validação por parte do DPF, citada no item acima, somente poderá ser efetuada a partir do mês de **DEZEMBRO** de 2010, em atendimento ao item 17.1.1 deste Edital.

## 13.4 – Vigência do Contrato

13.4.1 – O contrato terá vigência de doze meses a contar da publicação do extrato no D.O.U, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, com vistas a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, limitadas a 60 (sessenta) meses, conforme disposto no art. 57, inciso II da Lei nº 8.666/1993.

### **13.5 – Prorrogação do Contrato**

13.5.1 – A previsão de prorrogação contratual na se reveste em direito subjetivo do contratado, conforme disposto no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993.

13.5.2 – Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação serão eliminados como condição para a renovação.

13.5.3 – No momento da prorrogação contratual, a CTI/DPI irá assegurar-se de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação.

13.5.4 – A CTI/DPI não renovará o contrato quando a empresa contratada tiver sido declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou do próprio órgão contratante, enquanto perdurarem os efeitos decorrentes de tal ato.

### **13.6 – Rejuste do Contrato**

13.6.1 – O objeto do presente Edital será contratado pelo preço global anual dos serviços ofertado e apresentado na proposta final da licitante vencedora.

13.6.2 – Os preços contratados serão fixos e irrevogáveis, exceto na hipótese de haver prorrogação de vigência contratual, mediante negociação entre as partes, tendo como limite máximo a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, nos termos da Lei.

### **13.7 – Rescisão Contratual**

13.7.1 – A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em Lei ou regulamento, conforme art. 77 da Lei 8.666/93.

13.7.2 – Caberá rescisão contratual, na ocorrência de quaisquer dos motivos relacionados no art. 78 da Lei nº 8.666/93.

13.7.3 – A rescisão do contrato poderá ser:

- a) determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei 8.666/93;
- b) amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a Administração; e
- c) judicial, nos termos da legislação.

13.7.4 – Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do art. 78 da Lei 8.666/93, sem que haja culpa da empresa contratada, será este ressarcido dos prejuízos regulamentares comprovados que houver sofrido, tendo direito:

- a) pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;
- b) pagamento do custo da desmobilização;
- c) devolução da garantia.

## **14 – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

14.1 – As despesas decorrentes da contratação, objeto deste Edital, correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, a cargo da Coordenação de Tecnologia da Informação do Departamento de Polícia Federal.

14.1.1 - Informações sobre a Dotação Orçamentária: Programas de Trabalho: 06.122.0750.2000.0001; PI: 702T-10; Elemento de Despesa: 3390.39.79; Fonte: 100 especificadas constarão da respectiva Nota de Empenho.

14.2 – No exercício seguinte, subordinado à disponibilidade orçamentária, as despesas autorizadas para este Contrato, correrão à conta de créditos e empenhos específicos que serão indicados por meio de Termo Aditivo ou Apostilamento.

## **15 – DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO**

15.1 – A empresa contratada ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem no fornecimento até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato;

15.2 – Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos no item anterior, exceto as supressões resultantes de acordo celebrado entre os Contratantes.

## **16 – DA VISITA TÉCNICA**

16.1 – Os serviços serão executados nas dependências da empresa contratada, localizada em território brasileiro, em um único imóvel.

16.2 – A CTI/DPF, antes da assinatura do contrato, poderá diligenciar se a empresa a ser contratada atende aos requisitos estabelecidos no Edital e seus anexos.

## **17 – DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO**

17.1 – A empresa contratada tem direito ao equilíbrio econômico-financeiro do contrato, procedendo-se à revisão do mesmo a qualquer tempo, desde que ocorra fato imprevisível ou previsível, porém com consequências incalculáveis, que onere ou desonere excessivamente as obrigações pactuadas no presente instrumento;



17.2 – A empresa contratada, quando for o caso, deverá formular à CTI/DPF requerimento para a revisão do contrato, comprovando a ocorrência de fato imprevisível ou previsível, porém com consequências incalculáveis, que tenha onerado excessivamente as obrigações contraídas por ela.

17.2.1 – a comprovação será feita por meio de documentos, tais como: lista de preço de fabricante, notas fiscais de aquisição de matérias-primas, de transporte de mercadorias, alusivas à época da elaboração da proposta e do momento do pedido de revisão do contrato.

17.2.2 – junto com o requerimento, a empresa contratada deverá apresentar planilhas de custos comparativa entre a data de formulação da proposta e do momento do pedido de revisão do contrato, evidenciando o quanto o aumento de preços ocorrido repercute no valor total pactuado.

17.2.3 – A Administração reconhecendo o desequilíbrio econômico-financeiro, procederá à revisão do contrato.

17.3 – Independentemente de solicitação a administração poderá convocar a empresa contratada para negociar a redução dos preços, mantendo o mesmo objeto cotado, na qualidade e nas especificações indicadas na proposta, em virtude da redução dos preços de mercado;

17.4 – As alterações decorrentes da revisão do contrato serão publicadas no Diário Oficial da União.

## **18 – DA ANULAÇÃO E REVOGAÇÃO DA LICITAÇÃO**

18.1 – O presente pregão poderá ser revogado por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar sua revogação; devendo ser anulado por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito devidamente fundamentado, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

18.2 – A anulação do procedimento licitatório induz à do contrato.

18.3 – As licitantes não terão direito à indenização em decorrência do procedimento licitatório, ressalvado o direito da contratada de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

## **19 – DO VALOR ESTIMADO E DA PROPOSTA DE PREÇOS**

19.1 – A estimativa apresentada a seguir tem a única e específica finalidade de subsidiar as licitantes nas confecções de suas propostas, representando valor máximo por item que a CTI/DPF admite pagar pelos serviços. As licitantes são as únicas responsáveis por valorar os serviços a serem prestados, pelas suas descrições e demais informações disponíveis, capazes de propiciar às licitantes todas as condições de contorno necessárias e suficientes à formulação de sua proposta.

Serviços técnicos especializados em planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de <i>Call Center</i> , de atendimento receptivo, contemplando o fornecimento de infraestrutura física e tecnológica, métodos e processos de trabalho e pessoal especializado nas áreas que compreendem os serviços a serem executados.				
Unidade de Medida (a)	Quantidade Mensal Estimada (b)	Valor Unitário R\$ (c)	Valor Estimado Mensal R\$ (d)	Valor Estimado Anual R\$ F = (dx12)
<b>1.500.000</b> (um milhão e meio) chamadas	125.000	3,06	382.500,00	<b>4.590.000,00</b>

Média do Valor Unitário e do Valor Mensal: Resultado da soma de seis valores / 6, conforme pesquisa de mercado anexada aos autos.

\* Média Anual : Média do Valor Mensal multiplicado por 12

19.2 – O valor estimado Total Global Anual para contratação pretendida é de R\$ 4.590.000,00 (quatro milhões quinhentos e noventa mil).

19.3 – A proposta comercial deverá conter identificação do proponente, com data e assinatura por quem de direito, e menção ao número deste pregão.

19.4 – Prazo de validade da proposta, não inferior a 60 (sessenta) dias, contados a partir da data de sua apresentação.

19.5 – Deverá ser anexada a proposta, planilha detalhada de composição de custos e formação de preços nos moldes da planilha apresentada na IN nº 02/2008 SLTI/MPOG, atualizada pela IN nº 03/2009 SLTI/MPOG, conforme modelo no **Anexo III do Edital**.

19.6 – A planilha de custos e formação de preços deverá ser entregue e analisada no momento da aceitação do lance vencedor, em que poderá ser ajustada, se possível, para refletir corretamente os custos envolvidos na contratação, desde que não haja majoração do preço proposto, na forma prevista no art. 24 da IN 02/2008 SLTI/MPOG.

19.7 – A planilha de custos servirá, exclusivamente, para análise da viabilidade econômica da proposta.

## 20 – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

20.1 – Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília - DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

20.2 – Qualquer modificação deste Edital será divulgada pelo mesmo meio de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

20.3 – Nenhuma indenização será devida às licitantes pela elaboração de proposta ou



apresentação de documentos relativos a esta licitação.

20.4 – Para efeito de julgamento, o lance será considerado como proposta;

20.5 – A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do pregão constarão de ata divulgada no sistema eletrônico, que será disponibilizada na internet, para acesso livre, imediatamente após o encerramento da sessão pública.

20.6 – É facultada ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, fixando prazos para atendimento, vedada a inclusão posterior de documentos ou informação que deveria constar originalmente da proposta.

20.7 – Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, exclui-se o dia do início e inclui-se o do vencimento, observando-se que só se iniciam e vencem prazos em dia de expediente no Departamento de Polícia Federal.

20.8 – A homologação do resultado desta licitação não implicará em direito à contratação.

20.9 – Para dirimir, na esfera judicial, as questões oriundas do presente Edital, será competente o juízo da Justiça Federal seção Judiciária do Distrito Federal.

20.10 – Na hipótese de não haver expediente no Departamento de Polícia Federal no dia da abertura da presente licitação, ficará esta transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo local e horário, estabelecidos neste Edital.

20.11 – Qualquer dúvida, porventura existente, sobre o disposto no presente Edital, deverá ser objeto de consulta, por escrito, ao Pregoeiro através do e-mail [cpl.cti@dpf.gov.br](mailto:cpl.cti@dpf.gov.br), até 03 (três) dias úteis anteriores à data de abertura da licitação, que será respondida por meio eletrônico.

20.12 – Todas as atividades desenvolvidas pela Contratada decorrentes do Contrato e Termo de Referência serão de propriedade do DPF, incluindo arquivos em meio magnético e ou óptico, tais como: códigos-fonte, códigos executáveis, documentação e outros produtos gerados no contexto dos serviços e deve ser mantido o sigilo sobre eles. Não será permitida a cessão, citação ou qualquer referência pública a nenhum dos trabalhos realizados neste contrato com a exceção dos autorizado pela Contratante.

20.13 – A Contratada será a única e exclusiva responsável pela execução das atividades, reservando-se ao DPF o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização dessas atividades.

20.14 – O funcionamento das unidades do DPF se dá em horário comercial de 08:00 às 18:00 horas, de segunda a sexta-feira, exceto feriados. Desta forma, os serviços realizados nas dependências da CTI/DPF deverão ser realizados nos nestes horários indicados.

20.15 – A Contratante não se vincula às disposições contidas em Acordos e Convenções Coletivas que não tratem de matéria trabalhista, tais como as que estabeleçam valores ou



índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

20.16 – Relativamente às Unidades SR/DPF/DF, CAOP, ANP, DIP, CGCSP e CGPRE, foram declaradas, por intermédio de Laudos de Avaliação Ambiental, áreas perigosas em razão de armazenamento de munições, pólvora, explosivos, produtos químicos, inflamáveis, agentes biológicos e equipamentos de raio X.

20.17 – É parte integrante deste Edital:

**ANEXO I – Termo de Referência**

**ANEXO II – Planilha de Formação de Preços (Modelo para Apresentação de Propostas)**

**ANEXO III- Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços**

**ANEXO IV- Minuta de Contrato.**

Brasília,        de                                de 2010.

**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO  
CTI/DPF**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL  
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

**ANEXO I**

**TERMO DE REFERÊNCIA  
CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CENTRAL DE ATENDIMENTO**

**1 – INTRODUÇÃO**

- 1.1 Os serviços de *Call Center* integram o projeto de ampliação do atendimento ao público externo (cidadãos e empresas) usuários dos serviços prestados pelo Departamento de Polícia Federal, tais como controle de produtos químicos, emissão de passaporte, segurança privada, antecedentes criminais, registro de armas, ouvidoria, entre outros.

**2 – OBJETIVO**

- 2.1 O presente Termo de Referência objetiva propiciar a caracterização do serviço a ser contratado através de procedimento licitatório, no tocante à cotação de preços praticados no mercado, conforme quantidades e especificações, estratégia de suprimento e prazo de execução.

**3 – DEFINIÇÃO DO OBJETO**

- 3.1 Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos especializados em planejamento, desenvolvimento, implantação, customização, integração, testes, treinamento, operação e gestão de *Call Center*, de atendimento receptivo de abrangência nacional, contemplando o fornecimento de infraestrutura física e tecnológica, instalações físicas, métodos e processos de trabalho e pessoal especializado nas áreas que compreendem os serviços a serem executados, conforme especificações e quantidades, constantes deste Termo de Referência.

**4 – DEFINIÇÕES E CONCEITOS**

- 4.1 Para efeito deste Termo de Referência, e ainda, em se tratando de serviços técnicos especializados em planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de *Call Center*, de atendimento receptivo, devem ser consideradas algumas definições importantes, tais como:

**Atendente** - Empregado da empresa operadora do *Call Center* que ocupa uma PA para fornecimento de informações e/ou serviços ao usuário. Também conhecido como operador e teleoperador;

**Atendimento Personalizado:** Atendimento humano realizado por meio de atendentes. Engloba toda a infraestrutura necessária à prestação do atendimento personalizado (*Call Center*).

**Call Center:** Estrutura de atendimento personalizado, onde se encontram instaladas as Posições de Atendimento – PAs. Também conhecida como Central de Atendimento, Central de Teleatendimento e Central de Relacionamento;

**Contratada:** Empresa que prestará o serviço;

**Contratante:** Coordenação de Tecnologia da Informação/DPF

**Fraseologia:** Textos vocalizados e apresentados na árvore de navegação da URA, conforme exemplo exposto no quadro abaixo:

Callcenter		
Mensagem de abertura	Bem-vindo ao serviço de atendimento da Polícia Federal.	
	FUNÇÃO	OBSERVAÇÃO
<b>Opção 1</b>	Para saber informações relacionadas à emissão de passaporte.	Operacionalização na URA.
<b>Opção 1.1</b>	Para saber sobre os documentos necessários.	Operacionalização na URA.
<b>Opção 1.2</b>	Para saber informações relacionadas à solicitação de passaporte novo.	Operacionalização na URA.
<b>Opção 1.2.1</b>	Para saber sobre como pedir um passaporte novo.	Operacionalização na URA.
<b>Opção 1.2.2</b>	Para saber sobre as taxas do passaporte novo.	Operacionalização na URA.
<b>Opção 1.2.3</b>	Para saber sobre como agendar a apresentação dos documentos.	Operacionalização na URA.
<b>Opção 1.2.4</b>	Para saber sobre a entrega do novo passaporte.	Operacionalização na URA.
<b>Opção 1.3</b>	Para saber informações relacionadas à renovação de passaporte antigo.	Operacionalização na URA.
<b>Opção 1.4</b>	Para saber informações relacionadas ao acompanhamento de pedido de passaporte.	Operacionalização na URA.
<b>Opção 1.5</b>	Para saber informações relacionadas ao local de apresentação de documentos e entrega de passaportes	Operacionalização na URA.
<b>Opção 1.9</b>	Para falar com um atendente sobre passaporte.	Operacionalização no <i>Call Center</i> .
<b>Opção 2</b>	Para saber informações relacionadas a crimes e antecedentes criminais.	Operacionalização na URA.
<b>Opção 2.1</b>	Para saber informações sobre como relatar um crime federal.	Operacionalização na URA.
<b>Opção 2.2</b>	Para saber informações sobre como obter uma certidão de antecedentes criminais.	Operacionalização na URA.
<b>Opção 2.9</b>	Para falar com um atendente sobre crimes ou antecedentes criminais.	Operacionalização no <i>Call Center</i> .
<b>Opção 3</b>	Para saber informações relacionadas a armas.	Operacionalização na URA.
<b>Opção 3.1</b>	Para saber informações relacionadas ao registro provisório de armas	Operacionalização na URA.
<b>Opção 3.2</b>	Para saber informações relacionadas à renovação do	Operacionalização na URA.

	registro de armas	
<b>Opção 3.3</b>	Para saber informações relacionadas à entrega de arma em função da campanha de desarmamento.	Operacionalização na URA.
<b>Opção 3.4</b>	Para saber informações relacionadas ao porte de arma.	Operacionalização na URA.
<b>Opção 3.5</b>	Para saber informações relacionadas ao trânsito da arma.	Operacionalização na URA.
<b>Opção 3.9</b>	Para falar com um atendente sobre armas.	Operacionalização no <i>Call Center</i> .
<b>Opção 4</b>	Para saber informações relacionadas a vigilantes e empresas de segurança privada.	Operacionalização na URA.
<b>Opção 5</b>	Para saber informações relacionadas à estada ou residência de estrangeiros no país	Operacionalização na URA.
<b>Opção 6</b>	Para saber informações relacionadas a produtos químicos controlados pela Polícia Federal	Operacionalização na URA.
<b>Opção 7</b>	Para saber informações relacionadas a eleições e adoção internacional de crianças e adolescentes.	Operacionalização na URA.
<b>Opção 8</b>		Opção a ser utilizada quando da inserção de novo serviço ou informação do DPF.
<b>Opção 9</b>	Para falar com um atendente sobre outros assuntos referentes à Polícia Federal	Operacionalização no <i>Call Center</i> .
A fraseologia acima poderá sofrer modificações de acordo com a sazonalidade ou não das atividades do DPF. Na opção nº 9 da tabela acima o usuário poderá solicitar ao atendente qualquer dos serviços disponibilizados nas opções nº 1 à 7 ou outros que o DPF venha a disponibilizar nas opções nº 9. O DPF poderá a qualquer tempo criar, alterar ou suprimir funções de qualquer das opções acima, de acordo com as necessidades do órgão.		

**Posição de Atendimento (PA):** Cabines para uso do atendente, contendo cadeira, mesa para computador, microcomputador, telefone, headset/amplificador e descansos para punhos e pés;

**Unidade de Resposta Audível (URA):** Equipamento eletrônico capaz de vocalizar dados por voz humana;

**Usuário:** Pessoa que utiliza o *Call Center* em busca de serviços e/ou informações.

## 5 – FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 5.1 A presente contratação será realizada por meio de processo licitatório, na modalidade de Pregão Eletrônico, do tipo “Menor Preço Global Anual”, em sessão pública realizada por meio do Sistema Eletrônico, no Portal de Compras do Governo Federal – COMPRASNET, sítio [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br), observando os dispositivos legais, notadamente os princípios da Lei no 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006, do Decreto no 6.204, de 05 de setembro de 2007, do Decreto no 5.450, de 31 de maio de 2005, Decreto no 3.555, de 08 de agosto de 2000, da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, do Decreto no 3.722, de 09 de janeiro de 2001, das Instruções Normativas SLTI/MPOG nº 02 e nº 03.
- 5.2 O presente processo licitatório não será destinado exclusivamente à participação de microempresas e empresas de pequeno porte, conforme preceitua o art. 6º do Decreto nº 6.204 de 2007, pois o valor estimado para a aquisição pretendida é superior a R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).



5.3 A modalidade de Pregão Eletrônico para a realização deste processo licitatório atende ao que preceitua o art. 4º caput do Decreto nº 5.450 de 2005, por se tratar de contratação de serviços comuns.

5.4 A presente contratação não envolve terceirização de mão de obra com dedicação exclusiva.

## **6 – DA JUSTIFICATIVA**

6.1 Da justificativa da contratação:

O Departamento de Polícia Federal, em função de sua visão de futuro de se tornar uma referência mundial em segurança pública para, no cumprimento de suas atribuições, garantir a manutenção da lei e da ordem, empreende esforços para atingir tais objetivos.

Grande parte do leque de suas atribuições constitucionais é caracterizada pela prestação de serviços aos cidadãos e às organizações. Para tanto a Polícia Federal, ao mesmo tempo em que maximiza e converge seus recursos, procura agregar inovações, alinhadas ao planejamento estratégico, que provejam a excelência dos resultados na prestação de seus serviços.

Uma dessas inovações foi a disponibilização de central de atendimento (*Call Center*) para a prestação de informações relativas à emissão de passaporte. Tal iniciativa, além de facilitar o entendimento do cidadão de como obter o seu passaporte, tornou-se uma fonte de melhoria para os processos de imigração. O sucesso observado na área de passaporte estimulou ainda mais a ampliação dessa iniciativa para as demais áreas que prestam serviços à comunidade.

Além disso, o atendimento telefônico reduz a necessidade de deslocamento dos cidadãos às unidades da Polícia Federal e, dessa forma, diminui a demanda por ampliações físicas ou construções de novas unidades. Sem falar na facilidade, rapidez, comodidade e baixo custo oferecido por esse recurso.

## **7 – ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS**

### **7.1 – Frequência e Periodicidade**

7.1.1 – O atendimento personalizado no *Call Center* deverá funcionar 12 (doze) horas por dia, de segunda a sexta-feira, das 7:00h às 19:00h, exceto em feriados nacionais e em datas definidas pelo Poder Executivo Federal como ponto facultativo para as unidades de atendimento presencial do DPF, mediante comunicação expressa da Contratante.

7.1.1.1 – Para os serviços de passaporte e controle migratório o atendimento personalizado de que trata o subitem anterior deverá funcionar 18 (dezoito) horas por dia, das 06:00h às 24:00h, sete dias por semana, inclusive em feriados e pontos facultativos.

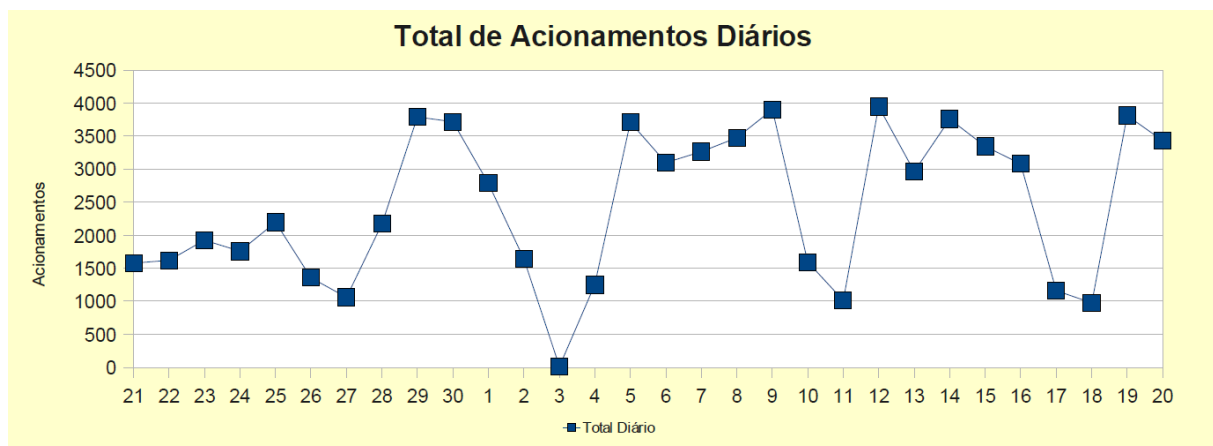
7.1.2 – A tabela a seguir apresenta a estimativa da Coordenação de Tecnologia da Informação sobre a quantidade de chamados atendidos pra cada um de seus serviços:



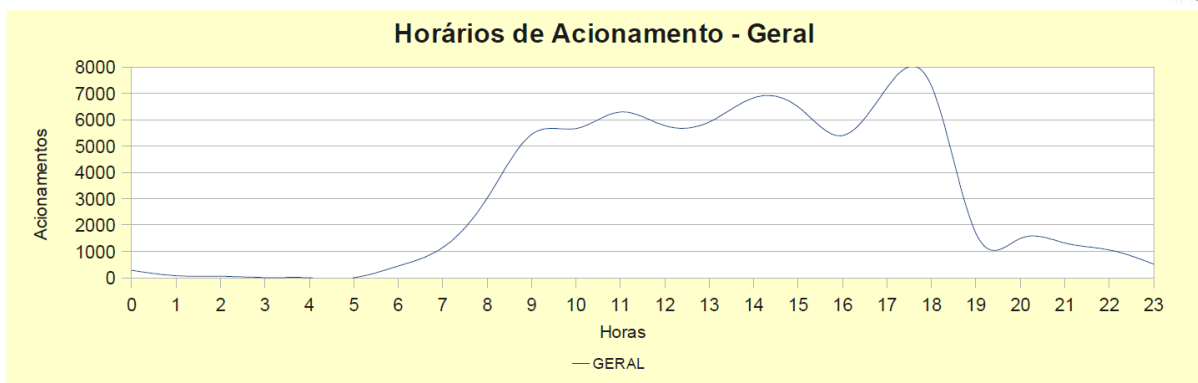
Serviços da Contratante	Qtde chamados diários	Qtde. chamados mensal	Tempo médio de atendimento por chamado	Horário Atendimento
Inteligência - CINTEPOL	40	880	7,5 minutos	12x5
Segurança Privada – GESP	140	3.080	4 minutos	12x5
Produtos Químicos – SIPROQUIM	866	19.052	4 minutos	12x5
Informações Criminais - SINIC	140	3.080	3 minutos	12x5
Cadastro de Estrangeiro – SINCRE	200	4.400	2,5 minutos	12x5
Registro de Armas – SINARM	200	4.400	2 minutos	12x5
Antecedentes Criminais – SINIC	140	3.080	3 minutos	12x5
Passaporte – SINPA / Controle migratório – STI	2.000	60.628	4 minutos	18X7
OUVIDORIA	200	4.400	5 minutos	12x5
OUTROS SERVIÇOS	1.000	22.000	1 minuto	12x5
<b>TOTAL</b>	<b>4.926</b>	<b>125.000</b>	-	-

Serviço da Contratante	Qtde de atendimentos diários	Qtde de atendimentos mensal	Horário Atendimento
FALE CONOSCO e AJUDA ONLINE (CHAT)	40	800	12x5

7.1.3 – Atualmente a Polícia Federal possui contrato para serviço de *CALL CENTER* apenas para os serviços de passaporte e controle migratório. Os demais serviços são atendidos diretamente pelas unidades da Polícia Federal. No entanto, os serviços de passaporte e controle migratório representam aproximadamente 50% (cinquenta por cento) de todo o volume de serviço que será contratado. A fim de subsidiar as licitantes no dimensionamento e distribuição do equipamento, tecnologia e pessoal durante o período de atendimento do *CALL CENTER*, são apresentados os gráficos correspondentes aos atendimentos prestados no período de 21/06/2010 a 20/07/2010 para os serviços de passaporte e controle migratório:



**Gráfico 01: Curva de acionamentos diários.**



**Gráfico 02: curva de acionamento por horário.**

## 7.2 – Características dos serviços

7.2.1 – O atendimento será realizado por meio de recepção de ligações originárias de todo o País e do exterior, e contemplará:

- a) orientação ao usuário acerca de assuntos de competência do DPF;
- b) informações e esclarecimentos sobre serviços prestados pelo DPF;
- c) registro e encaminhamento de reclamações e elogios; e,
- d) realização de pesquisa de satisfação do usuário quanto ao atendimento personalizado, a ser realizada na URA do *Call Center*.

7.2.2 – Em todas as chamadas o atendimento será conclusivo, vedada a classificação de chamadas por níveis de atendentes.

7.2.3 – O atendimento terá como base de consulta as informações e serviços disponíveis no sítio do DPF na internet ou scripts estabelecidos pela Contratante.

7.2.4 – A prestação do serviço será iniciada por meio de sistema de registro de atendimento, que possibilite o armazenamento das informações e/ou links para acesso direto a sítios na internet.

7.2.5 – A Contratante poderá, mediante comunicação prévia, estabelecer scripts específicos para atender demandas circunstanciais.

7.2.6 – O atendimento receptivo poderá ser efetuado em 2 (dois) níveis, conforme características descritas a seguir:

7.2.6.1 – Primeiro nível: atendimento conclusivo com repasse das informações suficientes a satisfação da demanda, a partir de consultas à base de conhecimentos (scripts e respostas padronizadas), bem como o registro e disponibilização por meio de acesso a sistema de controle de atendimentos de reclamações e elogios relativos aos serviços prestados pelo DPF e demandas não solucionadas em razão da complexidade ou ausência de resposta padronizada.

7.2.6.2 – Segundo nível: recebimento por meio de acesso a sistema de controle de atendimentos e tratamento das reclamações, elogios e demandas não solucionadas em primeiro nível.

7.2.6.2.1 – O segundo nível de atendimento é de responsabilidade do DPF e tem por escopo tratar as demandas que não tiverem solução em primeiro nível, disponibilizar informações para o repasse aos usuários e atualização dos scripts.

7.2.6.2.2 – Uma vez solucionada a demanda no segundo nível, a resposta retornará à CONTRATADA para registro.

7.2.6.2.3 – A CONTRATADA informará ao usuários o número do registro encaminhado ao segundo nível (protocolo), as razões do encaminhamento, o prazo em que a resposta estará disponível, conforme orientações do DPF.

7.2.6.2.4 – A CONTRATADA deverá disponibilizar ao DPF no mínimo 10 (dez) acessos simultâneos ao sistema de controle de atendimento para tratamento das demandas de segundo nível.

7.2.6.3 – A Contratada deverá disponibilizar ao DPF no mínimo 10 (dez) acessos simultâneos ao sistema de controle de atendimento para tratamento das demandas de segundo nível.

### 7.3 – Quantitativos da contratação

7.3.1 – Os serviços a serem contratados correspondem a um volume estimado de 1.500.000 (um milhão e meio) de atendimentos por ano.

7.3.2 – A volumetria acima foi estimada considerando-se o levantamento realizado junto às unidades especializadas do DPF.

7.3.3 – Caberá à Contratada dimensionar a infraestrutura física, tecnológica e de pessoal para garantir o volume de atendimento definido anteriormente e os níveis de serviço estabelecidos neste projeto.

### 7.4 – Ambiente físico e tecnológico

A Contratada deverá:

7.4.1 – Disponibilizar acesso físico, instalações hidráulicas, sanitárias e elétricas, cabeamento estruturado, sistema de refrigeração, controle de acesso, segurança interna, acústica, layout do espaço, mobiliário, equipamento de apoio e infraestrutura tecnológica em conformidade com a legislação pertinente e com a demanda de serviço do DPF, objeto deste projeto;

7.4.2 – Providenciar conexão tecnológica com a prestadora do serviço de telefonia do DPF;

7.4.3 – Providenciar rede elétrica e equipamentos que garantam a estabilidade e continuidade do serviço, em caso de falta de energia;

7.4.4 – Disponibilizar aos profissionais do *Call Center*, os equipamentos necessários para o atendimento, tais como computadores, monitores, headset, mobiliário.

7.4.5 – Providenciar equipamento de PABX e/ou Unidade de Resposta Audível – URA e/ou similares, em conformidade com regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações- ANATEL que:

- a) suporte o volume de atendimento, nos níveis de serviços definidos neste projeto; e
- b) vocalize mensagem fornecida pela contratante para o cidadão que aguarda atendimento, bem como gerencie a fila de espera, informando o tempo previsto para acesso ao atendente.

7.4.6 – Manter link de internet banda larga de no mínimo 01 Mbit/s, dedicado e em redundância, ativado em cada PA no horário de funcionamento do *Call Center*.

7.4.7 – Possuir recursos de integração de telefonia com computador que permita, por exemplo, armazenamento automático do número do telefone que originou a chamada no registro de atendimento e gravação digital do diálogo de cada atendimento prestado.

7.4.8 – Dispor de sistema de gestão de atendimento, que possibilite acesso via web pela Contratante para:

- a) gerenciar em tempo real os níveis de serviço e monitorar on-line os atendimentos realizados no *Call Center*; e
- b) gerar relatórios, pelo menos, no formato de saída XLS, que permitam extrair dados de períodos compreendidos entre 01 (um) dia e 02 (dois) anos.

7.4.9 – Dispor de sistema de registro de atendimento, interligado com a telefonia, que forneça número de protocolo e:

- a) armazene e exiba automaticamente o número do telefone que originou a chamada;
- b) permita que o atendente registre dados do cidadão e do serviço;
- c) armazene os dados do atendimento tais como: data, hora de início e término, serviço selecionado;
- d) mostre na tela do atendente o histórico dos atendimentos prestados ao mesmo usuário, realizados pelo menos nos últimos 02 (dois) anos;
- e) disponibilize link de acesso à página do DPF na internet; e

f) viabilize relatórios gerenciais que possibilitem consultar os dados do atendimento, por meio do número do protocolo e permitam gerar outros relatórios a partir do cruzamento dos dados registrados.

#### **7.5 – Demais especificações dos serviços**

A Contratada deverá:

7.5.1 – Gravar e alterar a mensagem de espera, incluindo informação de estimativa de tempo para o atendimento, conforme textos fornecidos pela Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas. Gravar telas referentes aos serviços acessados no sítio do DPF na internet, quando solicitado.

7.5.2 – Gravar os diálogos de todos os atendimentos de maneira automatizada, em meio eletrônico, a partir do contato inicial do usuário até a conclusão, contemplando todas as informações necessárias, tais como conteúdo, data, horário e identificação do atendente, retendo estas informações por, no mínimo, 180 (cento e oitenta) dias.

7.5.3 – Enviar cópia mensal das gravações de que trata o subitem acima para a contratante, em DVD ou outro meio eletrônico cujo acesso e leitura possam ser efetuados por equipamentos comuns no mercado.

7.5.4 – Manter permanentemente na URA do *Call Center*, pesquisa de satisfação do usuário com o serviço, conforme especificação d Contratante.

#### **7.6 – Especificações dos serviços de FALE CONOSCO e AJUDA ONLINE (CHAT)**

7.6.1 – A Contratada deverá hospedar e disponibilizar os serviços de FALE CONOSCO e AJUDA ONLINE (CHAT).

7.6.2 – A Contratada deverá disponibilizar os endereços eletrônicos desses serviços. Esses endereços deverão evocar uma janela pop-up e seu layout deverá respeitar a identidade visual do sítio do DPF.

7.6.3 – A Contratante disponibilizará em seu sítio de Internet os endereços desses serviços.

7.6.4 – O serviço de FALE CONOSCO deverá disponibilizar formulário, onde o cidadão poderá:

se identificar;

b) tipificar o relato como dúvida, reclamação e elogio;

c) classificar o relato de acordo com uma lista de assuntos a ser fornecido pela contratante;

d) registrar o seu relato, cujo teor não poderá ultrapassar a quantidade de 1.000 caracteres.

7.6.5 – O serviço deverá também:

a) registrar número de protocolo para cada relato postado;

b) responder em 24 horas corridas para assuntos de migração, e 8 horas úteis para relatos de outras assuntos;

c) basear as respostas em scripts; e

d) possibilitar ao cidadão, mediante o número de protocolo gerado pelo serviço, consultar a resposta relacionada ao seu relato.

7.6.6 – A Contratada deverá disponibilizar o acesso a qualquer relato, bem como relatórios que informem a quantidade de relatos filtrados com um mais dos seguintes critérios:

- a) por período de data;
- b) por tipo;
- c) por assunto; e
- d) se a resposta foi baseada em script ou se o cidadão foi orientado a procurar uma unidade da Polícia Federal.

7.6.7 – Aplicar-se-ão aos serviços de FALE CONOSCO e AJUDA ON-LINE (CHAT) as mesmas regras de níveis de serviço apresentadas no item 18 deste documento.

## 8 – PERFIL DOS PROFISSIONAIS

Considerações Sobre a Equipe:

8.1 É responsabilidade da Contratada dimensionar o quantitativo de pessoal, assim como os cargos necessários para o atendimento do volume e complexidade do serviço, nos níveis especificados neste Termo de Referência.

8.2 Os profissionais que deverão compor o quadro de pessoal no *Call Center* devem ter no mínimo os perfis, as habilidades e os conhecimentos indicados abaixo:

8.2.1 Profissionais, Perfil e Requisitos:

### Atendente:

- I. ter escolaridade mínima de 2º Grau (Nível médio) completo;
- II. possuir conhecimentos básicos de informática (internet, edição de texto e planilha eletrônica);
- III. demonstrar clareza e objetividade na linguagem falada, boa dicção e audição, comprovadas em exames médicos correspondentes;
- IV. possuir capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, mesmo em situações que fujam à rotina de trabalho;
- V. ter iniciativa e capacidade de interpretação;
- VI. demonstrar facilidade e interesse na assimilação e transmissão de conhecimento das atividades pertinentes às suas atribuições; e
- V. apresentar capacidade de concentração, de interpretação e de argumentação.

### Supervisor:

- I. comprovar escolaridade mínima de 2º Grau (Nível médio) completo;
- II. possuir conhecimentos básicos de informática (internet, edição de texto e planilha eletrônica);
- III. demonstrar clareza e objetividade em linguagem oral e escrita, boa dicção e audição, comprovadas em exames médicos correspondentes;
- IV. ter capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, mesmo em situações que fujam à rotina de trabalho;

- V. possuir conhecimento em sistema(s) de gerenciamento do atendimento;
- VI. apresentar habilidade de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- VII. possuir habilidades de monitoração e capacidade de avaliação e síntese do material oriundo da escuta;
- VIII. ter iniciativa para buscar de soluções para melhoria da qualidade dos serviços, agir com discrição e com postura ética;
- IX. possuir experiência mínima comprovada de 1(um) ano atuando como supervisor ou operador de *Call Center*;
- X. apresentar competência para elaborar e fornecer feedback estruturado;e,
- XI. possuir conhecimentos dos indicadores de qualidade, níveis de serviços e de produtividade.

**Monitor:**

- I. comprovar escolaridade mínima de 2º Grau (Nível médio) completo;
- II. possuir conhecimentos básicos de informática (internet, edição de texto e planilha eletrônica);
- III. demonstrar clareza e objetividade em linguagem oral e escrita, boa dicção e audição, comprovadas em exames médicos correspondentes;
- IV. ter capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, mesmo em situações que fujam à rotina de trabalho;
- V. demonstrar capacidade de avaliação e síntese;
- VI. possuir habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- VII. apresentar habilidades de solução de problemas, de argumentação, de desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- VIII. apresentar competência para elaborar e fornecer *feedback* estruturado;
- IX. possuir treinamento específico em técnicas de atendimento por telefone e apresentar domínio das tecnologias e dos processos de atendimento em uso;
- X. mostrar habilidade didática pedagógica para multiplicar conhecimento, ter domínio de sala de aula e de atividades com grupos;
- XI. apresentar capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação e de reciclagem de conhecimento;
- XII. possuir habilidade para lidar com recursos didáticos e tecnológicos;e,
- XIII. apresentar habilidade na elaboração de atividades motivacionais e na condução de reuniões e grupos.

**Analista de Base:** Atribuição de monitoramento da base de consulta do atendimento e proposição de adequações.

- I. comprovar escolaridade mínima de 3º Grau (curso superior) completo;
- II. possuir conhecimentos básicos de informática (internet, edição de texto e planilha eletrônica);
- III. apresentar habilidade de redigir com correção e clareza;
- IV. deter amplo conhecimento nas informações e serviços disponíveis na base de consulta do atendimento;e,
- V. expressar iniciativa, capacidade de interpretação, análise e síntese.

**Analista de Controle, Qualidade e Capacitação:** atribuição de Gerenciar os níveis de serviço.

- I. comprovar escolaridade mínima de 3º Grau (curso superior) completo;
- II. possuir conhecimento amplo de microinformática (internet, edição de texto e planilha eletrônica);
- III. demonstrar dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- IV. deter domínio na execução de pesquisa de satisfação e na análise de dados;
- V. apresentar habilidade na utilização do sistema de gerenciamento do atendimento e apuração de dados estatísticos para medir os níveis de serviço;
- VI. demonstrar conhecimento de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional e de qualidade;
- VII. apresentar experiência na área de controle de tráfego em *Call Center*;
- VIII. deter conhecimentos nas áreas de dimensionamento, de organização, de controle, de sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego e de solução de problemas, inclusive em situações de emergência e outras não previstas;
- IX. possuir conhecimento das ferramentas e softwares inerentes à atividade;
- X. apresentar capacidade de planejamento e de estabelecimento de pontos de verificação e de controle dos serviços sob sua responsabilidade;
- XI. possuir conhecimento de ferramentas de desenvolvimento para tratamento e cruzamento de bases de dados; e,
- XII. apresentar facilidade em aplicar e avaliar conceitos e ferramentas de qualidade;

**Profissional em Suporte Tecnológico:** atribuição de gerenciar equipamentos tecnológicos e de telefonia no *Call Center*.

- I. demonstrar conhecimento da arquitetura de *Call Center* e dos componentes que o integra, especialmente dos módulos de distribuição automática de chamadas com roteamento por habilidades, sistema de gravação digital e sistema de gerenciamento do atendimento;
- II. possuir conhecimento das tecnologias de integração entre computadores e telefones (CTI);
- III. possuir conhecimento de configuração de Unidades de Resposta Audível e de gravação e implementação de novas mensagens;
- IV. apresentar conhecimento de programação, configuração e suporte a sistemas de mensagens;
- V. comprovar experiência na manutenção e suporte de infraestrutura de dados e redes corporativas em sistemas que englobem *Call Center*;
- VI. conhecer microinformática avançada, de bases de dados e de relatórios (desenvolvimento e programação);e,
- VII. dominar habilidade de desenvolvimento de relatórios e programação em ambiente e ferramentas WEB.

### 8.3 Condições Gerais a serem cumpridas pela Contratada quanto ao quadro de pessoal:

- 8.3.1 O quadro de supervisores e monitores deverá atuar durante todo o horário de funcionamento do atendimento personalizado.
- 8.3.2 Os empregados com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha termos e condições de confidencialidade. Para os colaboradores eventuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por contrato, deverá ser exigida a assinatura de acordo de confidencialidade, antes do acesso às instalações de operação.



8.3.3 O contrato de trabalho ou o acordo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações.

8.3.4 O contrato de trabalho deve também explicitar claramente as penalidades a que estão sujeitos os atendentes e outros, caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do mesmo.

## 9 – TREINAMENTO

9.1 A CTI/DPF ministrará o treinamento inicial aos monitores, supervisores, analista de base e analista de controle, qualidade e capacitação por um período de até 10 (dez) dias úteis, conforme especificado neste Termo de Referência.

9.2 A Contratada deverá disponibilizar para o treinamento o dobro dos monitores a serem contratados para esta função. O excedente de monitores treinados poderá ser aproveitado pela Contratada em outras funções ou compor seu quadro de reserva.

9.3 O treinamento a ser ministrado pela Contratante abrangerá conhecimentos sobre a estrutura do Governo Federal e do DPF e, sobretudo abordará os assuntos relacionados aos serviços e informações a serem executados no *Call Center*.

9.4 Caberá à Contratada, no prazo definido neste Termo de Referência, treinar os demais profissionais que prestarão serviço no *Call Center*.

9.5 Durante a vigência do contrato a Contratante poderá realizar treinamentos de reforço, sempre que julgar necessário, para atender às seguintes demandas: novos serviços e alterações da legislação, disseminação de novas informações/atualização de roteiros/scripts, demandas sazonais, ação corretiva, quando observada não conformidade na avaliação do supervisor, ação preventiva, equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente.

9.6 São de responsabilidade da Contratada as despesas referentes aos cursos, tais como deslocamento, hospedagem, refeição, e outras despesas de deslocamento.

9.7 A disponibilização da infraestrutura física e tecnológica para viabilizar o treinamento, é de responsabilidade da Contratada, em local a ser definido em conjunto com o CTI/DPF.

9.8 A Contratada deverá comunicar à CTI/DPF sempre que identificar necessidade de treinamento.

9.9 As atividades de capacitação dos atendentes e supervisores desenvolvidas pela Contratada ou pela Contratante não poderão prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

9.10 Caberá à Contratada ministrar treinamento sobre os seguintes itens:

a) contextualização sobre *Call Center*;

- b) técnicas e habilidades sobre comunicação falada e escrita – na abordagem por telefone;
- c) técnicas e padrões de atendimento telefônico;
- d) conhecimento dos recursos de hardware, software e telefonia que compõem uma PA;
- e) legislação vigente sobre *Call Center* e código de ética do setor;
- f) noções de sigilo profissional e de segurança da informação; e,
- g) implantação dos Serviços

## **10 – SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

### **10.1 Controle de acesso e sigilo das informações**

10.2 O acesso aos sistemas pertinentes ao serviço de teleatendimento deve ocorrer por meio de login/logout, independente da posição física, visando identificar individualmente os atendentes, supervisores e demais profissionais que atuam no *Call Center*.

10.3 Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados, em caso de suspeita de conduta indevida por parte do atendente.

10.4 No caso de demissão ou dispensa do empregado, seja ela por justa causa ou não, deverão ser imediatamente revogados os acessos a ambientes e sistemas.

10.5 Toda informação solicitada pelo usuário deverá ser tratada e disponibilizada ao próprio, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos em qualquer meio de anotação que propiciem exposição de informação alheia ou reutilização, sob qualquer pretexto.

10.6 Deverá ser resguardado o sigilo das informações, documentos e dados obtidos a partir do atendimento, ficando a cargo da Contratada a adoção de todas as providências necessárias para esse fim.

10.7 Todas as informações geradas e armazenadas, referentes aos atendimentos prestados, serão de propriedade exclusiva do DPF, não podendo a Contratada, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las, sem prévia autorização formal da CTI/DPF.

## **11 – LOCAL DE EXECUÇÃO E VISTORIA**

11.1 Os serviços serão executados nas dependências da Contratada, localizada em território brasileiro, em um único imóvel.

11.2 A CTI/DPF, antes da assinatura do contrato, poderá diligenciar se a empresa a ser Contratada atende aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

## **12 – DO VALOR ESTIMADO E DA PROPOSTA DE PREÇOS**

Serviços técnicos especializados em planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de <i>Call Center</i> , de atendimento receptivo, contemplando o fornecimento de infraestrutura física e tecnológica, métodos e processos de trabalho e pessoal especializado nas áreas que compreendem os serviços a serem executados.
---

Unidade de Medida (a)	Quantidade Mensal Estimada (b)	Valor Unitário R\$ (c)	Valor Estimado Mensal R\$ (d)	Valor Estimado Anual R\$  F = (dx12)
<b>1.500.000</b> (um milhão e meio) chamadas	125.000	3,06	382.500,00	<b>4.590.000,00</b>

Média do Valor Unitário e do Valor Mensal: Resultado da soma de seis valores / 6, conforme pesquisa de mercado anexada aos autos.

\* Média Anual : Média do Valor Mensal multiplicado por 12

12.1 O valor estimado Total Global Anual para contratação pretendida é de R\$ 4.590.000,00 (quatro milhões quinhentos e noventa mil reais).

12.2 A proposta comercial deverá conter identificação do proponente, com data e assinatura por quem de direito, e menção ao número deste pregão.

12.3 Prazo de validade da proposta, não inferior a 60 (sessenta) dias, contados a partir da data de sua apresentação.

12.4 Deverá ser anexada à proposta, planilha detalhada de composição de custos e formação de preços nos moldes da planilha apresentada na IN nº 02/2008 SLTI/MPOG, atualizada pela IN nº 03/2009 SLTI/MPOG, conforme modelo **anexo III do Edital**.

12.5 A planilha de custos e formação de preços deverá ser entregue e analisada no momento da aceitação do lance vencedor, em que poderá ser ajustada, se possível, para refletir corretamente os custos envolvidos na contratação, desde que não haja majoração do preço proposto, na forma prevista no art. 24 da IN 02/2008 SLTI/MPOG.

12.6 A planilha de custos e formação de preços (**Anexo III do Edital**) servirá, exclusivamente, para análise da viabilidade econômica da proposta.

### 13 – DA CONTRATAÇÃO, VIGÊNCIA E GARANTIA CONTRATUAL

13.1 As obrigações decorrentes da presente licitação serão formalizadas por meio de instrumento de Contrato, a ser celebrado entre a União, por intermédio da Coordenação de Tecnologia da Informação, doravante chamada CTI/DPF e a licitante vencedora, e observará os termos da Lei no 8.666, de 1993, Lei no 10.520, de 2002, do Decreto no 5.450, de 2005, e do Edital com seus Anexos.

13.2 O contrato terá vigência de doze meses a contar da publicação do extrato no D.O.U, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, com vistas a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, limitadas a 60 (sessenta) meses, conforme disposto no art. 57, inciso II da Lei nº 8.666/1993.



- 13.3 A licitante vencedora será convocada para, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado da convocação, celebrar o termo de Contrato.
- 13.4 Se a licitante vencedora recusar-se injustificadamente a assinar o termo de Contrato no prazo estabelecido, será convocada outra licitante, observada a ordem de classificação, sujeitando-se a licitante desistente à penalidade prevista no Edital.
- 13.5 Antes da assinatura do Contrato, será verificada pelo DPF, por meio de consulta on-line ao SICAF, a comprovação de regularidade do cadastramento e habilitação parcial da licitante vencedora, quando optante pelo sistema, devendo seu resultado ser impresso e juntado ao processo.
- 13.6 O não atendimento do subitem 13.4, acarretará na desabilitação da licitante, com convocação da licitante subsequente para celebrar o Contrato, observada a ordem de classificação, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.
- 13.7 Será exigida da licitante vencedora, para a assinatura do termo de contrato, prestação de garantia em favor do DPF, correspondente a 3% (três por cento) do valor do Contrato, numa das seguintes modalidades, conforme opção da licitante vencedora:
- a) caução em dinheiro;
  - b) seguro-garantia; ou
  - c) fiança bancária.
- 13.8 Caso a empresa contratada opte pela caução em dinheiro, deve providenciar o depósito junto à Caixa Econômica Federal, nominal ao Departamento de Polícia Federal, para os fins específicos a que se destina, sendo o recibo de depósito o único meio hábil de comprovação desta exigência.
- 13.9 Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, a empresa contratada deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da data em que for notificada pelo DPF.
- 13.10 Após o cumprimento fiel e integral do contrato, a garantia prestada será liberada ou restituída à empresa contratada.

#### **14 – DO PREÇO E DO REAJUSTE**

- 14.1 O objeto do presente Edital será contratado pelo preço global anual dos serviços ofertado e apresentado na proposta final da licitante vencedora.
- 14.2 Os preços contratados serão fixos e irredutíveis, exceto na hipótese de haver prorrogação de vigência contratual, mediante negociação entre as partes, tendo como limite máximo a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, nos termos da Lei.

#### **15 – PRAZO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

15.1 Em até 10 (dez) dias úteis após a publicação do extrato do contrato no D.O.U., a empresa contratada deverá apresentar para treinamento a ser ministrado por instrutor do DPF, no mínimo os seguintes profissionais:

- a) Monitores;
- b) Supervisores;
- c) Analista de Base; e
- d) Analista de Controle, Qualidade e Capacitação.

15.2 Os profissionais citados acima serão qualificados para que, logo após o treinamento ministrado pelo DPF, possam repassar o conhecimento aos demais profissionais que exercerão atendimento no *Call Center*.

15.3 Em até 20 (vinte) dias úteis após a assinatura do contrato a empresa contratada deverá iniciar o treinamento aos seus atendentes, a ser ministrado por seus monitores, anteriormente treinados pelo DPF.

15.4 Nos prazos para treinamento estipulados nos subitens acima, é de responsabilidade da empresa contratada disponibilizar, além do quadro de pessoal, laboratório com computadores conectados à internet, data show, flip chart, mobiliário material impresso para o treinamento dos atendentes e demais itens necessários.

15.5 O prazo para iniciar a operação do *Call Center* será de, no máximo, 35 (trinta e cinco) dias úteis, contados da publicação do extrato do contrato no D.O.U.

15.6 O prazo de até 35 (trinta e cinco) dias úteis mencionado no subitem acima se refere ao fornecimento de equipamentos e infraestrutura física e tecnológica completa para a operação do *Call Center*, tais como a disponibilização de serviço de telefonia, instalação de internet banda larga em redundância, software para gerenciamento do atendimento, equipamentos inerentes às Posições de Atendimento, bem como a contratação, capacitação e alocação da mão-de-obra, conforme especificação e condições descritas neste Termo de Referência.

15.7 A estrutura e os equipamentos necessários para disponibilização dos serviços de que trata o objeto deste Termo de Referência, deverão estar disponíveis para validação pelo DPF em até 35 (trinta e cinco) dias úteis, contados da publicação do extrato do contrato no D.O.U.

15.8 Os serviços somente serão oficialmente iniciados e sujeitos a faturamento após a validação por parte do DPF e emissão da ordem de serviço.

## **16 – DAS OBRIGAÇÕES**

### **16.1 Incumbe ao DPF:**

16.1.1 – acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

16.1.2 – recusar, com a devida justificativa, qualquer serviço entregue fora das especificações constantes na proposta da empresa contratada;



16.1.3 – assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho

16.1.4 – manter o sítio do DPF na internet e os serviços nele disponibilizados em condições de acesso;

16.1.5 – assegurar-se de que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado, pelas demais prestadoras do serviço objeto da contratação, de forma a garantir que aqueles continuem a ser os mais vantajosos para a Administração;

16.1.6 – documentar as ocorrências, controlando o desempenho do serviço prestado;

16.1.7 – informar e instruir a sua área de contratos quando da necessidade de aplicação de penalidades regulamentares e contratuais à empresa contratada;

16.1.8 – prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela empresa contratada, no interesse do bom cumprimento do contrato;

16.1.9 – realizar a entrega da chamadas desde o acesso do usuário até a ligação no sistema de atendimento da empresa contratada;

16.1.10 – atestar a(s) Nota(s) Fiscal(is);e,

16.1.11 – efetuar os pagamentos devidos à empresa contratada, no prazo e nas condições estabelecidos em contrato.

## **16.2 Incumbe à empresa contratada:**

16.2.1 – prover e manter toda a infraestrutura física, tecnológica e de pessoal, inerente ao *Call Center*, nos termos e prazos definidos neste Termo de Referência;

16.2.2 – atender às Normas do Ministério do Trabalho e Emprego e de outros órgãos regulamentadores, mantendo vínculo empregatício formal e expresso com todos os seus empregados, sendo responsável pelo pagamento de salários e todas as demais vantagens, recolhimento de todos os encargos sociais e trabalhistas, fiscais e parafiscais, emolumentos, além de seguros e indenizações, taxas e tributos pertinentes, conforme a natureza jurídica da Contratada, incidentes sobre o objeto do contrato;

16.2.3 – informar imediatamente ao DPF eventuais irregularidades no recebimento das chamadas enviadas pela empresa de telefonia ou sobre falhas na conexão, serviços e informações disponibilizados no sítio do DPF;

16.2.4 – acompanhar as demandas dos cidadãos e propor atualizações no banco de informações disponibilizado aos atendentes para consulta;

16.2.5 – atuar, no decorrer da execução do objeto contratual, de acordo com as normas e o código de ética do PROBARE – Programa Brasileiro de Auto-

Regulamentação do Setor de Relacionamento (*Call Center/Contact Center/Help Desk/SAC/Telemarketing*);

16.2.6 – controlar os índices mensais de absenteísmo e rotatividade para que estes não superem a 3% e 4%, respectivamente, a fim de garantir os níveis de serviço especificados;

16.2.7 – responsabilizar-se por quaisquer acidentes e mal súbito de que possam ser vítimas os empregados, quando em serviço, na forma como a expressão é considerada na legislação trabalhista, ficando ressalvado que a inadimplência da Contratada para com estes encargos, não transfere ao DPF a responsabilidade pelo pagamento destes, nem poderá onerar o objeto do contrato;

16.2.8 – estar ciente e cientificar seus empregados de que não se estabelece, por força da prestação dos serviços objeto do contrato, qualquer relação de emprego entre eles e o DPF;

16.2.9 – responder pelos danos causados diretamente ao DPF 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 realizados pelo DPF;

16.2.10 – atender prontamente a quaisquer exigências do representante do DPF, inerentes ao objeto do contrato;

16.2.11 – enviar, anexa à fatura, mensalmente, todos os documentos exigidos em lei e neste termo de referência;

16.2.12 – providenciar, se for solicitado, relatórios por estado ou por município que originou a chamada;

16.2.13 – encaminhar ao DPF relatório diário do atendimento, via correio eletrônico, a endereço a ser informado oportunamente, contendo o total de ligações, discriminadas por hora, especificando as chamadas recebidas, atendidas, abandonadas, em fila de espera, bem como os tempos médios de conversação e de espera;

16.2.14 – enviar ao DPF relatórios impressos consolidados por mês, até o 2º (segundo) dia útil do mês seguinte ao mês de referência, com os todos os dados solicitados, relação nominal dos atendentes e a respectiva quantidade de ligações atendidas por cada um deles, em cada dia de operação do *Call Center*;

16.2.15 – gravar e alterar a mensagem de espera, incluindo informação de estimativa de tempo para o atendimento, conforme textos fornecidos pelo DPF, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da solicitação do DPF;

16.2.16 – gravar telas referentes aos serviços acessados no sítio do DPF na internet, quando solicitado pelo DPF;

16.2.17 – gravar e enviar os diálogos de todos os atendimentos de maneira automatizada, em DVD ou outro meio magnético, cujo acesso e leitura possam ser efetuados por equipamentos comuns no mercado, a partir do contato inicial do usuário até a conclusão, contemplando todas as informações necessárias, tais como conteúdo, data, horário e identificação do atendente, retendo estas informações por, no mínimo, 180 (cento e oitenta) dias;

16.2.18 – manter permanentemente na URA do *Call Center*, pesquisa de satisfação do usuário com o serviço, conforme especificação do DPF;

16.2.19 – manter durante toda a execução do contrato as mesmas condições da habilitação.

16.2.20 – Compete à empresa contratada a execução das atividades na forma estipulada no Termo de Referência, Edital e Contrato;

16.2.21 – Responsabilizar-se integralmente pela execução das atividades contratadas, nos termos da legislação vigente, de modo que sejam realizados com esmero e perfeição, sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, obedecendo às normas e rotinas do DPF, em especial as que digam respeito à segurança, à confiabilidade e à integridade.

16.2.22 – Comprovar por meio de carta de apresentação, as condições contratuais quanto à habilitação e qualificação profissional dos seus empregados alocados na execução dos serviços, no início da execução do contrato e nos demais ingressos de funcionários da empresa contratada na prestação de serviços ao DPF.

16.2.23 – Empregar, na execução dos serviços, pessoal devidamente qualificado, na forma preestabelecida no Edital e seus anexos.

16.2.24 – Fornecer crachá de identificação e uniforme com identificação da empresa contratada, de uso obrigatório em caso de necessidade de acesso às dependências do DPF, durante a vigência do contrato.

16.2.25 – Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual, para o gerenciamento dos serviços técnicos e gestão administrativa do contrato, com poderes de representante legal para tratar dos assuntos relacionados ao contrato junto ao DPF sem ônus adicional.

16.2.26 – Iniciar a execução dos serviços contratados, na forma e prazos previstos no Edital e seus anexos e no contrato, informando em tempo hábil qualquer motivo impeditivo ou que a impossibilite de assumir as atividades conforme o estabelecido.

16.2.27 – Prever e prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção, mesmo que seja por motivos de férias, descanso semanal, licenças, faltas ao serviço, demissões e outros análogos, obedecendo às disposições da legislação trabalhista vigente.





16.2.28 – Relatar ao DPF toda e qualquer situação que caracterize descumprimento das obrigações constantes do Termo de Referência.

16.2.29 – Prestar os esclarecimentos pertinentes ao objeto do contrato quando forem solicitados pelo DPF no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

16.2.30 – Responder por perdas ou danos que vier sofrer o DPF ou terceiros, em razão de ação ou omissão dolosa ou culposa da empresa contratada ou de seus prepostos, quando nas suas dependências, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

16.2.31 – Arcar com o ônus resultante de qualquer ação, demanda, custo ou despesa decorrente de contravenção, seja por culpa da empresa contratada ou de quaisquer de seus profissionais indicados ou prepostos, obrigando-se igualmente, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigida por força da lei, ligadas ao cumprimento do contrato a ser firmado;

16.2.32 – Manter durante a vigência do Contrato as condições de habilitação para contratar com a Administração Pública, apresentando sempre que exigido os comprovantes de regularidade fiscal e trabalhista, no prazo de 72 (setenta e duas) horas a partir da solicitação do DPF.

16.2.33 – A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do DPF, não eximirá a empresa contratada de total responsabilidade quanto à execução dos serviços.

16.2.34 – Elaborar e apresentar ao DPF, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços Executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços, como o quantitativo por categoria dos serviços prestados, bem como outros relatórios relacionados ao Contrato.

16.2.35 – Encaminhar expediente ao DPF, informando os nomes dos técnicos que estão autorizados a executar as atividades contratadas.

16.2.36 – Fiscalizar o cumprimento do objeto do contrato, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes, fiscalização essa que se dará independentemente da que será exercida pelo DPF.

16.2.37 – Manter durante toda a vigência do contrato os profissionais a ele alocados com as competências e certificações exigidas nas descrições dos serviços, bem como capacitá-los nas tecnologias que eventualmente venham a ser utilizadas durante sua execução. Tal qualificação sempre que exigida pelo DPF, deverá ser comprovada por currículos e certificados oficiais.

16.2.38 – Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todos os assuntos de interesse do DPF ou de terceiros, que tomar

conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, devendo orientar seus empregados a guardar inteiro sigilo das informações e/ou conhecimento.

16.2.39 - Disponibilizar ao Fiscal de Contrato, quando do início da execução dos serviços, termo de sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, assinado pelo representante legal do fornecedor e seus empregados diretamente envolvidos na contratação.

16.2.40 – Providenciar a emissão e assinatura do termo de sigilo sempre que houver alteração no quadro de prestadores de serviço da empresa contratada.

16.2.41 – Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do DPF sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando a política de gestão de identidades do DPF.

16.2.42 – Observar e seguir, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança da informação implementados no ambiente de TI do DPF.

16.2.43 – Manter, no local dos serviços, um Diário de Ocorrências em que conste a assinatura do Preposto nos registros de eventuais ocorrências diárias relativas à execução dos trabalhos.

16.2.44 – A seleção, a designação e a manutenção do quadro de profissionais alocados ao contrato são de exclusiva responsabilidade da empresa contratada.

16.2.45 – Manter com vínculo empregatício, atendendo as legislações trabalhistas em vigor, todos os profissionais constantes do seu quadro permanente, que estejam dedicados à execução dos serviços contratados.

16.2.46 – Encaminhar, no início da execução do contrato e quando houver qualquer alteração no quadro de funcionário da empresa contratada, carta de apresentação contendo os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional de todos os seus empregados alocados na execução de serviços no DPF.

16.2.47 – Comunicar o DPF, com antecedência mínima de 3 (três) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do DPF, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

16.2.48 – Manter, durante toda a execução do contrato, a compatibilidade com as obrigações assumidas em relação a todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratar com a Administração Pública, apresentando, sempre que solicitado, os comprovantes de regularidade fiscal. O não atendimento do disposto neste subitem enseja a rescisão unilateral do contrato objeto desta licitação por parte da administração.

16.2.49 – O PAGAMENTO referente ao contrato objeto desta licitação ficará condicionado à comprovação, por parte da contratada, da manutenção de todas as condições de habilitação, aí incluídas a regularidade fiscal para com o FGTS e a Fazenda Federal, com o objetivo de assegurar o cumprimento do art. 2º da Lei nº 9.012/95 e arts. 29, incisos III e IV, e 55, inciso XIII, da Lei nº 8.666/93.

16.2.50 – Encaminhar, mensalmente, ao DPF todas as faturas dos serviços prestados.

16.2.51 – Reportar imediatamente ao responsável designado pelo DPF qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do DPF.

## **17– PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DO CONTRATO**

17.1 O gerenciamento do Contrato será acompanhada e fiscalizada por servidor(es) do DPF, especialmente designado(s) por portaria.

17.2 A empresa contratada deverá avaliar seu desempenho qualitativo e quantitativo, como número de atendimentos realizados, tempo de atendimento, respostas em conformidade com o estabelecido, tratamento cortês e com segurança aos cidadãos.

17.3 Para fins de gerenciamento da qualidade do serviço de atendimento personalizado, o supervisor deverá:

I. ter condições de visualizar por meio digital as informações relativas ao atendimento, tais como: mensagens, gerenciamento de fila de telefonia e tempo de atendimento; e,

II. gerar dados estatísticos identificando:

- a) quantidade de atendentes conectados;
- b) quantidade de atendentes ausentes;
- c) quantidade de chamadas por atendente;
- d) tempo médio de atendimento por atendente;e,
- e) quantidade de ligações repassadas ao atendente e não atendidas.

III. dispor de condições de monitoramento on-line e a distância dos atendimentos, por meio de escuta - requisito de monitoração de chamadas - com opção de gravação do áudio monitorado;

IV. apurar os dados quantitativos apresentados nos relatórios e os qualitativos obtidos nas gravações e nas informações coletadas com os monitores para:

- a) avaliar se cada atendente produz o volume de atendimento esperado e mostra um tempo médio de atendimento de acordo com a média do *Call Center*, a fim de mensurar se seu desempenho corresponde ao padrão desejado;
- b) verificar se o atendente responde em conformidade com o conteúdo estabelecido, com segurança e dispensa tratamento cortês aos cidadãos;e,
- c) de acordo com a avaliação realizada quanto aos itens acima, deverão ser adotadas medidas para melhorar a qualificação do atendente, ou se necessário, providenciar sua substituição.

- 17.4 Cabe ao monitor identificar, durante o suporte realizado, os atendentes que apresentem alto índice de dúvidas, insegurança ou outra desconformidade com o nível de qualidade de atendimento desejado, para fins de realizar treinamento complementar ou propor sua substituição.
- 17.5 O DPF avaliará os serviços prestados pela empresa contratada com base nos seguintes dados:
- a) quantidade de ligações recebidas pelo *Call Center*;
  - b) quantidade de ligações atendidas;
  - c) quantidade de ligações abandonadas;
  - d) tempo médio de atendimento; e
  - e) quantidade de atendimento/dia por atendente.
- 17.6 O DPF acompanhará e fiscalizará, durante toda a vigência do Contrato, o desempenho da equipe de *Call Center* por meio de monitoramento das ligações, reuniões com monitores, supervisores e demais integrantes da equipe.
- 17.7 O monitoramento presencial poderá ser por meio de supervisores, designados pelo DPF, nas instalações do *Call Center* para avaliar, entre outros aspectos, a qualidade e condições do atendimento.
- 17.8 Para aferir a satisfação do usuário com os serviços do *Call Center*, a empresa contratada deverá manter em sua URA uma pesquisa de satisfação do usuário, conforme orientação do DPF e outras informações apresentadas no item “Níveis de Serviço no Atendimento”.
- 17.9 Com base na pesquisa de satisfação devem ser gerados relatórios mensais, tais como quantidade e percentual para cada item pesquisado, tipo de serviço utilizado pelo usuário e sua localização geográfica.
- 17.10 A empresa contratada deverá disponibilizar acesso *online* para o DPF gerar relatórios, que deverão ter pelo menos o formato de saída .xls (Extensão de Arquivo Microsoft Excel) e possibilitar consultas por períodos de até 01 (um) ano.
- 17.11 Os relatórios deverão apresentar informações sobre:
- a) volume de ligações recebidas e atendidas por opção de atendimento no *Call Center* e serviço registrado;
  - b) distribuição das chamadas recebidas e atendidas por horário de atendimento;
  - c) quantidade de chamadas recebidas e atendidas e sua distribuição nos primeiros 10 (dez), 20 (vinte) e 30 (trinta) segundos, e 01 (um) minuto;
  - d) tempo médio de atendimento e de espera, distribuição por faixas horárias;
  - e) volume das chamadas abandonadas antes e durante o atendimento humano;
  - f) quantidade e tempo médio de chamadas em fila de espera;
  - g) tempo médio de conversação; e,
  - h) valores absolutos e percentuais apurados na pesquisa de satisfação;

17.12 Além dos relatórios mencionados neste projeto, o DPF poderá solicitar outros relatórios, em comum acordo com a empresa contratada, sem onerar o Contrato, incorporando e/ou cruzando informações.

17.13 A empresa contratada, quando solicitada, deverá providenciar relatórios por estado, município ou DDD.

17.14 O DPF se reserva o direito de rejeitar no todo ou em parte os serviços, se em desacordo com o Edital e seus anexos e a proposta da licitante vencedora.

## 18 – NÍVEIS DE SERVIÇO NO ATENDIMENTO

18.1 Os níveis dos serviços prestados pela empresa contratada devem atender ao escalonamento disposto no quadro abaixo:

Indicador	Descrição do item	Meta do 30º dia ao 60º dia, após início operação <i>Call Center</i> .	Meta do 61º dia ao 90º dia, após início operação <i>Call Center</i> .	Meta a partir do 91º dia do início de operação do <i>Call Center</i>
Índice Mensal Médio de Atendimento no <i>Call Center</i> - IMAC	Ligações atendidas no <i>Call Center</i> , dividido pelo total de ligações enviadas pela telefonia. Valor resultante multiplicado por 100.	70%	80%	90%
Ligações atendidas em até 30 segundos - LA30	Ligações atendidas pelo <i>Call Center</i> em até 30 segundos, dividido pelas enviadas pela telefonia ao <i>Call Center</i> . Valor resultante multiplicado por 100.	60%	70%	80%
Percentual de satisfação com atendimento - PAS	Total de registros ótimos e bons na pesquisa de satisfação da URA do <i>Call Center</i> , dividido pelo total de contribuintes que responderam a pesquisa. Resultado multiplicado por 100.	70%	75%	80%
Percentual obtido na avaliação da qualidade do atendimento. QA	Avaliação amostral de 100 (cem) atendimentos no mês, definindo pontuação total percentual entre 0% a 100%, conforme aderência aos requisitos.	60%	70%	80%

18.2 A empresa contratada deverá atingir níveis de serviços nas ligações receptivas conforme escalonamento definido neste subitem.

- 18.3 Caberá à empresa contratada dimensionar a infraestrutura física, pessoal, tecnológica, inclusive quantidade de canais de atendimento para garantir o volume de atendimento e os níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência.
- 18.4 Para apurar e mensurar os índices de níveis de serviços definidos no quadro acima, serão considerados o monitoramento das ligações, o acesso ao sistema de gerenciamento e os relatórios gerenciais.
- 18.5 Para cada 1% (um por cento) de desconformidade com as metas estabelecidas no quadro abaixo será aplicado índice de redução de 0,4% (zero vírgula quatro por cento) do valor total da fatura relativa ao mês de descumprimento dos níveis de serviços estabelecidos, no limite máximo de 30% (trinta por cento) do total da fatura.
- 18.6 Dos níveis de serviço no atendimento.
- 18.7 Para apurar o IMAC serão desconsideradas as ligações mês, enviadas pela telefonia que ultrapassarem em 25% (vinte e cinco por cento) o total de chamadas dimensionadas para o mês, conforme item deste projeto que trata do quantitativo da contratação.
- 18.8 Para pesquisa de satisfação com o atendimento – PAS, deverão ser apresentadas ao usuário 4 (quatro) faixas de avaliação: ótimo, bom, regular e ruim.
- 18.9 O atendimento deverá ser avaliado quanto ao conhecimento técnico e urbanidade do atendente, conforme script a ser fornecido posteriormente pelo DPF.
- 18.10 Para mensurar a qualidade do atendimento, conforme item QA do quadro acima, o DPF poderá escolher aleatoriamente 100 (cem) ligações no mês. A definição do método de escolha das ligações poderá ser acompanhada pela empresa contratada. Na avaliação do QA cada ligação receberá pontuação total entre 0 e 100%. O percentual total para definir a qualidade das 100 ligações será a soma dos percentuais de cada ligação, dividido por 100 (cem).
- 18.11 Os atendimentos a que se refere o item acima serão avaliados, com pontuação máxima de 25% para cada um dos itens a seguir:
- a) tratamento cortês e respeitoso ao contribuinte;
  - b) registro integral dos dados do atendimento e orientação para participar da pesquisa de satisfação;
  - c) resposta em conformidade com a base de consulta; e,
  - d) ligação com tempo de duração adequado para prestar o serviço solicitado, sem pressionar o usuário para o encerramento da chamada ou estender o atendimento além do necessário.
- 18.12 Até o 3º (terceiro) dia útil do mês seguinte ao mês de referência o DPF informará a empresa contratada os índices apurados no QA. No caso de a empresa contratada discordar do percentual atribuído pelo DPF, o atendimento objeto da falta de consenso será avaliado em conjunto até no máximo o 5º dia útil do mês seguinte ao mês de referência.
- 18.13 Considerando o recebimento dos relatórios até o segundo dia útil do mês seguinte ao mês de referência, nos termos especificados neste projeto, o DPF informará à empresa contratada, no prazo máximo, no 5º (quinto) dia útil do mês seguinte o valor a ser descontado da fatura, caso tenha sido apurado por meio da aplicação do índice de redução.

- 18.14 Todas as comunicações relativas à presente contratação serão consideradas regularmente feitas desde que entregues ou enviadas por carta protocolada, telegrama, fac-símile ou e-mail, devidamente confirmados.
- 18.15 Qualquer mudança de endereço deverá ser imediatamente comunicada à outra parte.
- 18.16 A empresa contratada ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto da presente licitação, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor da contratação, de acordo com o Parágrafo Primeiro do artigo 65 da Lei nº 8.666 de 1993.
- 18.17 É facultada a supressão além do limite estabelecido no subitem 17.14, mediante acordo entre as partes.

## **19 – DO RECEBIMENTO**

- 19.1 A empresa contratada deverá enviar mensalmente a Nota Fiscal até o segundo dia útil do mês subsequente ao mês de referência, juntamente com os relatórios impressos consolidados mensais, constando: volume de ligações por opção de atendimento no *Call Center* e serviço registrado, distribuição das chamadas por horário de atendimento, quantidade de chamadas recebidas e atendidas e sua distribuição nos primeiros 10 (dez), 20 (vinte) e 30 (trinta) segundos, e 01 (um) minuto, tempo médio de atendimento e de espera, distribuição por faixas horárias, volume das chamadas abandonadas antes e durante o atendimento humano; quantidade e tempo médio de chamadas em fila de espera, tempo médio de conversação e dados apurados na pesquisa de satisfação.
- 19.2 Nos locais de entrega, servidor(es) designado(s) fará(ão) o recebimento provisório dos serviços, limitando-se a verificar a sua conformidade com o descrito na Nota Fiscal, fazendo constar no canhoto e no verso da Nota a data de entrega e, se for o caso, eventuais irregularidades observadas, de acordo com o inciso II do art. 73 da Lei no 8.666, de 1993.
- 19.3 O recebimento definitivo dar-se-á após 02 (dois) dias úteis do recebimento provisório, com a verificação da quantidade, qualidade e do atendimento às especificações dos serviços exigidas neste Termo de Referência, pelo(s) servidor(es) designado(s).
- 19.4 Em caso de não conformidade, o(s) servidor(es) notificará(ao) a empresa contratada das irregularidades encontradas e providenciará a imediata notificação ao DPF, ficando a Contratada, a partir do vencimento do prazo de entrega dos serviços, passível de aplicação das penalidades cabíveis e previstas no Edital.

## **20 – DO PAGAMENTO**

- 20.1 O pagamento será efetuado pelo DPF em moeda corrente nacional, por meio de Ordem Bancária, até o 30º (trigésimo) dia após a data de recebimento definitivo do objeto, e será depositado na conta corrente da Contratada, junto a Agência Bancária indicada pela mesma, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal, devidamente atestada pelo representante do DPF, verificando-se antes do pagamento, a comprovação de regularidade do cadastramento da empresa contratada por meio de consulta on-line ao SICAF, devendo o resultado ser impresso e juntado ao processo.

- 20.2 Em caso de irregularidade junto ao SICAF, o DPF notificará a empresa contratada para que sejam sanadas as pendências no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período mediante justificativa.
- 20.3 Findo o prazo sem que haja a regularização perante o SICAF, ficará caracterizado o descumprimento de cláusula contratual, neste caso, o Contrato estará passível de rescisão e a empresa contratada sujeita às sanções administrativas previstas neste Termo de Referência.
- 20.4 Nenhum pagamento será efetuado à empresa contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência. Este fato não gera direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.
- 20.5 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento por culpa comprovada do DPF, o valor devido deverá ser acrescido de multa de atualização monetária financeira, apurados entre a data de vencimento da nota fiscal e a do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:
- $I = (TX/100)/365$   
 $EM = I \times N \times VP$ , onde:  
I = Índice de atualização financeira;  
TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;  
EM = Encargos moratórios;  
N = Número de dias entre a data prevista para pagamento e a do efetivo pagamento;  
VP = Valor da parcela em atraso
- 20.6 A compensação financeira prevista nesta condição será cobrada na Nota Fiscal a ser emitida após a ocorrência.

## 21 – DAS PENALIDADES

21.1 - No caso de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, estará sujeita a empresa contratada às sanções previstas nas legislações específicas, podendo a Administração, garantida a prévia defesa, aplicar as seguintes sanções:

21.1.1 - Advertência, que deverá ser feita através de notificação por meio de ofício, mediante contra-recibo do representante legal da empresa contratada, estabelecendo prazo para cumprimento das obrigações assumidas;

21.1.2 - Multa de:

- a) 0,2% (zero vírgula dois por cento), por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, até o 30º (trigésimo) dia, sem prejuízo das demais penalidades;
- b) 0,4% (zero vírgula quatro por cento), por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, após o 30º (trigésimo) dia, limitada ao percentual de 10% (dez por cento), sem prejuízo das demais penalidades;
- c) Multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação, incidente no caso de inexecução total;



21.2 - No caso de atraso de entrega ou inexecução do contrato superior a 90 (noventa) dias, poderá a Administração rescindir o contrato, sem prejuízo das penalidades previstas na Lei de Licitações;

21.3 - No descumprimento parcial das obrigações, o valor da multa será calculado de forma proporcional ao inadimplemento;

21.4 - A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia ou do pagamento eventualmente devido pelo DPF ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente;

21.5 - As penalidades previstas poderão ser suspensas no todo ou em parte, quando o atraso no cumprimento das obrigações for devidamente justificado pela empresa contratada, por escrito, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis e aceito pelo DPF;

21.6 - Poderá ser aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado para a contratação e, ainda, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais sanções cabíveis, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, a licitante que não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal;

21.7 - As sanções serão obrigatoriamente registradas no SICAF e, no caso de suspensão do direito de licitar, a licitante deverá ser descredenciada, por igual período, sem prejuízo das multas previstas no Contrato e das demais cominações legais;

## **22 – DA HABILITAÇÃO**

22.1 Para fins de habilitação, a licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado que comprovem que a licitante executou serviços semelhante para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto definido neste Termo de Referência e anexos do Edital, seguindo os seguintes parâmetros:

22.2 Atestado de Capacidade Técnica fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando experiência na prestação de serviços de *Call Center* receptivo, em volume mensal mínimo de 62 (sessenta e dois) mil atendimentos gerenciados por meio de acordos de níveis de serviço, utilizando-se de recursos CTI, gravação digital dos atendimentos e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web, com interface para geração de relatórios.

22.3 Não serão aceitos atestados e contratos de empresas coligadas ou que pertençam ao mesmo grupo da licitante.

22.4 A CTI/O DPF, antes da assinatura do contrato, poderá diligenciar para averiguar se a empresa atende aos requisitos exigidos.

## **23 – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**



24.1 As despesas decorrentes da contratação, objeto deste termo de referência, correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, a cargo da Coordenação de Tecnologia da Informação do Departamento de Polícia Federal, cujos programas de trabalho e elemento de despesas especificadas constarão da respectiva Nota de Empenho.

Brasília, 23 de agosto de 2010.

**ORLANDO BATISTA DA SILVA NETO**

Chefe do SST/DINF/CTI/GAB/DPF

Mat.16282

Ciente e de acordo.

**IVO DE CARVALHO PEIXINHO**

Chefe do DINF/CTI/GAB/DPF

Mat. 16119

APROVO o presente Termo de Referência conforme o disposto no art. 9º do Dec. 5450/2005.

**JOSE LUIZ POVILL DE SOUZA**

Coordenador de Tecnologia da Informação



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJ/DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL  
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**ANEXO II**

**PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS  
(MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS)**

Serviços técnicos especializados em planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de <i>Call Center</i> , de atendimento receptivo, contemplando o fornecimento de infraestrutura física e tecnológica, métodos e processos de trabalho e pessoal especializado nas áreas que compreendem os serviços a serem executados.				
Unidade de Medida (a)	Quantidade Mensal Estimada (b)	Valor Unitário R\$ (c)	Valor Estimado Mensal R\$ (d)	Valor Estimado Anual R\$ F = (dx12)
1.500.000 (um milhão e meio) chamadas	125.000			

**Obs.:** Deverão ser incluídas na proposta todas as exigências do Edital de Licitação.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MJ/DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL**  
**COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**ANEXO III**

**MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

<b>Nº Processo</b>	
<b>Licitação N.º</b>	

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

**Objeto:** Serviços técnicos especializados em planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de *Call Center*, de atendimento receptivo, contemplando o fornecimento de infraestrutura física e tecnológica, instalações físicas, métodos e processos de trabalho e pessoal especializado nas áreas que compreendem os serviços a serem executados, conforme especificações e quantidades, constantes do Anexo I- do Edital (Termo de Referência).

**DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

<b>A</b>	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
<b>B</b>	Município/UF	
<b>C</b>	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
<b>D</b>	Tipo de Serviço	
<b>E</b>	Unidade de Medida	
<b>F</b>	Quantidade de serviço a Contratar	
<b>G</b>	N.º Meses de execução Contratual	
<b>SERVIÇO:</b>		
<b>CATEGORIA FUNCIONAL:</b>		
<b>NORMA COLETIVA:</b>		
<b>DATA BASE DA CATEGORIA:</b>		

<b>1</b>	<b>REMUNERAÇÃO</b>	<b>%</b>	<b>VALOR (R\$)</b>
<b>1.1</b>	Salário		
<b>1.2</b>	Adicional de Coordenação/Supervisão		
<b>1.3</b>	Adicional Noturno		
<b>1.4</b>	Adicional de Periculosidade		
<b>1.5</b>	Adicional de Insalubridade		
<b>1.6</b>	Outros (especificar)		
<b>1.7</b>	<b>Total da Remuneração</b>		
<b>Nota: Deverão ser informados os valores unitários por empregado</b>			
<b>2</b>	<b>ENCARGOS SOCIAIS</b>	<b>%</b>	<b>VALOR (R\$)</b>
<b>2.1</b>	<b>Grupo A</b>		
<b>2.1.1</b>	INSS		
<b>2.1.2</b>	FGTS		

2.1.3	RAT (antigo SAT)		
2.1.4	SESI ou SESC		
2.1.5	SENAI ou SENAC		
2.1.6	SEBRAE		
2.1.7	INCRA		
2.1.8	Salário Educação		
2.1.9	<b>Total do Grupo A</b>		
2.2	<b>Grupo B</b>		
2.1.2	Férias		
2.2.2	Adicional 1/3 de Férias		
2.2.3	Auxílio Doença		
2.2.4	Férias sobre Licença Maternidade		
2.2.5	Licença Paternidade		
2.2.6	Faltas Legais		
2.2.7	Acidente de Trabalho		
2.2.8	Aviso Prévio Trabalhado		
2.2.9	13º Salário		
2.2.10	<b>Total do Grupo B</b>		
2.3	<b>Grupo C</b>		
2.3.1	Aviso Prévio Indenizado		
2.3.2	Indenização Adicional		
2.3.3	Indenização (Rescisão sem Justa Causa - Multa do FGTS)		
2.3.4	Contribuição Social (art. 1º da LC nº 110/01)		
2.3.5	<b>Total do Grupo C</b>		
2.4	<b>Grupo D</b>		
2.4.1	Incidência do Grupo A sobre o Grupo B (2.1.9 x 2.2.10)		
2.4.2	<b>Total do Grupo D</b>		
2.5	<b>Total dos Encargos Sociais (2.1.9 + 2.2.10 + 2.3.5 + 2.4.2)</b>		
3	<b>INSUMOS DOS PROFISSIONAIS</b>	%	<b>VALOR (R\$)</b>
3.1	Uniforme/EPI		
3.2	Alimentação		
3.3	Transporte		
3.4	Assistência Médico/Odontológica		
3.5	Seguro de Vida		
3.6	Treinamento/Capacitação/Reciclagem		
3.7	Auxílio Funeral		
3.8	Outros (especificar)		
3.9	<b>Total dos Insumos dos Profissionais</b>		
Nota: O valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado)			
4	<b>RESERVA TÉCNICA</b>	%	<b>(R\$)</b>
4.1	Reserva Técnica [(1.7 + 2.5 + 3.9) x percentual de reserva técnica]		
4.2	<b>Total da Reserva Técnica</b>		
5	<b>INSUMOS DIVERSOS % VALOR (R\$)</b>		
5.1	Máquinas e Equipamentos		
5.2	Materiais e Produtos		
5.3	Depreciação		
5.4	<b>Total dos Insumos Diversos</b>		
Nota: O valor da Reserva Técnica é obtido multiplicando-se o percentual sobre o subtotal da mão-de-obra principal			
6	<b>DEMAIS COMPONENTES</b>	%	<b>VALOR (R\$)</b>

<b>6.1</b>	Despesas Administrativas {(E*+5.4) x percentual de despesas administrativas }		
<b>6.2</b>	Lucro {(E* +5.4+6.1) x percentual de lucro }		
<b>6.3</b>	<b>Total dos Insumos Diversos</b>		
E=(1.7)+(2.5)+(3.9)+(4.2)			
<b>7</b>	<b>TRIBUTOS</b>	<b>%</b>	<b>VALOR (R\$)</b>
<b>7.1</b>	Tributos Federais (Especificar)		
<b>7.2</b>	Tributos Estaduais/Municipais (Especificar)		
<b>7.3</b>	Outros Tributos (Especificar)		
<b>7.4</b>	<b>Total dos Tributos</b>		
<b>Nota: O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento</b>			

<b>QUADRO RESUMO DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO POR PROFISSIONAL</b>		<b>VALOR (R\$)</b>
<b>A</b>	Total da Remuneração (1.7)	
<b>B</b>	Total dos Encargos Sociais (2.5)	
<b>C</b>	Total dos Insumos Profissionais (3.9)	
<b>D</b>	Total da Reserva Técnica (4.2)	
<b>E</b>	Total por Profissional (A+B+C+D)	
<b>F</b>	Total dos Insumos Diversos (5.4)	
<b>G</b>	Total dos Demais Componentes (6.3)	
<b>H</b>	Total dos Tributos (7.4)	
<b>I</b>	Valor Mensal do Serviço por Profissional (E+F+G+H)	
<b>J</b>	Valor Mensal do Serviço por Profissional (I)	
<b>K</b>	Valor Mensal do Serviço (I) x (Quantidade de Profissionais)	
<b>L</b>	<b>Valor Global do Serviço (k) x (Quantidade de Meses)</b>	

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2010.

\_\_\_\_\_  
(assinatura do representante legal)



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJ/DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL  
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**ANEXO IV**

**CONTRATO Nº XX/2010 CTI/DPF**

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO FEDERAL, POR INTERMÉDIO DA COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL E A EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXX, NA FORMA ABAIXO:

A UNIÃO FEDERAL, NESTE ATO REPRESENTADA PELO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL/MJ através da COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, localizada no SPO (Setor Policial), Lote 07, Edifício 23, CEP: 70610-902, inscrita no CNPJ/MF 00.394.494/0080-30, neste ato representada por seu Coordenador, o Senhor **JOSÉ LUIZ POVILL DE SOUZA**, no uso de suas atribuições que lhe confere a Portaria nº 34, de 31/01/2008, ora designada **CONTRATANTE** e a empresa **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, com sede na **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, **XXXXXXXXXX/XXXX**, CEP – **XX.XXX-XX**, inscrita no CNPJ **XX.XX.XXX/XXXX-XX**, designada **CONTRATADA** e representada pela sua **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, a Sra. **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, brasileira, casada, portadora do RG nº **X.XXX.XXX SSP/XX** e CPF nº **XXX.XXX.XXX-XX**, residente e domiciliado em **XXXXXXXXXX/XXX**, e pelo seu Diretor de Mercado o Sr. **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, brasileiro, casado, portador do RG nº **XX.XXX.XXX SSP/XX** e CPF nº **XXX.XXX.XXX-XX**, residente e domiciliado em **XXXXXXXXXX/XX**, resolvem firmar, o presente CONTRATO, de acordo com o processo nº 08206.000783/2010-15 relativo ao Pregão Eletrônico nº 05/2010, com fundamento na Lei nº 8.666/93, de 21 de junho, suas alterações posteriores, demais normas pertinentes e as seguintes cláusulas:

## **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1 – Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos especializados em planejamento, desenvolvimento, implantação, customização, integração, testes, treinamento, operação e gestão de *Call Center*, de atendimento receptivo de abrangência nacional, contemplando o fornecimento de infraestrutura física e tecnológica, instalações físicas, métodos e processos de trabalho e pessoal especializado nas áreas que compreendem os serviços a serem executados, conforme especificações e quantidades, constantes no Termo de Referência e neste CONTRATO.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS**

### **2.1 – Frequência e Periodicidade**

2.1.1 – O atendimento personalizado no *Call Center* deverá funcionar 12 (doze) horas por dia, de segunda a sexta-feira, das 7:00h às 19:00h, exceto em feriados nacionais e em datas definidas pelo Poder Executivo Federal como ponto facultativo para as unidades de atendimento presencial do DPF, mediante comunicação expressa da CONTRATANTE.

2.1.1.1 – Para os serviços de passaporte e controle migratório o atendimento personalizado de que trata o subitem anterior deverá funcionar 18 (dezoito) horas por dia, das 06:00h às 24:00h, sete dias por semana, inclusive em feriados e pontos facultativos.

### **2.2 – Características dos serviços**

2.2.1 – O atendimento será realizado por meio de recepção de ligações originárias de todo o País e do exterior, e contemplará:

- a) orientação ao usuário acerca de assuntos de competência do DPF;
- b) informações e orientações sobre serviços prestados pelo do DPF;
- c) registro e encaminhamento de reclamações e elogios; e,
- d) realização de pesquisa de satisfação do usuário quanto ao atendimento personalizado, a ser realizada na URA do *Call Center*.

2.2.2 – Em todas as chamadas o atendimento será conclusivo, vedada a classificação de chamadas por níveis de atendentes.

2.2.3 – O atendimento terá como base de consulta as informações e serviços disponíveis no sítio do DPF na internet ou scripts estabelecidos pela CONTRATANTE.

2.2.4 – A prestação do serviço será iniciada por meio de sistema de registro de atendimento, que possibilite o armazenamento das informações e/ou links para acesso direto a sítios na internet.

2.2.5 – A CONTRATANTE poderá, mediante comunicação prévia, estabelecer scripts específicos para atender demandas circunstanciais.

2.2.6 – O atendimento receptivo poderá ser efetuado em 2 (dois) níveis, conforme características descritas a seguir:



2.2.7 – Primeiro nível: atendimento conclusivo com repasse das informações suficientes a satisfação da demanda, a partir de consultas à base de conhecimentos (scripts e respostas padronizadas), bem como o registro e disponibilização por meio de acesso a sistema de controle de atendimentos de reclamações e elogios relativos aos serviços prestados pelo DPF e demandas não solucionadas em razão da complexidade ou ausência de resposta padronizada.

2.6.8 – Segundo nível: recebimento por meio de acesso a sistema de controle de atendimentos e tratamento das reclamações, elogios e demandas não solucionadas em primeiro nível.

2.6.9 – O segundo nível de atendimento é de responsabilidade do DPF e tem por escopo tratar as demandas que não tiverem solução em primeiro nível, disponibilizar informações para o repasse aos usuários e atualização dos scripts.

2.6.9.1 – Uma vez solucionada a demanda no segundo nível, a resposta retornará à CONTRATADA para registro.

2.6.9.2 - A CONTRATADA informará ao usuários o número do registro encaminhado ao segundo nível (protocolo), as razões do encaminhamento, o prazo em que a resposta estará disponível, conforme orientações do DPF.

2.6.10 – A CONTRATADA deverá disponibilizar ao DPF no mínimo 10 (dez) acessos simultâneos ao sistema de controle de atendimento para tratamento das demandas de segundo nível.

### **2.3 – Quantitativos da contratação**

2.3.1 – Os serviços a serem contratados pela CONTRATANTE correspondem a um volume estimado de 1.500.000 (um milhão e meio) de atendimentos por ano.

2.3.2 – A volumetria acima foi estimada considerando-se o levantamento realizado junto às unidades especializadas do DPF.

2.3.3 – Caberá à CONTRATADA dimensionar a infraestrutura física, tecnológica e de pessoal para garantir o volume de atendimento definido anteriormente e os níveis de serviço estabelecidos neste projeto.

### **2.4 – Ambiente físico e tecnológico**

A CONTRATADA deverá:

2.4.1 – Disponibilizar acesso físico, instalações hidráulicas, sanitárias e elétricas, cabeamento estruturado, sistema de refrigeração, controle de acesso, segurança interna, acústica, layout do espaço, mobiliário, equipamento de apoio e infraestrutura tecnológica em conformidade com a legislação pertinente e com a demanda de serviço do DPF, objeto deste CONTRATO;

2.4.2 – Providenciar conexão tecnológica com a prestadora do serviço de telefonia do DPF;

2.4.3 – Providenciar rede elétrica e equipamentos que garantam a estabilidade e continuidade do serviço, em caso de falta de energia;

2.4.4 – Disponibilizar aos profissionais do *Call Center*, os equipamentos necessários para o atendimento, tais como computadores, monitores, headset, mobiliário.

2.4.5 – Providenciar equipamento de PABX e/ou Unidade de Resposta Audível – URA e/ou similares, em conformidade com regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações- ANATEL que:

- a) suporte o volume de atendimento, nos níveis de serviços definidos neste projeto; e
- b) vocalize mensagem fornecida pela CONTRATANTE para o cidadão que aguarda atendimento, bem como gerencie a fila de espera, informando o tempo previsto para acesso ao atendente.

2.4.6 – Manter link de internet banda larga de no mínimo 01 Mbit/s, dedicado e em redundância, ativado em cada PA no horário de funcionamento do *Call Center*.

2.4.7 – Possuir recursos de integração de telefonia com computador que permita, por exemplo, armazenamento automático do número do telefone que originou a chamada no registro de atendimento e gravação digital do diálogo de cada atendimento prestado.

2.4.8 – Dispor de sistema de gestão de atendimento, que possibilite acesso via web pela CONTRATANTE para:

- a) gerenciar em tempo real os níveis de serviço e monitorar *online*, os atendimentos realizados no *Call Center*; e
- b) gerar relatórios, pelo menos, no formato de saída XLS, que permitam extrair dados de períodos compreendidos entre 01 (um) dia e 02 (dois) anos.

2.4.9 – Dispor de sistema de registro de atendimento, interligado com a telefonia, que forneça número de protocolo e:

- a) armazene e exiba automaticamente o número do telefone que originou a chamada;
- b) permita que o atendente registre dados do cidadão e do serviço;
- c) armazene os dados do atendimento tais como: data, hora de início e término, serviço selecionado;
- d) mostre na tela do atendente o histórico dos atendimentos prestados ao mesmo usuário, realizados pelo menos nos últimos 02 (dois) anos;
- e) disponibilize link de acesso à página do DPF na internet; e
- f) viabilize relatórios gerenciais que possibilitem consultar os dados do atendimento, por meio do número do protocolo e permitam gerar outros relatórios a partir do cruzamento dos dados registrados.

## **2.5 – Demais especificações dos serviços**

A CONTRATADA deverá:

2.5.1 – Gravar e alterar a mensagem de espera, incluindo informação de estimativa de tempo para o atendimento, conforme textos fornecidos pela CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas. Gravar telas referentes aos serviços acessados no sítio do DPF na internet, se solicitado pela CONTRATANTE.

2.5.2 – Gravar os diálogos de todos os atendimentos de maneira automatizada, em meio eletrônico, a partir do contato inicial do usuário até a conclusão, contemplando todas as informações necessárias, tais como conteúdo, data, horário e identificação do atendente, restando estas informações por, no mínimo, 180 (cento e oitenta) dias.

2.5.3 – Enviar cópia mensal das gravações de que trata o subitem acima para a CONTRATANTE, em DVD ou outro meio eletrônico cujo acesso e leitura possam ser efetuados por equipamentos comuns no mercado.

2.5.4 – Manter permanentemente na URA do *Call Center*, pesquisa de satisfação do usuário com o serviço, conforme especificação da CONTRATANTE.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

3.1 – Os serviços serão executados nas dependências da CONTRATADA, localizada em XXXXXXXX (ENDEREÇO COMPLETO, CEP, TELEFONE).

3.2 - O DPF, antes da assinatura do CONTRATO, poderá diligenciar se a empresa a ser contratada atende aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência.

### **CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

#### **4.1 – Incumbe à empresa contratada:**

- 4.1.1 – prover e manter toda a infraestrutura física, tecnológica e de pessoal, inerente ao Call Center, nos termos e prazos definidos neste Termo de Referência;
- 4.1.2 – atender às Normas do Ministério do Trabalho e Emprego e de outros órgãos regulamentadores, mantendo vínculo empregatício formal e expresso com todos os seus empregados, sendo responsável pelo pagamento de salários e todas as demais vantagens, recolhimento de todos os encargos sociais e trabalhistas, fiscais e parafiscais, emolumentos, além de seguros e indenizações, taxas e tributos pertinentes, conforme a natureza jurídica da Contratada, incidentes sobre o objeto do contrato;
- 4.1.3 – informar imediatamente ao DPF eventuais irregularidades no recebimento das chamadas enviadas pela empresa de telefonia ou sobre falhas na conexão, serviços e informações disponibilizados no sítio do DPF;
- 4.1.4 – acompanhar as demandas dos cidadãos e propor atualizações no banco de informações disponibilizado aos atendentes para consulta;
- 4.1.5 – atuar, no decorrer da execução do objeto contratual, de acordo com as normas e o código de ética do PROBARE – Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento (Call Center/Contact Center/Help Desk/SAC/Telemarketing);
- 4.1.6 – controlar os índices mensais de absenteísmo e rotatividade para que estes não superem a 3% e 4%, respectivamente, a fim de garantir os níveis de serviço especificados;
- 4.1.7 – responsabilizar-se por quaisquer acidentes e mal súbito de que possam ser vítimas os empregados, quando em serviço, na forma como a expressão é considerada na legislação trabalhista, ficando ressalvado que a inadimplência da Contratada para com

estes encargos, não transfere ao DPF a responsabilidade pelo pagamento destes, nem poderá onerar o objeto do contrato;

- 4.1.8 – estar ciente e cientificar seus empregados de que não se estabelece, por força da prestação dos serviços objeto do contrato, qualquer relação de emprego entre eles e o DPF;
- 4.1.9 – responder pelos danos causados diretamente ao DPF 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 realizados pelo DPF;
- 4.1.10 – atender prontamente a quaisquer exigências do representante do DPF, inerentes ao objeto do contrato;
- 4.1.11 – enviar, anexa à fatura, mensalmente, todos os documentos exigidos em lei e neste termo de referência;
- 4.1.12 – providenciar, se for solicitado, relatórios por estado ou por município que originou a chamada;
- 4.1.13 – encaminhar ao DPF relatório diário do atendimento, via correio eletrônico, a endereço a ser informado oportunamente, contendo o total de ligações, discriminadas por hora, especificando as chamadas recebidas, atendidas, abandonadas, em fila de espera, bem como os tempos médios de conversação e de espera;
- 4.1.14 – enviar ao DPF relatórios impressos consolidados por mês, até o 2º (segundo) dia útil do mês seguinte ao mês de referência, com os todos os dados solicitados, relação nominal dos atendentes e a respectiva quantidade de ligações atendidas por cada um deles, em cada dia de operação do Call Center;
- 4.1.15 – gravar e alterar a mensagem de espera, incluindo informação de estimativa de tempo para o atendimento, conforme textos fornecidos pelo DPF, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da solicitação do DPF;
- 4.1.16 – gravar telas referentes aos serviços acessados no sítio do DPF na internet, quando solicitado pelo DPF;
- 4.1.17 – gravar e enviar os diálogos de todos os atendimentos de maneira automatizada, em DVD ou outro meio magnético, cujo acesso e leitura possam ser efetuados por equipamentos comuns no mercado, a partir do contato inicial do usuário até a conclusão, contemplando todas as informações necessárias, tais como conteúdo, data, horário e identificação do atendente, retendo estas informações por, no mínimo, 180 (cento e oitenta) dias;
- 4.1.18 – manter permanentemente na URA do Call Center, pesquisa de satisfação do usuário com o serviço, conforme especificação do DPF;
- 4.1.19 – manter durante toda a execução do contrato as mesmas condições da habilitação.
- 4.1.20 Compete à empresa contratada a execução das atividades na forma estipulada no Termo de Referência, Edital e Contrato;
- 4.1.21 Responsabilizar-se integralmente pela execução das atividades contratadas, nos termos da legislação vigente, de modo que sejam realizados com esmero e perfeição, sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, obedecendo às normas e rotinas do DPF, em especial as que digam respeito à segurança, à confiabilidade e à integridade.

- 4.1.22 – Comprovar por meio de carta de apresentação, as condições contratuais quanto à habilitação e qualificação profissional dos seus empregados alocados na execução dos serviços, no início da execução do contrato e nos demais ingressos de funcionários da empresa contratada na prestação de serviços ao DPF.
- 4.1.23 – Empregar, na execução dos serviços, pessoal devidamente qualificado, na forma preestabelecida no Edital e seus anexos.
- 4.1.24 – Fornecer crachá de identificação e uniforme com identificação da empresa contratada, de uso obrigatório em caso de necessidade de acesso às dependências do DPF, durante a vigência do contrato.
- 4.1.25 – Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual, para o gerenciamento dos serviços técnicos e gestão administrativa do contrato, com poderes de representante legal para tratar dos assuntos relacionados ao contrato junto ao DPF sem ônus adicional.
- 4.1.26 – Iniciar a execução dos serviços contratados, na forma e prazos previstos no Edital e seus anexos e no contrato, informando em tempo hábil qualquer motivo impeditivo ou que a impossibilite de assumir as atividades conforme o estabelecido.
- 4.1.27 – Prever e prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção, mesmo que seja por motivos de férias, descanso semanal, licenças, faltas ao serviço, demissões e outros análogos, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente.
- 4.1.28 – Relatar ao DPF toda e qualquer situação que caracterize descumprimento das obrigações constantes do Termo de Referência.
- 4.1.29 – Prestar os esclarecimentos pertinentes ao objeto do contrato quando forem solicitados pelo DPF no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.
- 4.1.30 – Responder por perdas ou danos que vier sofrer o DPF ou terceiros, em razão de ação ou omissão dolosa ou culposa da empresa contratada ou de seus prepostos, quando nas suas dependências, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.
- 4.1.31 – Arcar com o ônus resultante de qualquer ação, demanda, custo ou despesa decorrente de contravenção, seja por culpa da empresa contratada ou de quaisquer de seus profissionais indicados ou prepostos, obrigando-se igualmente, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigida por força da lei, ligadas ao cumprimento do contrato a ser firmado;
- 4.1.32 – Manter durante a vigência do Contrato as condições de habilitação para contratar com a Administração Pública, apresentando sempre que exigido os comprovantes de regularidade fiscal e trabalhista, no prazo de 72 (setenta e duas) horas a partir da solicitação do DPF.
- 4.1.33 – A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do DPF, não eximirá a empresa contratada de total responsabilidade quanto à execução dos serviços.
- 4.1.34 – Elaborar e apresentar ao DPF, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços Executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da

execução dos serviços, como o quantitativo por categoria dos serviços prestados, bem como outros relatórios relacionados ao Contrato.

- 4.1.35 – Encaminhar expediente ao DPF, informando os nomes dos técnicos que estão autorizados a executar as atividades contratadas.
- 4.1.36 – Fiscalizar o cumprimento do objeto do contrato, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes, fiscalização essa que se dará independentemente da que será exercida pelo DPF.
- 4.1.37 – Manter durante toda a vigência do contrato os profissionais a ele alocados com as competências e certificações exigidas nas descrições dos serviços, bem como capacitá-los nas tecnologias que eventualmente venham a ser utilizadas durante sua execução. Tal qualificação sempre que exigida pelo DPF, deverá ser comprovada por currículos e certificados oficiais.
- 4.1.38 – Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todos os assuntos de interesse do DPF ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, devendo orientar seus empregados a guardar inteiro sigilo das informações e/ou conhecimento.
- 4.1.39 - Disponibilizar ao Fiscal de Contrato, quando do início da execução dos serviços, termo de sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, assinado pelo representante legal do fornecedor e seus empregados diretamente envolvidos na contratação.
- 4.1.40 – Providenciar a emissão e assinatura do termo de sigilo sempre que houver alteração no quadro de prestadores de serviço da empresa contratada.
- 4.1.41 – Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do DPF sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando a política de gestão de identidades do DPF.
- 4.1.42 – Observar e seguir, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança da informação implementados no ambiente de TI do DPF.
- 4.1.43 – Manter, no local dos serviços, um Diário de Ocorrências em que conste a assinatura do Preposto nos registros de eventuais ocorrências diárias relativas à execução dos trabalhos.
- 4.1.44 – A seleção, a designação e a manutenção do quadro de profissionais alocados ao contrato são de exclusiva responsabilidade da empresa contratada.
- 4.1.45 – Manter com vínculo empregatício, atendendo as legislações trabalhistas em vigor, todos os profissionais constantes do seu quadro permanente, que estejam dedicados à execução dos serviços contratados.
- 4.1.46 – Encaminhar, no início da execução do contrato e quando houver qualquer alteração no quadro de funcionário da empresa contratada, carta de apresentação contendo os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional de todos os seus empregados alocados na execução de serviços no DPF.
- 4.1.47 – Comunicar o DPF, com antecedência mínima de 3 (três) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação

de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do DPF, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

- 4.1.48 – Manter, durante toda a execução do contrato, a compatibilidade com as obrigações assumidas em relação a todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratar com a Administração Pública, apresentando, sempre que solicitado, os comprovantes de regularidade fiscal. O não atendimento do disposto neste subitem enseja a rescisão unilateral do contrato objeto desta licitação por parte da administração.
- 4.1.49 – O PAGAMENTO referente ao contrato objeto desta licitação ficará condicionado à comprovação, por parte da contratada, da manutenção de todas as condições de habilitação, aí incluídas a regularidade fiscal para com o FGTS e a Fazenda Federal, com o objetivo de assegurar o cumprimento do art. 2º da Lei nº 9.012/95 e arts. 29, incisos III e IV, e 55, inciso XIII, da Lei nº 8.666/93.
- 4.1.50 – Encaminhar, mensalmente, ao DPF todas as faturas dos serviços prestados.
- 4.1.51 – Reportar imediatamente ao responsável designado pelo DPF qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do DPF.

## **4.2 Outras obrigações específicas**

- 4.2.1 A CONTRATADA deverá hospedar e disponibilizar os serviços de FALE CONOSCO e AJUDA ONLINE (CHAT).
- 4.2.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar os endereços eletrônicos desses serviços. Esses endereços deverão evocar uma janela pop-up e seu layout deverá respeitar a identidade visual do sítio do DPF.
- 4.2.3 A CONTRATANTE disponibilizará em seu sítio de internet os endereços desses serviços.
- 4.2.4 O serviço de FALE CONOSCO deverá disponibilizar formulário, onde o cidadão poderá:
- 4.2.4.1 se identificar;
- 4.2.4.2 tipificar o relato como dúvida, reclamação e elogio;
- 4.2.4.3 classificar o relato de acordo com uma lista de assuntos a ser fornecido pela CONTRATANTE, e;
- 4.2.4.4 registrar o seu relato, cujo teor não poderá ultrapassar a quantidade de 1.000 caracteres.
- 4.2.5 O serviço deverá também:
- 4.2.5.1 registrar número de protocolo para cada relato postado;
- 4.2.5.2 responder em 24 horas corridas para assuntos de migração, e 8 horas úteis para relatos de outras assuntos;
- 4.2.5.3 basear as respostas em scripts; e
- 4.2.5.4 possibilitar ao cidadão, mediante o número de protocolo gerado pelo serviço, consultar a resposta relacionada ao seu relato.

4.2.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso a qualquer relato, bem como relatórios que informem a quantidade de relatos filtrados com um mais dos seguintes critérios:

4.2.6.1 por período de data;

4.2.6.2 por tipo;

4.2.6.3 por assunto; e

4.2.6.4 se a resposta foi baseada em script ou se o cidadão foi orientado a procurar uma unidade da Polícia Federal.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

5.1 - Acompanhar e fiscalizar a execução do CONTRATO;

5.2 - Recusar, com a devida justificativa, qualquer serviço entregue fora das especificações constantes na proposta da CONTRATADA;

5.3 - Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho;

5.4 - Manter o sítio do DPF na internet e os serviços nele disponibilizados em condições de acesso;

5.5 - Assegurar-se de que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado, pelas demais prestadoras do serviço objeto da contratação, de forma a garantir que aqueles continuem a ser os mais vantajosos para a Administração;

5.6 - Documentar as ocorrências, controlando o desempenho do serviço prestado;

5.7 - Informar e instruir a sua área de contratos quando da necessidade de aplicação de penalidades regulamentares e contratuais à CONTRATADA;

5.8 - Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, no interesse do bom cumprimento do CONTRATO;

5.9 - Realizar a entrega da chamadas desde o acesso do usuário até a ligação no sistema de atendimento da CONTRATADA;

5.10 - Atestar a(s) Nota(s) Fiscal(is);e,

5.11 - Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, no prazo e nas condições estabelecidos em CONTRATO.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DO PRAZO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

6.1 – Em até 10 (dez) dias úteis após a publicação do extrato do CONTRATO no D.O.U., a CONTRATADA deverá apresentar para treinamento a ser ministrado por instrutor da CONTRATANTE, no mínimo os seguintes profissionais:

a) Monitores;

b) Supervisores;



c) Analista de Base; e

d) Analista de Controle, Qualidade e Capacitação.

6.1.1 - Os profissionais citados acima serão qualificados para que, logo após o treinamento ministrado pela CONTRATANTE, possam repassar o conhecimento aos demais profissionais que exercerão atendimento no *Call Center*.

6.1.2 - Em até 20 (vinte) dias úteis após a assinatura do CONTRATO a CONTRATADA deverá iniciar o treinamento aos seus atendentes, a ser ministrado por seus monitores, anteriormente treinados pela CONTRATANTE.

6.1.3- Nos prazos para treinamento estipulados nos subitens acima, é de responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar, além do quadro de pessoal, laboratório com computadores conectados à internet, data show, flip chart, mobiliário material impresso para o treinamento dos atendentes e demais itens necessários.

6.1.4 - O prazo para iniciar a operação do *Call Center* será de, no máximo, 35 (trinta e cinco) dias úteis, contados da publicação do extrato do CONTRATO no D.O.U.

6.1.5 - O prazo de até 35 (trinta e cinco) dias úteis mencionado no subitem acima se refere ao fornecimento de equipamentos e infraestrutura física e tecnológica completa para a operação do *Call Center*, tais como a disponibilização de serviço de telefonia, instalação de internet banda larga em redundância, software para gerenciamento do atendimento, equipamentos inerentes às Posições de Atendimento, bem como a contratação, capacitação e alocação da mão-de-obra, conforme especificação e condições descritas neste Termo de Referência.

6.1.6 - A estrutura e os equipamentos necessários para disponibilização dos serviços de que trata o objeto deste Termo de Referência, deverão estar disponíveis para validação pela CONTRATANTE em até 35 (trinta e cinco) dias úteis, contados da publicação do extrato do CONTRATO no D.O.U.

6.1.7 - Os serviços somente serão oficialmente iniciados e sujeitos a faturamento após a validação por parte da CONTRATANTE e emissão da ordem de serviço.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES**

7.1 - A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, e mediante Termo Aditivo, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do CONTRATO, de acordo com o constante nos parágrafos primeiro e segundo do artigo 65, da Lei nº 8.666/93.

7.2 - Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos no item anterior, exceto as supressões resultantes de acordo celebrado entre os contratantes.

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

8.1 – Os recursos orçamentários correrão à conta do orçamento específico consignados no Orçamento Geral da União, a cargo da Coordenação de Tecnologia da Informação - CTI/DPF,



no Programa de Trabalho, Natureza da Despesa, Fonte de Recurso, Empenho da Despesa e Plano Interno descrito abaixo:

Programa de Trabalho nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Natureza de Despesa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Fonte de Recurso: XXXXXXXX

Plano Interno XXXXXXXXXXXXXXXX

Nota de Empenho nº 2010NE9XXXXXXXXXXXXX

8.2 - No exercício seguinte, subordinado à disponibilidade orçamentária, as despesas autorizadas para este CONTRATO, correrão à conta de créditos e empenhos específicos que serão indicados por meio de Termo Aditivo ou Apostilamento.

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

9.1 - O valor anual estimado do presente CONTRATO é de R\$ XXXXXXXXXXXX (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX), sendo o seu valor mensal estimado em R\$ XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX;

### **9.2.1 Do pagamento:**

9.2.2 - O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE em moeda corrente nacional, por meio de Ordem Bancária, até o 30º (trigésimo) dia após a data de recebimento definitivo do objeto, e será depositado na conta corrente da CONTRATADA, junto a Agência Bancária indicada pela mesma, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal, devidamente atestada pelo representante da CONTRATANTE, verificando-se antes do pagamento, a comprovação de regularidade do cadastramento da CONTRATADA por meio de consulta on-line ao SICAF, devendo o resultado ser impresso e juntado ao processo.

9.2.3 - Em caso de irregularidade junto ao SICAF, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA para que sejam sanadas as pendências no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa.

9.2.4 - Findo o prazo sem que haja a regularização perante o SICAF, ficará caracterizado o descumprimento de cláusula contratual, neste caso, o CONTRATO estará passível de rescisão e a CONTRATADA sujeita às sanções administrativas previstas neste CONTRATO.

9.2.5 - Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação de qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência. Este fato não gera direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

9.2.6 - Nos casos de eventuais atrasos de pagamento por culpa comprovada da CONTRATANTE, o valor devido deverá ser acrescido de multa de atualização monetária financeira, apurados entre a data de vencimento da nota fiscal e a do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = (TX/100)/365$$

$$EM = I \times N \times VP, \text{ onde:}$$

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso

9.2.7 - O presente critério aplica-se aos casos de compensações financeiras por eventuais atrasos de pagamentos e aos casos de descontos por eventuais antecipações de pagamento.

9.2.8 - A compensação financeira prevista nesta condição será cobrada na Nota Fiscal a ser emitida após a ocorrência.

9.2.9 O Pagamento referente ao CONTRATO ficará condicionado à comprovação, por parte da CONTRATADA, da manutenção de todas as condições de habilitação, aí incluídas a regularidade fiscal para com o FGTS e a Fazenda Federal, com o objetivo de assegurar o cumprimento do art. 2º da Lei nº 9.012/95 e arts. 29, incisos III e IV, e 55, inciso XIII, da Lei nº 8.666/93;

9.2.9 - As faturas contendo incorreções serão devolvidas à empresa, no prazo máximo de até 05 (cinco) dias úteis, com as razões da devolução apresentadas formalmente, para as devidas retificações.

### **9.3 Do Recebimento:**

9.3.1 - A CONTRATADA deverá enviar mensalmente a Nota Fiscal até o segundo dia útil do mês subsequente ao mês de referência, juntamente com os relatórios impressos consolidados mensais, constando: volume de ligações por opção de atendimento no *Call Center* e serviço registrado, distribuição das chamadas por horário de atendimento, quantidade de chamadas recebidas e atendidas e sua distribuição nos primeiros 10 (dez), 20 (vinte) e 30 (trinta) segundos, e 01 (um) minuto, tempo médio de atendimento e de espera, distribuição por faixas horárias, volume das chamadas abandonadas antes e durante o atendimento humano; quantidade e tempo médio de chamadas em fila de espera, tempo médio de conversação e dados apurados na pesquisa de satisfação.

9.3.2 - Nos locais de entrega, servidor(es) designado(s) fará(ão) o recebimento provisório dos serviços, limitando-se a verificar a sua conformidade com o descrito na Nota Fiscal, fazendo constar no canhoto e no verso da Nota a data de entrega e, se for o caso, eventuais irregularidades observadas, de acordo com o inciso II do art. 73 da Lei no 8.666, de 1993.

9.3.3 - O recebimento definitivo dar-se-á após 02 (dois) dias úteis do recebimento provisório, com a verificação da quantidade, qualidade e do atendimento às especificações dos serviços exigidas neste Termo de Referência, pelo(s) servidor(es) designado(s).

9.3.4 - Em caso de não conformidade, o(s) servidor(es) notificará(ao) a CONTRATADA das irregularidades encontradas e providenciará a imediata notificação à CTI, ficando a CONTRATADA, a partir do vencimento do prazo de entrega dos serviços, passível de aplicação das penalidades cabíveis e previstas neste CONTRATO.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DO REAJUSTE E PRORROGAÇÃO DO CONTRATO**

10.1 Os preços contratados serão fixos e irrevogáveis, exceto na hipótese de haver prorrogação de vigência contratual, mediante negociação entre as partes, tendo como limite máximo a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, nos termos da Lei.

10.2 – A previsão de prorrogação contratual na se reveste em direito subjetivo do contratado, conforme disposto no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993.

10.3 – Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação serão eliminados como condição para a renovação

10.4 – No momento da prorrogação contratual, o DPF irá assegurar-se de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação.

10.5 – O DPF não renovará o CONTRATO quando a CONTRATADA tiver sido declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou do próprio órgão contratante, enquanto perdurarem os efeitos decorrentes de tal ato.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO – FINANCEIRO**

11.1 – A CONTRATADA tem direito ao equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO, procedendo-se à revisão do mesmo a qualquer tempo, desde que ocorra fato imprevisível ou previsível, porém com consequências incalculáveis, que onere ou desonere excessivamente as obrigações pactuadas no presente instrumento;

11.2 – A CONTRATADA, quando for o caso, deverá formular à Administração requerimento para a revisão do CONTRATO, comprovando a ocorrência de fato imprevisível ou previsível, porém com consequências incalculáveis, que tenha onerado excessivamente as obrigações contraídas por ela.

11.3 – a comprovação será feita por meio de documentos, tais como: lista de preço de fabricante, notas fiscais de aquisição de matérias-primas, de transporte de mercadorias, alusivas à época da elaboração da proposta e do momento do pedido de revisão do CONTRATO.

11.4 – junto com o requerimento, a CONTRATADA deverá apresentar planilhas de custos comparativa entre a data de formulação da proposta e do momento do pedido de revisão do CONTRATO, evidenciando o quanto o aumento de preços ocorrido repercute no valor total pactuado.



11.5 – A Administração reconhecendo o desequilíbrio econômico-financeiro, procederá à revisão do CONTRATO.

11.6 – Independentemente de solicitação a administração poderá convocar a CONTRATADA para negociar a redução dos preços, mantendo o mesmo objeto cotado, na qualidade e nas especificações indicadas na proposta, em virtude da redução dos preços de mercado;

11.7 – As alterações decorrentes da revisão do CONTRATO serão publicadas no Diário Oficial da União.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO ACOMPANHAMENTO DA FISCALIZAÇÃO**

12.1 - A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por servidor designado na condição de Fiscal do CONTRATO, especialmente designado(s) por portaria.

12.2 - A CONTRATADA deverá avaliar seu desempenho qualitativo e quantitativo, como número de atendimentos realizados, tempo de atendimento, respostas em conformidade com o estabelecido, tratamento cortês e com segurança aos cidadãos.

12.3 - Para fins de gerenciamento da qualidade do serviço de atendimento personalizado, o supervisor deverá:

12.3.1 – ter condições de visualizar por meio digital as informações relativas ao atendimento, tais como: mensagens, gerenciamento de fila de telefonia e tempo de atendimento; e,

12.4 - gerar dados estatísticos identificando:

12.4.2.1 - quantidade de atendentes conectados;

12.4.2.2 - quantidade de atendentes ausentes;

12.4.2.3 - quantidade de chamadas por atendente;

12.4.2.4 - tempo médio de atendimento por atendente;e,

12.4.2.5 - quantidade de ligações repassadas ao atendente e não atendidas.

12.5– dispor de condições de monitoramento on-line e a distância dos atendimentos, por meio de escuta – requisito de monitoração de chamadas – com opção de gravação do áudio monitorado;

12.6 – apurar os dados quantitativos apresentados nos relatórios e os qualitativos obtidos nas gravações e nas informações coletadas com os monitores para:

12.6.1- avaliar se cada atendente produz o volume de atendimento esperado e mostra um tempo médio de atendimento de acordo com a média do *Call Center*, a fim de mensurar se seu desempenho corresponde ao padrão desejado;

12.6.2- verificar se o atendente responde em conformidade com o conteúdo estabelecido, com segurança e dispensa tratamento cortês aos cidadãos;e,

12.6.3- de acordo com a avaliação realizada quanto aos itens acima, deverão ser adotadas medidas para melhorar a qualificação do atendente, ou se necessário, providenciar sua substituição.

12.7 - Cabe ao monitor identificar, durante o suporte realizado, os atendentes que apresentem alto índice de dúvidas, insegurança ou outra desconformidade com o nível de qualidade de atendimento desejado, para fins de realizar treinamento complementar ou propor sua substituição.

12.8 - A CONTRATANTE avaliará os serviços prestados pela CONTRATADA com base nos seguintes dados:

- a) quantidade de ligações recebidas pelo *Call Center*;
- b) quantidade de ligações atendidas;
- c) quantidade de ligações abandonadas;
- d) tempo médio de atendimento; e
- e) quantidade de atendimento/dia por atendente.

12.9 - A CONTRATANTE acompanhará e fiscalizará, durante toda a vigência do CONTRATO, o desempenho da equipe de *Call Center* por meio de monitoramento das ligações, reuniões com monitores, supervisores e demais integrantes da equipe.

12.10 - O monitoramento presencial poderá ser por meio de supervisores, designados pela CONTRATANTE, nas instalações do *Call Center* para avaliar, entre outros aspectos, a qualidade e condições do atendimento.

12.11 - Para aferir a satisfação do usuário com os serviços do *Call Center*, a CONTRATADA deverá manter em sua URA uma pesquisa de satisfação do usuário, conforme orientação do DPF e outras informações apresentadas no item “Níveis de Serviço no Atendimento”.

12.12 - Com base na pesquisa de satisfação devem ser gerados relatórios mensais, tais como quantidade e percentual para cada item pesquisado, tipo de serviço utilizado pelo usuário e sua localização geográfica.

12.13 - A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso on-line para a CONTRATANTE gerar relatórios, que deverão ter pelo menos o formato de saída .xls (Extensão de Arquivo Microsoft Excel) e possibilitar consultas por períodos de até 01 (um) ano.

12.14 - Os relatórios deverão apresentar informações sobre:

- a) volume de ligações recebidas e atendidas por opção de atendimento no *Call Center* e serviço registrado;
- b) distribuição das chamadas recebidas e atendidas por horário de atendimento;
- c) quantidade de chamadas recebidas e atendidas e sua distribuição nos primeiros 10 (dez), 20 (vinte) e 30 (trinta) segundos, e 01 (um) minuto;
- d) tempo médio de atendimento e de espera, distribuição por faixas horárias;
- e) volume das chamadas abandonadas antes e durante o atendimento humano;
- f) quantidade e tempo médio de chamadas em fila de espera;
- g) tempo médio de conversação;e,
- h) valores absolutos e percentuais apurados na pesquisa de satisfação;



12.15 - Além dos relatórios mencionados neste projeto, a CONTRATANTE poderá solicitar outros relatórios, em comum acordo com a CONTRATADA, sem onerar o CONTRATO, incorporando e/ou cruzando informações.

12.16 - A empresa CONTRATADA, quando solicitada, deverá providenciar relatórios por estado, município ou DDD.

12.17 - A CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar no todo ou em parte os serviços, se em desacordo com o Edital e a proposta da CONTRATADA.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA GARANTIA**

13.1 - A CONTRATADA, como garantia para o cumprimento das obrigações assumidas, fornecerá à Coordenação de Tecnologia da Informação, no prazo de 10 (dez) dias corridos contados da assinatura deste instrumento, a importância de R\$ XXXXXXXX (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx), equivalente a 3% (três) por cento do valor contratual em uma das modalidades previstas no art. 56 da Lei nº 8.666/93,

13.2 - O valor da garantia reverterá, integralmente, em favor da CONTRATANTE, ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da CONTRATADA, sem prejuízo das perdas e danos porventura verificados.

13.3 - A CONTRATANTE poderá utilizar o valor da garantia prestada para descontar os valores referentes a eventuais multas aplicadas à CONTRATADA, bem como nos casos decorrentes de inadimplemento contratual, e de indenização por danos causados ao Patrimônio da União ou de terceiros, ocorridos nas suas dependências.

13.4 - A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após o término da vigência ou rescisão do CONTRATO, desde que não haja pendências, após solicitação da empresa.

13.5 - Caso a CONTRATADA opte pela caução em dinheiro, deve providenciar o depósito junto à Caixa Econômica Federal, nominal à Coordenação de Tecnologia da Informação do Departamento de Polícia Federal, para os fins específicos a que se destina, sendo o recibo de depósito o único meio hábil de comprovação desta exigência.

13.6 – O valor da garantia se reverterá em favor do DPF, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da CONTRATADA, sem prejuízo das perdas e danos por ventura verificados.

13.7 – Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da data em que for notificada pela CONTRATANTE.

13.8 – Havendo interesse em estender a vigência contratual, o DPF exigirá reforço da garantia.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA VIGÊNCIA**

14.1 - O CONTRATO terá vigência a partir da data da publicação do extrato no D.O.U por 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, com vistas a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, limitadas a 60 (sessenta) meses, conforme disposto no art. 57, inciso II da Lei nº 8.666/1993.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS SANÇÕES**

15.1 - No caso de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, estará sujeita a empresa adjudicatária às sanções previstas nas legislações específicas, podendo a Administração, garantida a prévia defesa, aplicar as seguintes sanções:

15.1.1 - Advertência, que deverá ser feita através de notificação por meio de ofício, mediante contra-recibo do representante legal da CONTRATADA, estabelecendo prazo para cumprimento das obrigações assumidas;

15.1.2 - Multa de:

a) 0,2% (zero vírgula dois por cento), por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, até o 30º (trigésimo) dia, sem prejuízo das demais penalidades;

b) 0,4% (zero vírgula quatro por cento), por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, após o 30º (trigésimo) dia, limitada ao percentual de 10% (dez por cento), sem prejuízo das demais penalidades;

c) Multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação, incidente no caso de inexecução total;

15.2 - No caso de atraso de entrega ou inexecução do CONTRATO superior a 90 (noventa) dias, poderá a Administração rescindir o CONTRATO, sem prejuízo das penalidades previstas na Lei de Licitações;

15.3 - No descumprimento parcial das obrigações, o valor da multa será calculado de forma proporcional ao inadimplemento;

15.4 - A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia ou do pagamento eventualmente devido pela CONTRATANTE ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente;

15.5 - As penalidades previstas poderão ser suspensas no todo ou em parte, quando o atraso no cumprimento das obrigações for devidamente justificado pela empresa CONTRATADA, por escrito, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis e aceito pela CONTRATANTE;

15.6 - Poderá ser aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado para a contratação e, ainda, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais sanções cabíveis, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, o licitante que não assinar o CONTRATO, deixar de entregar documentação exigida, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do CONTRATO, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal;



15.7 - As sanções serão obrigatoriamente registradas no SICAF e, no caso de suspensão do direito de licitar, o licitante deverá ser descredenciado, por igual período, sem prejuízo das multas previstas no CONTRATO e das demais cominações legais;

## **CLAUSULA DÉCIMA SEXTA - SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

Controle de acesso e sigilo das informações:

16.1 – O acesso aos sistemas pertinentes ao serviço de teleatendimento deve ocorrer por meio de login/logout, independente da posição física, visando identificar individualmente os atendentes, supervisores e demais profissionais que atuam no *Call Center*.

16.2 – Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados, em caso de suspeita de conduta indevida por parte do atendente.

16.3 – No caso de demissão ou dispensa do empregado, seja ela por justa causa ou não, deverão ser imediatamente revogados os acessos a ambientes e sistemas.

16.4 – Toda informação solicitada pelo usuário deverá ser tratada e disponibilizada ao próprio, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos em qualquer meio de anotação que propiciem exposição de informação alheia ou reutilização, sob qualquer pretexto.

16.5 – Deverá ser resguardado o sigilo das informações, documentos e dados obtidos a partir do atendimento, ficando a cargo da CONTRATADA a adoção de todas as providências necessárias para esse fim.

16.6 – Todas as informações geradas e armazenadas, referentes aos atendimentos prestados, serão de propriedade exclusiva do DPF, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las, sem prévia autorização formal da CONTRATANTE.

16.7 - Fazer com que seus funcionários mantenham sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, inclusive com a assinatura de termo de responsabilidade e manutenção de sigilo próprio;

16.8 - Não permitir que dados ou informações da CONTRATANTE a qual tenha acesso a CONTRATADA ou seus colaboradores, seja retirado das dependências da CONTRATANTE, não importando o veículo em que estes se encontre, notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros.

16.9 - Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE;

16.10 - Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade da CONTRATANTE;

## **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO**

17.1 – A inexecução total ou parcial do CONTRATO enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em Lei ou regulamento, conforme art. 77 da Lei 8.666/93.



17.2 – Caberá rescisão contratual, na ocorrência de quaisquer dos motivos relacionados no art. 78 da Lei nº 8.666/93.

17.3 – A rescisão do CONTRATO poderá ser:

- a) determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei 8.666/93;
- b) amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a Administração; e
- c) judicial, nos termos da legislação.

17.4 – Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do art. 78 da Lei 8.666/93, sem que haja culpa da CONTRATADA, será este ressarcido dos prejuízos regulamentares comprovados que houver sofrido, tendo direito:

- a) pagamentos devidos pela execução do CONTRATO até a data da rescisão;
- b) pagamento do custo da desmobilização;
- c) devolução da garantia.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

18.1 - Da penalidade aplicada caberá recurso à autoridade superior àquela que aplicou a sanção, no prazo de 05 (cinco) dias úteis da notificação, ficando a sanção sobrestada até o julgamento do pleito.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E DA VINCULAÇÃO À PROPOSTA**

19.1 - O presente CONTRATO fundamenta-se na lei 8.666/93;

19.2 - O presente CONTRATO vincula-se aos termos relativo ao Pregão Eletrônico nº XX/2010, constante no processo nº 08206.000783/2010-15 e à proposta da CONTRATADA;

19.3 - Serão partes integrantes deste CONTRATO, independentemente de transcrição:

19.3.1 – Anexo I – Edital, seus anexos;

19.3.2 – Anexo II - Proposta apresentada pela CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA – DOS CASOS OMISSOS**

20.1 - A execução do presente CONTRATO, bem como os casos omissos, regular-se-ão pelas cláusulas contratuais e pelos preceitos de Direito Público, aplicando-lhes, supletivamente, os Princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de Direito Privado, na forma do



artigo 54, da Lei nº 8.666/1993 e alterações posteriores, combinado com inciso XII do artigo 55, do referido diploma legal.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA PUBLICAÇÃO**

21.1 - A CONTRATANTE providenciará a publicação deste CONTRATO, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme determina o Parágrafo único, do artigo 61, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DO FORO**

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

22.2 - E, para firmeza e como prova de assim haverem, entre si, ajustado e contratado, lavrou-se o presente Termo em 3 (três) vias de igual teor e forma, para todos os fins de direito, sem rasuras ou emendas, o qual depois de lido e achado conforme, perante duas testemunhas, a todo o ato presente, vai pelas partes assinado, as quais se obrigam a cumpri-lo.

Brasília/DF, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
**JOSÉ LUIZ POVILL DE SOUZA**

Coordenador de Tecnologia da Informação

\_\_\_\_\_  
**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**  
REPRESENTANTE DA EMPRESA

\_\_\_\_\_  
**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**  
REPRESENTANTE DA EMPRESA

**Testemunhas:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## ANEXO V

### DECLARAÇÃO

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

Cidade – UF, de de 2010.

---

(nome e número da identidade do declarante)



## ANEXO VI

### DECLARAÇÃO

(Nome da empresa) \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_ portador da carteira de identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_ sediada (endereço completo) \_\_\_\_\_, DECLARA, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, regulamentada pelo Decreto nº 4.358, de 05 de setembro de 2002, que não utiliza mão-de-obra direta ou indireta de menores de 18 (dezoito) anos para a realização de trabalhos noturnos, perigosos ou insalubres, bem como não utiliza, para qualquer trabalho, mão-de-obra direta ou indireta de menores de 16 (dezesseis) anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de 14 (catorze) anos, na condição de aprendiz:

( )SIM ( )NÃO.

Cidade - UF, de de 2010.

\_\_\_\_\_  
(nome e número da identidade do declarante)

## ANEXO VII

### DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

[Identificação da Licitação]

[IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE DA LICITANTE], como representante devidamente constituído de [IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DA LICITANTE OU DO CONSÓRCIO] (doravante denominado [Licitação/Consórcio]), para fins do disposto no item [COMPLETAR] do Edital [COMPLETAR COM IDENTIFICAÇÃO DO EDITAL], declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

a proposta anexa foi elaborada de maneira independente [pelo Licitante/Consórcio], e que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da [IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO], por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

a intenção de apresentar a proposta anexa não foi informada a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da [IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO], por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato da [IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO] quanto a participar ou não da referida licitação;

que o conteúdo da proposta anexa não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado a ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato da [IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO] antes da adjudicação do objeto da referida licitação;

que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer integrante de [ÓRGÃO LICITANTE] antes da abertura oficial das propostas; e

que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-las.

Brasília, XX de agosto de 2010

((REPRESENTANTE LEGAL DO LICITANTE/CONSÓRCIO NO ÂMBITO DA  
LICITAÇÃO, COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA))