



MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2020
(Processo Administrativo n.º 50000.063272/2019-15)

Torna-se público que o Ministério da Infraestrutura, por meio do seu Pregoeiro, designado pela Portaria nº 5.021, de 02 de dezembro de 2019, devidamente publicada no Diário Oficial da União de 04 de dezembro de 2019, sediado na Esplanada dos Ministérios, Bloco R, Brasília – DF, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, **com critério de julgamento menor preço**, por grupo, sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por *preço unitário*, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e nº 03, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 18/09/2020.

Horário: 9h30min.

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

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços de atendimento ao público – Central de Atendimento, para o Ministério da Infraestrutura, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por 5 (cinco) itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

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

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

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

Gestão/Unidade: 390004

Fonte: 0100

Programa de Trabalho: 26.122.0032.2000.0001

Elemento de Despesa: 339037

PTRES: 173815

3. DO CREDENCIAMENTO

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

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

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

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

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

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

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.

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

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

4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

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

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

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

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

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

- 4.2.6 entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;
 - 4.2.7 organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);
 - 4.2.8 instituições sem fins lucrativos (parágrafo único do art. 12 da Instrução Normativa/SEGES nº 05/2017)
 - 4.2.8.1 É admissível a participação de organizações sociais, qualificadas na forma dos arts. 5º a 7º da Lei 9.637/1998, desde que os serviços objeto desta licitação se insiram entre as atividades previstas no contrato de gestão firmado entre o Poder Público e a organização social (Acórdão nº 1.406/2017-TCU-Plenário), mediante apresentação do Contrato de Gestão e dos respectivos atos constitutivos.
 - 4.2.9 sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017.
- 4.3. Nos termos do art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018, é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:
- a) detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou
 - b) de autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.
- 4.3.1 Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 7.203, de 04 de junho de 2010);
- 4.4. Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura Contratada que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança neste órgão contratante.
- 4.5. Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:
- 4.5.1 que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.
 - 4.5.1.1. nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;
 - 4.5.1.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.
 - 4.5.2 que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;
 - 4.5.3 que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;
 - 4.5.4 que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

- 4.5.5 que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
 - 4.5.6 que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009.
 - 4.5.7 que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
 - 4.5.8 que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.
- 4.6. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 5.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação
- 5.2. O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.
- 5.3. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.
- 5.4. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.
- 5.5. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 5.6. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema
- 5.7. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.
- 5.8. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

- 6.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
 - 6.1.1 valor unitário e anual do item;

- 6.1.2 Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência
- 6.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.
- 6.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme anexo deste Edital;
- 6.3.1 A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1º do artigo 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 6.3.2 Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do art. 65 da Lei n. 8.666/93 e nos termos do art. 63, §2º da IN SEGES/MPDG n.5/2017.
- 6.4. A empresa é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:
- 6.4.1 cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;
- 6.4.2 cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente, da planilha e haverá glosa, quando do pagamento, e/ou redução, quando da repactuação, para fins de total ressarcimento do débito.
- 6.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.
- 6.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento dos serviços, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 6.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.
- 6.8. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 6.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.5.1 O lance deverá ser ofertado pelo valor total (anual) do item.

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

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

7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 300,00 (trezentos reais).

7.9. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

7.10. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

- 7.11. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 7.12. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.
- 7.13. Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.
- 7.14. Poderá o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atender às exigências de habilitação
- 7.15. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.16. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 7.17. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 7.18. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 7.19. O critério de julgamento adotado será o *menor preço*, conforme definido neste Edital e seus anexos.
- 7.20. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 7.21. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.
- 7.22. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 7.23. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 7.24. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 7.25. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 7.26. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

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

7.27.1 prestados por empresas brasileiras;

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

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

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

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

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

7.29.2 O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 02 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

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

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

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

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

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

8.3. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser encaminhada pelo licitante exclusivamente via sistema, no prazo de 02 (duas) horas, contado da solicitação do pregoeiro, com os respectivos valores readequados ao lance vencedor, e será analisada pelo Pregoeiro no momento da aceitação do lance vencedor.

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

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

8.5.1 não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital;

- 8.5.2 contenha vício insanável ou ilegalidade;
- 8.5.3 não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;
- 8.5.4 apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 - TCU - Plenário), percentual de desconto inferior ao mínimo exigido, ou que apresentar preço manifestamente inexequível;.
- 8.5.4.1. Quando o licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:
- 8.5.4.1.1. for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.
- 8.5.4.1.2. apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.
- 8.6. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 8.7. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.
- 8.8. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.
- 8.8.1. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata
- 8.9. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.
- 8.9.1. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo
- 8.9.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as planilhas de custo readequadas com o valor final ofertado.
- 8.10. Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.
- 8.11. O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;

- 8.10. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço.
- 8.10.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;
 - 8.10.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.
- 8.11. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.
- 8.12. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 8.13. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.
- 8.14. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital

9 DA HABILITAÇÃO

- 9.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:
- a) SICAF;
 - b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);
 - c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).
 - d) Lista de Inidôneos e o Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos - CADICON, mantidos pelo Tribunal de Contas da União - TCU;
 - 9.1.1. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “b”, “c” e “d” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>)
 - 9.1.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.
 - 9.1.2.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.
 - 9.1.2.1.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.6. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

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

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

9.8. Habilitação jurídica:

9.8.1. no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

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

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

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

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

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

9.9. **Regularidade fiscal e trabalhista:**

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

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

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

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

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

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

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

9.10. **Qualificação Econômico-Financeira:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.10.5. As empresas deverão ainda complementar a comprovação da qualificação econômico-financeira por meio de:

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

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

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

9.10.5.3.1. a declaração de que trata o item acima deverá estar acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social,

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

9.11. **Qualificação Técnica:**

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

9.11.1.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:

9.11.1.1.1. Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 03 (três) anos na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os 03 (três) anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

9.11.1.1.2. Comprovação de no mínimo 50% da quantidade prevista no item 1 e 50% da quantidade prevista no item 2 da Tabela do item 1.1. do Termo de Referência (anexo I).

9.11.1.2. Os atestados, preferencialmente, conterão as seguintes informações:

9.11.1.2.1. Identificação do responsável pelo contrato;

9.11.1.2.2. Período de vigência do contrato;

9.11.1.2.3. Objeto contratual;

9.11.1.2.4. Data de emissão do Atestado;

9.11.1.2.5. Assinatura e identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce com a emitente);

9.11.1.2.6. Número do telefone para contato;

9.11.1.2.7. Descrição sucinta do escopo dos serviços prestados e/ou trabalho desenvolvido;

9.11.1.2.8. Plataforma de comunicação implantada;

9.11.1.2.9. Ambiente tecnológico;

9.11.1.2.10. Quadro profissional disponibilizado para a prestação dos serviços.

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

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

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

9.11.1.6. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados,

apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

9.11.1.7. A recusa do emitente do atestado em prestar esclarecimentos, informações, fornecer documentos comprobatórios, etc., desconstituirá o atestado de capacidade técnica e poderá configurar prática de falsidade ideológica, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal a abertura de Processo Administrativo, para fins de apuração de responsabilidade.

9.11.1.8. Encontrada divergência entre o especificado nos atestados e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

9.12. O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

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

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

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

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

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

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

9.18. Em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

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

10 DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

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

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

10.1.2. apresentar a planilha de custos e formação de preços, devidamente ajustada ao lance vencedor;

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

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

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

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

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

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

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

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

11 DOS RECURSOS

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

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

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

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

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

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

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

12 DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

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

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

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

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

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

13 DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

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

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

14 DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

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

15 DO TERMO DE CONTRATO

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

15.2 O adjudicatário terá o prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.2.1 Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

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

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

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

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

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

15.4 O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, prorrogável conforme previsão no termo de referência.

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

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

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

15.6 Na assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato ou da ata de registro de preços.

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

16 DO REAJUSTE

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

17 DA ACEITAÇÃO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

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

18 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

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

19 DO PAGAMENTO

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

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

20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

20.1 Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002 e do art. 49 do Decreto n. 10.024, de 2019, o licitante/adjudicatário que:

20.1.1 não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;

20.1.2 não entregar a documentação exigida no edital;

20.1.3 apresentar documentação falsa;

20.1.4 causar o atraso na execução do objeto;

20.1.5 não mantiver a proposta;

20.1.6 falhar na execução do contrato;

20.1.7 fraudar a execução do contrato;

20.1.8 comportar-se de modo inidôneo;

20.1.9 declarar informações falsas;

20.1.10 cometer fraude fiscal.

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

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

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

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

20.4.2 Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

- 20.4.3 Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- 20.4.4 Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;
- 20.4.4.1 A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 20.1 deste Edital.
- 20.4.5 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;
- 20.5 A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.
- 20.6 Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.
- 20.7 A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 20.8 O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.
- 20.9 Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.
- 20.10 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.
- 20.11 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 20.12 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
- 20.13 As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.

21 DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

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

21.2 A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail selic@infraestrutura.gov.br, ou por petição dirigida ou protocolada na Coordenação de Licitações e Contratos, localizada na Sala 13, Ala Oeste, Térreo do Edifício Anexo do Ministério da Infraestrutura, Bloco R, Esplanada dos Ministérios, Brasília – DF.

21.3 Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até 2 (dois) dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.

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

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

21.6 O Pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital e dos anexos.

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

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

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

22 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

22.11 O Edital está disponibilizado, na íntegra, nos endereços eletrônicos www.comprasgovernamentais.gov.br e www.infraestrutura.gov.br, e também poderá ser lido e/ou obtido no setor de Licitações e Contratos localizado no Edifício Anexo do Ministério da Infraestrutura, Bloco R, Esplanada dos Ministérios, Brasília – DF, nos dias úteis, no horário das 09h às 12h e das 14h às 17h, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

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

22.12.1 ANEXO I - Termo de Referência e Apêndice;

22.12.2 ANEXO II – Minuta de Contrato;

22.12.3 ANEXO III – Modelo de Proposta Comercial;

22.12.4 ANEXO IV – Modelo de Declaração da Relação de Compromissos Assumidos.

Brasília, 03 de setembro de 2020.

VINÍCIUS CARVALHO REIS

Pregoeiro



MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2020
(Processo Administrativo n.º 50000.063272/2019-15)

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA E APÊNDICE



MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA
SECRETARIA EXECUTIVA
OUIDORIA
OUIDORIA ADMINISTRATIVO

TERMO DE REFERÊNCIA/PROJETO BÁSICO

PROCESSO Nº 50000.063272/2019-15

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
06/05/2020	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Equipe de Planejamento
14/07/2020	2.0	Adequação ao Despacho nº 148/2020/SECC/DILC/COLIC/CGRL/SPOA/SE	Equipe de Planejamento
24/08/2020	3.0	Revisão do documento após análise jurídica	Equipe de Planejamento
1º/09/2020	4.0	Revisão do documento após nova análise jurídica	Equipe de Planejamento

SUMÁRIO

1. **DO OBJETO**
2. **JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**
3. **DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**
4. **DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**
5. **DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**
6. **VISTORIA PARA A LICITAÇÃO**
7. **MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**
8. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO**
9. **INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA**
10. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**
11. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**
12. **DA SUBCONTRATAÇÃO**
13. **ALTERAÇÃO SUBJETIVA**
14. **CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**
15. **DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO**
16. **DO PAGAMENTO**

17. DO REAJUSTE
18. DAS GARANTIAS DA EXECUÇÃO CONTRATUAL
19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
20. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR
21. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS
22. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS
23. DA RESCISÃO CONTRATUAL

TERMO DE REFERÊNCIA OU PROJETO BÁSICO

1. DO OBJETO

1.1. O objeto deste Termo de Referência é a contratação de serviços de atendimento ao público – Central de Atendimento, para o Ministério da Infraestrutura.

1.2. Os serviços deverão ser prestados na modalidade Contact Center, para atender às necessidades do MInfra, mediante prestação de serviços por demanda e eficiência, com base na quantidade de vezes, tempo e complexidade que a atividade seja executada pela prestadora de serviços, por intermédio de múltiplos canais de contato para receber, examinar, encaminhar, prestar orientações, informações, esclarecer dúvidas, solicitar, tratar, responder manifestações de atendimento aos cidadãos no âmbito do Ministério da Infraestrutura, conforme detalhamento constante do Estudo Técnico Preliminar em apenso. Os quantitativos e respectivos itens são discriminados na tabela a seguir:

Item	Especificação	Unidade de Medida	Quantidade Estimada (mês)	Quantidade Estimada (12 meses)
1	Teleatendimento Humano Receptivo e Ativo	Nº de ligações	2.213	26.556
2	Atendimento Webchat	Nº de Atendimentos	443	5.316
3	Atendimento Sistemas Internos e Externos	Nº de Registro	485	5.820
4	Atendimento via e-mail corporativo	Nº e-mails respondidos	579	6.948
5	Atendimento Presencial e via correspondências físicas	Nº de Atendimentos	266	3.192
Totais de Atendimento Previstos			3.986	47.832

1.3. A Central de Atendimento deverá disponibilizar ao cidadão a escolha do canal de comunicação mais conveniente, que lhe proporcione uma experiência de utilização eficiente e agradável, e ao MInfra uma robusta base de dados disponível para a produção de informações estratégicas, necessárias a melhoria dos serviços prestados ao setor de infraestrutura de transporte.

1.4. Deve ser contemplada na prestação do serviço a utilização das soluções técnicas e tecnológicas, assessórias ao objeto principal do contrato, adequadas e suficientes para promover a qualidade e a eficiência em todas as etapas da prestação do serviço de atendimento: recebimento do contato, registro, classificação, tratamento, resposta, consolidação e tratamento de dados, considerando todas as especificidades e exigências legais afetas a cada tipo de manifestação, demanda ou chamada recebida por meio dos diversos canais de Contact Center.

1.5. O serviço primará pela padronização e agilidade no atendimento, processamento e resposta ao usuário, da integração de informações e base de dados unificada, estruturação do conhecimento, adaptação de capacidade de atendimento às manifestações, fornecimento de novas funcionalidades, melhoria da gestão dos serviços atendidos, bem como na preservação da identidade dos cidadãos em caso das manifestações de denúncia. Para tanto, a Central de Atendimento deve manter-se atualizada e modernizada, tanto em relação às técnicas e tecnologias aplicáveis, como à legislação e aos cuidados com a segurança das informações, proteção de dados pessoais, rastreabilidade das manifestações e acompanhamento do tratamento das mesmas.

1.6. Para a operacionalização dos serviços de atendimento, a Contratada deverá adequar suas práticas e tecnologias aos normativos e sistemas do Ministério da Infraestrutura e do Sistema de Ouvidoria Pública do Governo Federal.

1.7. A presente contratação adotará como **regime de execução o de Empreitada por Preço Unitário, e o critério de julgamento das propostas será o de menor preço, em relação ao preço global.**

1.8. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, de caráter contínuo, devendo o contrato prever prorrogações por iguais e sucessivos períodos, limitados a 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993, observada, a cada período, a conveniência e oportunidade da administração pública na continuidade da execução dos serviços.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação de serviços de atendimento ao público – Central de Atendimento, para o Ministério da Infraestrutura decorre principalmente da responsabilidade do MInfra em garantir a continuidade dos serviços de atendimento prestados pelo Ministério aos cidadãos em geral e aos usuários dos serviços públicos prestados pelo Ministério, com economicidade e eficiência.

2.2. Conforme detalhado no Estudo Técnico Preliminar, apenso a este Termo de Referência, a decisão pela contratação do objeto, então, decorreu da verificação de que o setor privado dispõe de soluções modernas e qualificadas de atendimento, capazes de apoiar o Ministério na interlocução com os cidadãos e com os usuários dos serviços por ele prestados, de forma mais econômica e eficiente, conforme estabelecem o Decreto nº 8.540, de 9 de outubro de 2015, que trata da racionalização do gasto público, o artigo 4º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que exige qualidade e eficiência no atendimento do usuário do serviço público e o Decreto nº 10.193, de 27 de dezembro de 2019, que estabelece limites e instâncias de governança para a contratação de bens e serviços.

2.3. Além disso, o MInfra, buscando a excelência na gestão e na prestação de serviços públicos, estabeleceu, em 9 de abril de 2019, em seu Planejamento Estratégico 2019-2022, o Programa de Transformação Digital da Infraestrutura.

2.4. O Projeto Atendimento Inteligente do MInfra, proposto e gerenciado pela Ouvidoria, integra o referido Programa de Transformação Digital. O Projeto Atendimento Inteligente tem como um dos seus objetivos principais a unificação, a sistematização com inteligência e transformação digital do atendimento do MInfra, incluindo todas as demandas do Ministério, inclusive as de ouvidoria, aumentando a eficiência do atendimento, melhorando a qualidade do serviço prestado e gerando informações estratégicas para que a alta gestão formule políticas públicas, que permitam maior participação social.

2.5. Dessa forma, a contratação do serviço de Contact Center a seguir especificado, é uma importante ação para o MInfra, visto que a natureza do objeto da contratação possibilitará padronização, atualização dos processos, celeridade e continuidade do atendimento, além de gestão eficaz da informação, com o conhecimento dos perfis dos nossos usuários e suas respectivas necessidades, permitindo assim, a melhoria dos serviços diretamente ligados ao objeto do contrato.

2.6. Também, visa unificar os serviços de atendimento a usuários e adequá-los às atuais necessidades da Pasta, considerando a transferência de subordinação do Departamento Nacional de Trânsito – DENATRAN à Secretaria Nacional de Transportes Terrestres do Ministério da Infraestrutura, com vistas a atender a Estrutura Regimental dada pelo Decreto nº 10.368, de 22 de maio de 2020.

2.7. Ademais, o referido serviço visa promover a economicidade de recursos, afinal a contratação tem por objeto o atendimento de demandas dos cidadãos com eficiência, com base na quantidade de vezes, tempo e complexidade que a atividade seja executada pela prestadora de serviços, por intermédio de múltiplos canais de contato para receber, examinar, encaminhar, prestar orientações, informações, esclarecer dúvidas, solicitar, tratar, responder manifestações de atendimento aos cidadãos no âmbito do Ministério da Infraestrutura. Evita-se, assim, a aquisição de Central de Atendimento própria, considerando os elevados custos que seriam empregados com a obtenção de toda infraestrutura de rede, hardwares, softwares, equipamentos de informática, telecomunicação, recursos de integração CTI (Computer Telephony Integration), mobiliários, materiais administrativos, recursos humanos e logísticos, entre outros, comumente necessários para o processo de implantação e manutenção de centrais de atendimento ao usuário.

2.8. O Contact Center pretende também colaborar para maior agilidade e produtividade dos servidores e dirigentes do MInfra no cumprimento primordial de suas atividades, bem como facilitar o exercício de suas atribuições e competências.

2.9. Ressalta-se que, a falta de infraestrutura básica nas áreas de atendimento e serviços auxiliares compromete a agilidade dos trabalhos desenvolvidos no âmbito do Ministério, uma vez que se tratam de atividades

acessórias de extrema relevância para o suporte das autoridades administrativas das unidades, posto que, o atendimento aos cidadãos de maneira profissional e eficiente é esperado e orientado a toda administração pública, que deve estar imbuída do preceito básico de servir à sociedade brasileira.

2.10. A carência de pessoal para o desempenho dessas atividades se acentua em virtude de inexistir no Ministério da Infraestrutura cargo que contemple em sua essência atribuições dessa natureza conforme demonstrado no projeto de concurso público submetido ao MPOG, por meio do Aviso nº 48/2014/GM-MTPA, de 30 de maio de 2014. A quantidade de servidores que compõe o quadro de pessoal efetivo do Ministério da Infraestrutura é insuficiente para o cumprimento de sua missão institucional e seus objetivos estratégicos, sobretudo em virtude da falta de recomposição de sua força de trabalho durante os últimos 16 anos.

2.11. É imperioso mencionar que esta terceirização encontra amparo no Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, na Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, com a redação dada pela Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996 e na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 05, de 26 de maio de 2017, especialmente o disposto nos artigos. 8º, § 1º, art. 11 e art. 53, bem como na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

2.12. Destaca-se que, os serviços técnicos a serem contratados desempenharão atividades acessórias, auxiliando na execução das atividades fins, especificamente na área de atendimento ao cidadão.

2.13. Cabe ainda indicar que, a pretensa contratação está alinhada ao plano proposto pelo Ministério da Infraestrutura e inserido no Plano Anual de Contratação - PAC 2020 (Sei nº 2442650 - item 382): "serviços de central de relacionamento, atendimento técnico ao usuário".

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO E MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

3.1. No novo contrato, conforme detalhado no Estudo Técnico Preliminar, o atendimento será realizado com os seguintes canais:

3.2. Teleatendimento Humano Receptivo e ativo

- será realizado a partir de células de atendimento, em número a ser definido com base na demanda, e será responsável por acolher ligações de todo o território nacional e realizar chamadas para execução do atendimento ativo. Os serviços de URA serão prestados por meio de fraseologia e menu;
- será considerado válido, sempre após o atendimento da URA, de acordo com o número total de chamadas efetivamente atendidas pelos operadores, independentemente das transferências realizadas entre as células, cujo tempo de atendimento seja superior a 30 segundos.

3.3. Atendimento via Webchat

- a Contratada deverá fornecer atendimento humano em formato escrito por Webchat. Esse atendimento deverá ser disponibilizado aos usuários através do Chatbot Mauá (ferramenta de inteligência artificial, em formato escrito, já implantada e gerenciada pelo próprio MInfra);
- a integração entre o sistema do Chatbot e do Webchat deverá ser providenciada pela CONTRATADA; a
- a Contratada será responsável por acolher as demandas dos usuários que utilizarão ferramenta de comunicação eletrônica para conversação em tempo real;
- o Webchat deverá ser disponibilizado no Portal do MInfra e em outras mídias sociais utilizadas como Whatsapp, Facebook, etc.
- será considerado válido o atendimento realizado de maneira completa pelo Chatbot: registro, tratamento e resposta ao atendimento, ou a partir do WebChat (atendimento humano em chat pela internet), de acordo com o número total de atendimentos realizados, independentemente da quantidade de mensagens trocadas entre o operador e o mesmo demandante durante aquele contato, redundando em finalização conclusiva de atendimento ou em encaminhamento para o atendimento de 2º nível.

3.4. Atendimento via sistemas internos e externos

- A Contratada fará uso da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR mantido pela OGU/CGU, onde são registradas as manifestações típicas dos serviços prestados pelas Ouvidorias e pelo peticionamento via Sistema Eletrônico de Informações (SEI);
- O registro das manifestações nessa plataforma, quando não for feito diretamente pelo usuário, será realizado pela Contratada, por meio do desenvolvimento de APIs de integração e interoperabilidade entre os diversos canais de atendimento e os sistemas da OGU/CGU e/ou manualmente pela sua equipe de atendimento;

- serão considerados válidos de acordo com a quantidade de registros abertos, analisados e respondidos pela equipe de atendimento junto a esses sistemas.

3.5. Atendimento via e-mail corporativo

- será disponibilizado um endereço de correspondência eletrônica no site do MInfra, mas também em outras mídias, para atender as manifestações endereçadas à Central de Atendimento;
- o atendimento será considerado válido de acordo com a quantidade de e-mails efetivamente enviados aos demandantes pelos operadores de 2º nível;
- os e-mails do tipo resposta automática de recebimento, spam, e-mail duplicado e retorno de AntiSpam não receberão qualquer tipo de remuneração ou pagamento, ficando entendido que seus custos estarão incluídos no valor total da proposta.

3.6. Atendimento presencial e via correspondências

- deverá ser disponibilizado o serviço o atendimento pessoal e registro manual desses tipos de manifestações, a serem realizados nas dependências do MInfra.
- será considerado o atendimento válido de acordo com a quantidade atendimentos efetivamente realizados pelos operadores de 2º nível.
- Os atendimentos presenciais não requerem a presença de profissionais exclusivos, cabendo à Contratada manter o serviço com qualidade e nos dias e horários definidos no Estudo Técnico Preliminar.
- Tendo em vista a atual situação de proliferação da Covid-19, a Contratada deverá orientar seus profissionais que atuarem presencialmente no Ministério da Infraestrutura que cumpram com as medidas sanitárias adotadas pelo órgão, no sentido do uso de máscaras, álcool gel, distância mínima, enquanto perdurar a pandemia.

3.7. As manifestações recebidas por quaisquer dos canais de atendimento deverão ser registradas, qualificadas, processadas e armazenadas em estrutura de banco de dados por meio de um Sistema de Gestão de Demanda (SGD). Esse sistema deverá apresentar não apenas a quantidade dos atendimentos realizados, mas também os tipificar, produzindo painéis de controle do tipo BI. Por meio desses painéis será realizado, ainda, o controle dos parâmetros de desempenho e qualidade de cada atendimento.

3.8. A CONTRATADA deverá possuir estrutura própria e completa de Central de Atendimento, bem como gestão de força de trabalho e qualidade.

3.9. A CONTRATANTE não fará nenhuma exigência em relação à marca ou modelo dos equipamentos utilizados pela CONTRATADA, mesmo que tenham sido mencionados em sua proposta comercial, ficando a critério desta a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores.

3.10. O custo do desenvolvimento das rotinas, para sincronia das bases, será de responsabilidade da CONTRATADA.

3.11. Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção e a atualização tecnológica dos equipamentos e infraestrutura de rede, base de dados e outros componentes da Central de Atendimento, devendo os eventuais custos com a manutenção e atualização estar previstos na formação de preços da proposta que será apresentada.

3.12. Quanto à Plataforma de Comunicação, os equipamentos da Central de Atendimento deverão ser capazes de:

- acrescentar o número de usuários simultâneos sem perda de desempenho e acréscimo do número de relatórios contemplados;
- integrar com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade da Central de Atendimento;
- integrar com os sistemas de atendimento utilizados pelo MInfra e/ou propor a utilização de sistemas próprios que venham a atender as necessidades do MInfra, porém, sem custos de desenvolvimento, implantação, manutenção e melhorias;
- consultar remotamente, por meio de acesso a informações via rede local ou em ambiente seguro via internet;

- atender de todas as chamadas sem perdas ou desconexões.

3.13. O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) a ser utilizado pela Contratada deverá possuir as seguintes funcionalidades:

- integração com a Unidade de Resposta Audível (URA);
- integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas (SGC);
- comunicação de voz e dados via protocolo IP (Internet Protocol);
- tolerância a falhas;
- capacidade para que todos os parâmetros do atendente acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do posto de atendimento;
- possibilitar que o operador digite códigos de motivo no aparelho para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho;
- atender às chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos;
- ao mesmo tempo em que processa as chamadas, o DAC deve fornecer informações em tempo real sobre o tráfego na rede;
- possibilitar colocar usuários preferenciais em filas específicas;
- capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
- capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um atendente;
- capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;
- capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;
- permitir ao atendente visualizar o desempenho tanto individual (nome do atendente, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas etc.) no display do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento;
- permitir aos supervisores visualizar no display do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas etc.) e dos atendentes (quantidade de Atendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento);
- permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta;
- interface de música ou mensagem para chamadas em espera;
- a gravação de fraseologias para as mensagens para chamada em espera correrá, única e exclusivamente, a expensas da CONTRATADA, cujos custos devem estar contemplados na proposta. Todas as gravações das fraseologias do DAC devem ser feitas em estúdio, devendo, antes de colocadas em produção, ser submetidas à apreciação e homologação da CONTRATANTE;
- vocalização de mensagens de status do serviço (ex.: todos os atendentes ocupados, sistema temporariamente indisponível etc.);
- todos os relatórios do DAC deverão estar disponíveis à CONTRATANTE para consulta em tempo real, com possibilidade de exportação para tabela eletrônica em formato XLS e ODF;
- ferramenta deve ser flexível, de forma a permitir a escolha das informações que comporão cada relatório ou consulta conforme solicitado;
- cada relatório numérico deve ser apresentado junto a um gráfico para fácil visualização. Caso alguma informação esteja diretamente vinculada a uma meta estabelecida, deve-se demonstrar a comparação entre o realizado e a meta estabelecida;
- Previsão e Periodicidade de geração dos relatórios básicos do DAC:
 - quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas no DAC, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas, em intervalo de 30 em 30 minutos;

- quantidade, diária e mensal, de ligações abandonadas, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- quantidade, diária e mensal, de ligações desviadas por transbordo, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas em até k segundos, em que k é um número parametrizável;
- tempo médio, diário e mensal, das ligações, em segundos;
- tempo médio, diário e mensal, por atendimento separado por ilhas, em segundos;
- quantidade, diária e mensal, de ligações em fila de espera, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- tempo médio, diário e mensal, de espera em fila, em segundos;
- quantidade, diária e mensal, de atendimentos mantidos em fila de espera (especificados por ilhas), por um tempo superior a k segundos, em que k é um número parametrizável
- comparativos, diário e mensal, dos níveis de serviço estabelecidos neste TR com os efetivamente realizados.

3.14. O Sistema de Gerenciamento de Chamadas (SGC) será o software de gerenciamento das chamadas da CONTRATADA e deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o equipamento DAC utilizado, e possuir as seguintes funcionalidades mínimas:

- deverá gerenciar todos os postos de atendimento, supervisão e grupos/especialidades, além de gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, de maneira local ou remotamente;
- permitir, por meio de interface gráfica, o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento de performance do próprio sistema;
- os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e não manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados;
- deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos atendentes e supervisores, grupos/especialidades, eventos, chamadas e navegação;
- deverão ser disponibilizados os relatórios históricos de atendentes e supervisores, sumários dos atendentes e supervisores, grupos e especialidades, eventos, chamadas e relatórios de navegação;
- os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da CONTRATANTE e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA via web ou diretamente (link dedicado), com acesso on-line e exclusivo por senha para a CONTRATANTE a qualquer tempo;
- o sistema de consulta e acompanhamento deverá ter a mesma origem da plataforma de comunicação;
- essa base de dados não poderá ser manipulável, visando garantir a integridade dos dados;
- a CONTRATADA comprovará à CONTRATANTE o atendimento dessa especificação técnica por meio de documentação técnica oficial do fabricante;
- a interface para envio de mensagens instantâneas individuais ou para grupo de atendentes, no nível supervisão, coordenação e gerência;
- permitir aos supervisores e gerentes a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta. Essa função deverá permitir que os níveis superiores escutem os atendimentos, irrestritamente.
- para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre atendentes;
- permitir modos de escutas diferenciados, ou seja: restrita, em que o agente escutado não toma conhecimento da escuta; participativa, que permite a intervenção do supervisor na ligação sem que o usuário tome conhecimento; e a conferência, com a participação de pelo menos três agentes na mesma ligação (ex.: usuário, atendente e supervisor).

3.15. O SGC deverá ainda gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos, por atendente/especialidades ocorridos na operação da Central de Atendimento, tais como:

- tempo total de pausas por atendente;
- quantidade total de registros por período;
- quantidade de chamadas recebidas;

- quantidade de chamadas atendidas;
- quantidade de chamadas abandonadas;
- quantidade de chamadas realizadas;
- tempos médio e total de chamadas realizadas do grupo de atendimento/especialidade;
- tempos médio e total de espera do grupo de atendimento/especialidade;
- tempos médio e total e atendimento do grupo de atendimento/especialidade;
- índice de nível de serviço do grupo de atendimento/especialidade;
- índice de abandono;
- quantidade média de atendentes logados por grupo de atendimento/especialidade;
- quantidade máxima de canais telefônicos ocupados;
- quantidade de chamadas recebidas
- quantidade de chamadas finalizadas na URA;
- tempo médio de navegação na URA;
- quantidade de chamadas direcionadas para o atendimento humano.

3.16. Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da CONTRATANTE e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA, via web ou diretamente (link dedicado) online, com acesso exclusivo por senha para a CONTRATANTE a qualquer tempo (real time).

3.17. Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e deve ser impossível manipular seus dados, de forma a garantir a integridade da informação.

3.18. O SGC deverá ser capaz, ainda, de:

- bloquear e desbloquear a posição de operador;
- ajustar o skill do operador de forma individual ou para todo um grupo de operadores;
- colocar a chamada em música de espera;
- transferir as chamadas;
- realizar monitoramento em tempo real a partir da tela da supervisão;
- possuir todas as facilidades de um ramal individual do PABX/IP;
- consultar ramais do PABX/IP;
- visualizar interface gráfica acessada via navegador web, destinado à supervisão online das Posições de Atendimento, sendo essa interface destinada aos administradores do sistema e supervisores do DAC.;
- ser web e compatível com navegadores padrão de mercado.

3.19. Sobre a Unidade de Resposta Audível (URA) devem ser observados os seguintes requisitos:

- o atendimento eletrônico corresponde às informações e encaminhamentos automatizados realizados pela URA, bastando que o cidadão impute as informações solicitadas pelo sistema, selecionando-as ou discando-as a partir de teclado telefônico;
- deverá ser disponibilizado uma URA, com recursos para a criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens de interesse do MInfra;
- todos os atendimentos prestados pela Central de Atendimento devem ser realizados primeiramente por meio da URA, devendo ser desviados, posteriormente, para o operador se assim for necessário;
- deverá possuir recursos de Reconhecimento de Voz (Automatic Speech Recognition - ASR) baseado no idioma português do Brasil e possibilidade de outros idiomas, tais como o inglês e o espanhol;
- a URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu;
- a URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos, referentes a períodos aleatórios;

- todos os atendimentos realizados por telefone trafegarão inicialmente pela URA, que deverá ser integrada à plataforma de telecomunicações PABX-IP/DAC a ser disponibilizada pela Contratada;
- a CONTRATADA deverá manter a quantidade de portas/canais de URA diretamente proporcional à quantidade de troncos digitais dos feixes E1 ou SIP na proporção 01(um) canal de URA para cada tronco digital;
- a CONTRATADA deverá manter, também, a quantidade de ramais da solução de PABX/DAC (licença de atendentes) diretamente proporcional à quantidade portas/canais de URA demandadas pela CONTRATANTE na proporção de 01 (um) ramal para cada canal de URA;
- todas as portas simultâneas deverão prover funcionalidades tecnológicas de reconhecimento e sintetização de Voz (ASR), a conversão de texto em voz (Text-To-Speech - TTS), além de reconhecimento decádico;
- a URA deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
- a URA deve suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência);
- a programação da URA (árvore de voz, fraseologia etc.) deverá ser modificada sempre que se considerar necessária a alteração pela CONTRATANTE;
- reconhecimento de ligações roteadas do DAC para a URA, tanto analógicas como digitais;
- a URA deve possibilitar aos usuários do MInfra não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de Cut Through);
- deve ser permitir a atualização dos sistemas interativos da URA sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;
- capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações;
- a Árvore de Atendimento será construída pela CONTRATADA com o apoio da CONTRATANTE e deverá ser utilizada na Central de Atendimento;
- as gravações fraseológicas correrão as expensas da CONTRATADA, cujos custos deverão estar contemplados na proposta. Caso a CONTRATANTE solicite a posteriori a inserção de novas opções na Árvore de Atendimento, tal solicitação não se configurará novo serviço implementado para efeito de cobrança financeira.
- todas as gravações fraseológicas da Árvore de Atendimento a serem implementadas na URA deverão ser feitas em estúdio, podendo provisoriamente serem gravadas digitalmente para posterior substituição, desde que solicitado pela CONTRATANTE, devendo ser submetidas à apreciação e homologação antes de entrarem em produção.

3.20. O SGC deverá ser capaz de gerar os seguintes relatórios sobre a performance da URA:

- quantidade, diária e mensal de ligações recebidas na URA, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- quantidade, diária e mensal de ligações finalizadas na URA, detalhadas por tipo de serviço utilizado, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- quantidade, diária e mensal de ligações não finalizadas na URA, com as especificações detalhadas dos motivos, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- quantidade, por hora, dia e mês, por canal de URA, de ligações com transações realizadas na URA e transferidas para o atendente, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- quantidade, diária e mensal de desconexões por timeout (com a indicação do respectivo ponto);
- quantidade, diária e mensal de chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono);
- quantidade, diária e mensal de chamadas abandonadas em até k segundos e após k segundos, em que k é um número parametrizável;
- relatório, diário e mensal de falhas na conexão com a Rede local;
- relatório, diário e mensal de falhas na conexão com o Servidor de Sistema;
- relatório, diário e mensal de navegação;
- relatório, diário e mensal por Automatic Number Identification (ANI);

- Relatório, diário e mensal por dados de URA;
- Relatório, diário e mensal de ligações desistentes e bloqueadas;
- relatório de tempo médio, diário e mensal, de retenção por tipo de serviço oferecido pela Central de Atendimento (opções de atendimento dentro da árvore);
- Relatório, diário e mensal, do número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem e ligações atendidas com sucesso.

3.21. Sistema de Gravação de Voz deverá ter as seguintes características:

- deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
- capacidade de gravação de voz de todas as posições de atendimento e supervisores;
- permitir gravação seletiva utilizando seleção baseada em canal, data/hora, usuário/ramal e número do chamador;
- capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir de qualquer estação de operação, supervisão, monitoramento, desde que informadas as chaves de pesquisa, tais como o número chamador, a identificação do usuário, a identificação do operador/supervisor/monitor/outros, os períodos, o número do ramal ou tronco;
- manter arquivo das gravações armazenadas por período mínimo de noventa dias, contados a partir da data de gravação de cada atendimento;
- permitir que todos os acessos ao gravador, pelos empregados da CONTRATADA, sejam limitados de acordo com suas atribuições, vinculado aos níveis de gerenciamento, com mecanismos de segurança contra acessos indevidos;
- funcionar de forma ininterrupta de acordo com o funcionamento da Central de Atendimento do MInfra;
- o gravador deverá iniciar o funcionamento do sistema sem a necessidade de intervenção técnica, comandos específicos ou senhas de acesso, no caso de reinicialização por falta de alimentação elétrica;
- os recursos de gravação não poderão impedir ou interferir em nenhuma outra facilidade de comunicação existente no PABX;
- a reprodução ou a exportação dos arquivos gravados deverá ser em formatos compatíveis com o MS Windows – MP#, WAVE, WMA etc.;
- possibilitar o armazenamento das gravações de forma temporária e/ou definitiva mantendo a integridade e perenidade dos dados.

3.22. O Sistema de Gravação de Tela deverá possuir as seguintes características:

- deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC, permitindo à CONTRATANTE realizar auditoria e avaliação da qualidade dos atendimentos;
- capacidade de gravação de tela, sob demanda da CONTRATANTE, no momento do atendimento de uma chamada pelo Operador. As imagens de tela deverão ser capturadas em intervalos de tempo predefinidos, sendo encaminhadas para armazenamento nos servidores da plataforma;
- permitir as gravações de tela concatenadas com a gravação de voz da chamada, permitindo a consulta e reprodução das gravações de tela e voz, simultaneamente, na monitoria de qualidade;
- capacidade de habilitação e configuração da gravação de tela baseado em percentual de atendimento das chamadas do operador ou do grupo de atendimento/especialidade vinculado.

3.23. Os aparelhos telefônicos e Head-Sets deverão possuir as seguintes características mínimas:

- aparelhos telefônicos com viva voz e display, com teclas programáveis e facilidades de conferência, transferência, retenção, rediscagem e mudo;
- utilizar head-sets individuais e adaptáveis aos aparelhos dos Atendentes.

3.24. O SGC deverá possuir módulo de identificação e registro das chamadas efetuadas (bilhetagem). Esse módulo de bilhetagem deverá possuir as seguintes características:

- deverá permitir a geração de dados para sistemas de monitoramento de custos, gerando relatórios em português do Brasil;

- deverá ser totalmente compatível com integração total com o DAC;
- deverá dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas por meio dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo, no mínimo, número do assinante chamado em ligação local, DDD e DDI, número do ramal que originou a chamada, número de ligações por unidade da federação, data de início e fim da chamada, hora de início e fim da chamada e duração da chamada;
- deverá efetuar a remessa dos registros em tempo real de todas as chamadas;
- o registro deverá ser gravado em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos registros deverão ser preservados com total integridade;
- deverá permitir agendamento da emissão e impressão automática de relatórios, emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, e envio de relatórios via correio eletrônico;
- o sistema bilhetagem deverá permitir a geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (DDD, DDI, celular), o agendamento da emissão e impressão automática de relatórios, a emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls, pdf e txt, envio de relatórios via e-mail e relatórios mensais estatísticos por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado.

3.25. O Sistema de Gestão de Demanda (SGD) será o sistema que responderá pela interoperabilidade dos diferentes sistemas que compõem a estrutura tecnológica da Central de Atendimento com aqueles existentes no MInfra, ou seja, deverá garantir uma comunicação fluida entre sistemas, especialmente, com sistemas chaves no atendimento das manifestações do Ministério como o Fala-BR, e-SIC, SEI-MInfra e Chatbot-MInfra (Mauá).

3.26. O SGD deverá também ser capaz de controlar e dar transparência ao ciclo completo de atendimento, registrando e tipificando as manifestações, apresentando o tratamento nos diferentes níveis de atendimento, incluindo a conclusão e resposta final a ser dada ao cidadão.

3.27. Para tanto, deverá ser capaz de produzir painéis gerenciais, que serão disponibilizados, com informações em tempo real, à gestão e fiscalização do contrato (Ouvidoria do MInfra), bem como para áreas técnicas do MInfra, quando essas forem demandadas. Assim, deverá ser definido o Workflow das fases de atendimento, sendo permitidas consultas hierarquizadas ao banco de dados. Dentre as consultas, o acompanhamento dos prazos se faz fundamental, em especial às demandas de Ouvidoria do MInfra.

3.28. O SGD também deverá ser capaz de exibir as informações necessárias ao faturamento e pagamento em tempo real. Ou seja, no mínimo a quantidade diária de manifestações por canal de atendimento e o resultado do monitoramento dos indicadores, considerando a meta estabelecida para cada um deles.

3.29. Com o SGD se espera os seguintes benefícios:

- automatização nas tarefas de responsabilidade da Central de Atendimento, visto que o trabalho estará embasado em um sistema de integração;
- aumento da segurança de dados e informações do contrato, em especial no controle e transparência na emissão das faturas e devido pagamento;
- produzir análises em tempo real, proporcionar uma tomada de decisões de forma mais rápida e precisa;
- ampliação da produtividade nas respostas advindas das áreas técnica.

3.30. Além disso, o SGD será responsável pela gestão de recursos humanos e tecnológicos da Central de Atendimento, com o objetivo de garantir alta qualidade e desempenho de forma otimizada, alinhada com a real necessidade dos serviços e de forma centralizada, simplificando a análise dos dados e deverá possuir as seguintes características mínimas:

- permitir a gestão centralizada da Central de Atendimento;
- proporcionar previsões otimizadas e aderentes à realidade, além de controles de desempenho individual dos atendentes e monitoria de qualidade e serviço de mensagens;
- realizar o planejamento para a gestão de todas as premissas necessárias para o dimensionamento de forma diária, além de permitir que ajustes em demanda e premissas sejam realizados com regras específicas de nível de serviço e configurações de excedente (absenteísmo) fixo ou variável com geração de escalas;
- realizar o acompanhamento em tempo real e histórico da ocupação das posições de atendimento, com informações do agente alocado;
- realizar o gerenciamento dos status inseridos pelos atendentes de modo a justificar o seu tempo de trabalho, em que um grupo de usuários recebe as solicitações de justificativas podendo autorizar ou negar;

- possibilitar feedback on-line via módulo web para o atendente;
- propiciar uma interface simples e objetiva entre os atendentes e os supervisores, atendendo às principais necessidades do dia-a-dia no tocante à solicitação de trocas e ausências, alterações de horário, agendamento de férias e apontamento de produtividade
- garantir a segurança e unicidade das informações, disponibilizando informações para usuários específicos;
- deverá estar integrada ao sistema de telefonia DAC, permitindo o planejamento e dimensionamento do tráfego diário e acompanhamento dos indicadores de qualidade do atendimento;
- possuir módulo de qualidade para acompanhamento da avaliação do atendente, gerando uma nota final e mantendo histórico de avaliações anteriores;
- permitir que os supervisores e gerentes tenham uma visão micro e macro da operação, visualizando resultados em tempo real para possíveis ações imediatas.

3.31. A empresa contratada receberá a transferência da solução tecnológica já existente no Minfra (ChatBot Mauá), promovendo o seu desenvolvimento durante o contrato e transferindo a tecnologia resultante ao final do contrato para o Ministério.

3.32. Caso a CONTRATADA queira ofertar o seu próprio Chatbot, este deverá atender as seguintes condições:

- apresentar em forma de opções as temáticas que serão definidas pela Ouvidoria do Minfra;
- estar disponível em forma de avatar e recolhido no site oficial do Minfra;
- interagir por meio de pergunta e respostas com o cidadão e guardar as respostas dos cidadãos para construir e melhorar a base de dados;
- se comportar conforme as regras de negócio para registro de manifestações, ou seja, quando for o caso deverá manter o sigilo do cidadão em denúncias e reclamações;
- ter a capacidade de apresentar uma possível resposta quando o cidadão apresenta sua manifestação;
- direcionar o cidadão para sites com as respostas aos questionamentos do cidadão quando for o caso e/ou informar no próprio sistema como o cidadão pode obter a resposta;
- permitir melhorias e adequações conforme solicitação e necessidades da Ouvidoria do Minfra;
- permitir ao cidadão que migre para o atendimento chat humanizado nos casos de impossibilidade de atendimento via chatbot;
- Interagir com a base de conhecimento afim de alimentá-la com novas informações adquirida da interação com o cidadão e delas buscar as respostas quando for o caso.

3.33. Destaca-se que, não haverá remuneração pelo operação das funcionalidades existentes hoje no ChatBot Mauá, como por exemplo: registros de manifestações na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

3.34. A instalação da Central de Atendimento deverá ser realizada pela CONTRATADA, que deverá apresentar cronograma detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial.

3.35. A CONTRATANTE se reserva o direito de aceitar ou não a proposta de serviços técnicos de instalação da Central.

3.36. A instalação compreende a estruturação de toda sua infraestrutura física e tecnológica para pleno funcionamento da solução a ser implementada.

3.37. A fase de implantação terá 90 (noventa) dias de duração e será remunerada com base nos atendimentos efetuados mensalmente, no limite máximo de 20% a mais no valor estimado, caso a demanda exceda a quantidade mensal prevista;

3.38. Será garantido também o valor mínimo de 80% do valor, caso seja verificada que a demanda real nesses meses sejam inferiores a esse percentual.

3.39. Nos 30 (trinta) primeiros dias dessa fase, não será cobrado o cumprimento das metas previstas para indicadores de eficiência e qualidade.

3.40. Será de responsabilidade da CONTRATADA, em caso de prestação de serviço fora do DF, a operacionalização e os respectivos custos para a entrega e escoamento dos chamados entrantes até suas referidas Centrais de Atendimento.

3.41. A instalação de toda a infraestrutura física e tecnológica deverá estar concentrada em um único imóvel destinado à execução dos serviços contratados.

3.42. A CONTRATADA deverá realizar a instalação do mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficiente para a operação dos serviços especificados e contratados e para os serviços operacionais, de gestão e suporte técnico, compreendendo a disposição dos móveis (leiaute), espaço físico e mobiliário ideal de acordo com a NR-17 Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing - Ministério do Trabalho e Emprego.

3.43. A CONTRATADA deverá possuir toda a infraestrutura física e tecnológica para a prestação dos serviços especificados.

3.44. Para início das atividades de implantação da Central de Atendimento, a empresa contratada deverá apresentar Plano de Trabalho contemplando, no mínimo os seguintes itens:

- Programa de Recrutamento e seleção de pessoal;
- Programa de treinamento e reciclagem;
- detalhamento da arquitetura das soluções tecnológicas que serão utilizadas na Central;
- planejamento das atividades para levantamento da árvore de atendimento (FAQs) e scripts, além da forma de incorporação desses na operação do atendimento;
- planejamento, com cronograma, de implantação das estruturas física e tecnológica;
- cronograma para implantação das atividades de controle e gestão do contrato, como, por exemplo, os painéis B.

3.45. O Plano de Trabalho deverá ser apresentado na primeira reunião da comissão de fiscalização da Central de Atendimento, logo após a assinatura do contrato de prestação do serviço. Sua apresentação e devida aprovação (comissão de fiscalização) serão condicionantes para a expedição da ordem de serviço de implantação.

3.46. Ao final da fase de implantação deverão ser entregues:

- o parque de equipamentos e infraestrutura tecnológica, com seus respectivos testes operacionais devidamente aferidos pela equipe gestão e fiscalização do contrato;
- o(s) prédio(s) onde será instalada a Central deve estar devidamente atestados pela gestão e fiscalização do contrato;
- a entrega de mobiliário e da infraestrutura física devidamente aferidos pela gestão e fiscalização do contrato;
- os funcionários devidamente treinados;
- a operação do teleatendimento receptivo e URA, em pleno funcionamento;
- a operação do atendimento multimeios (e-mail, sistemas, chat, carta e presencial), em pleno funcionamento;
- o Sistema de Gestão de Demanda funcional, para a integrar todos os canais de atendimento, permitindo o monitoramento em tempo real, pela metodologia Omnichannel;
- descrição do link de comunicação entre o ambiente computacional da empresa contratada e o ambiente do MInfra.

3.47. A Reunião Preliminar ocorrerá nas dependências do MInfra, após a assinatura do Contrato. Se necessário, serão agendadas outras reuniões com a participação de outras unidades do MInfra.

3.48. A CONTRATANTE se reserva no direito de a qualquer tempo, realizar visitas ao local de implantação da Central de Atendimento, a fim de acompanhar o processo de implantação.

3.49. No momento em que a CONTRATADA concluir o serviço de implantação, deverá comunicar à CONTRATANTE, que realizará vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação. Verificado o cumprimento de todos os requisitos necessários para a instalação da Central, a CONTRATANTE autorizará o início da fase de operação.

3.50. Para a definição dos horários dos serviços da Central de Atendimento do MInfra, em específico para aqueles relacionados ao atendimento humano, foi utilizada Portaria nº 5.010, de 28 de novembro de 2019, que dispõe sobre o horário de funcionamento do Ministério.

3.51. No caso dos atendimentos eletrônicos, os canais deverão estar disponíveis 24 horas ao dia, durante todos os dias do ano, como já é realizado por meio dos sistemas de Ouvidoria.

3.52. Assim, a disponibilidade dos serviços será como apresentada a seguir:

- Teleatendimento Eletrônico via URA: todos os dias por semana durante 24 horas por dia, inclusive feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério da Economia;
- Teleatendimento Humano Receptivo e Ativo: de segunda-feira à sexta-feira 7:30 às 19:30, exceto em feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério da Economia;
- Atendimento ChatBot/Webchat: o Chatbot atenderá todos os dias por semana durante 24 horas por dia, inclusive feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério da Economia. O serviço de Webchat (atendimento humano), por sua vez, ficará disponível de segunda-feira à sexta-feira 7:30 às 19:30, exceto em feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério da Economia;
- Atendimento às demandas recebidas dos sistemas internos e externos: serão registrados 24 horas durante todos os dias do mês, sendo tratadas de segunda-feira à sexta-feira 8:00 às 18:00, exceto em feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério da Economia;
- Atendimento às demandas recebidas por e-mails corporativos: serão registrados 24 horas durante todos os dias do mês, sendo tratadas de segunda-feira à sexta-feira 8:00 às 18:00, exceto em feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério da Economia;
- Atendimentos via correspondências físicas e presencial: serão realizados de segunda-feira à sexta-feira 8:00 às 18:00, exceto em feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério da Economia;
- Os serviços de supervisão serão prestados pela empresa contratada de segunda-feira à sexta-feira, das 8:00 às 18:00, exceto em feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério da Economia, exigindo-se regime de plantonista 24 horas, todos os dias do ano, para resolução de problemas operacionais no Sistema de Gestão de Demanda e seus demais sistemas complementares.

3.53. Para tanto, deverão ser mantidos suporte aos sistemas com as seguintes atividades mínimas:

- realizar de manutenção preventiva, preditiva e corretiva de equipamentos da Central de Atendimento;
- instalar e manter softwares aplicativos e de rede da central de atendimento;
- manter configurados os equipamentos de dados;
- instalar e manter cabeamento estruturado;
- monitorar o desempenho da plataforma de comunicação;
- assegurar o acesso à internet e intranet;
- assegurar a compatibilidade entre os sistemas de teleatendimento da CONTRATADA;
- melhorar e preparar diagramas de fluxo, mapeamento de processos de atendimento;
- manter atualizada a documentação dos serviços realizados.

3.54. O serviço de Treinamento e Capacitação consiste na condução e execução de processos de capacitação e implementação de programas de treinamentos técnicos e comportamentais.

3.55. Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a Contratada deverá disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e habilidades exigidas neste Termo de Referência.

3.56. A Contratada deverá apresentar o "Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal" e o "Programa de Treinamento e Reciclagem", que comporão o "Plano de Trabalho" a ser validado pela CONTRATANTE.

3.57. Para admissão de novos funcionários que comporão as categorias profissionais para o atendimento do objeto do presente Termo de Referência, a CONTRATADA deverá observar os critérios de avaliação que constarão no "Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal". Neste Programa deve estar prevista a verificação dos níveis diferenciados de exigências e dificuldades, de acordo com a categoria profissional requerida.

3.58. Os cursos de treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo dos funcionários, relativos às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais específicas ao teleatendimento, capacitação sobre os riscos da atividade (prevista na Portaria nº 9, do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007, que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing), deverão ser feitos por instrutores especializados e custeados integralmente pela CONTRATADA.

3.59. O processo de capacitação deverá ser contínuo, conduzido por equipe qualificada. Esta equipe será responsável pelo treinamento, planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente do processo de capacitação.

3.60. Os treinamentos inerentes a normas, legislação e procedimentos internos aos serviços e procedimentos operacionais do MInfra, inicialmente, serão realizados pela CONTRATANTE e, em caso de necessidade, reaplicados pela CONTRATADA após validação e com a supervisão técnica do MInfra.

3.61. Quando ocorrerem alterações significativas de normas, legislação, procedimentos internos do MInfra ou em caso de expansão da demanda que acarretem aumento justificado do número de profissionais envolvidos, será realizado treinamento específico para reciclagem dos profissionais, ficando a CONTRATADA, nestes casos, responsável por todas as demais despesas com o treinamento dos seus profissionais, tais como infraestrutura física, equipe de apoio, materiais, equipamentos, transporte, refeições ou equivalentes.

3.62. Treinamentos específicos extraordinários necessários para dar continuidade aos serviços terão seus custos inteiramente cobertos pela CONTRATADA.

3.63. O programa de capacitação dos profissionais que atuem e suportem a Central de Atendimento deverá ser executado pela CONTRATADA.

3.64. A CONTRATADA deverá preservar todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, de forma a permitir ao MInfra acesso, a qualquer tempo, aos seguintes dados:

- agenda mensal dos treinamentos;
- cursos e treinamentos e reciclagens realizadas, avaliações dos treinamentos, treinados e instrutores;
- metodologia para identificação das necessidades de reciclagens;
- avaliação do aproveitamento;
- ações corretivas e ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.

3.65. A CONTRATADA deverá disponibilizar na Central de Atendimento, sempre que necessário, uma sala para treinamento e instrução de curto período com microcomputadores, todos com acessos semelhantes ao das posições de atendimento, quadro branco, mesas e cadeiras, projetor multimídia, para que possam ser executados os treinamentos mencionados anteriormente.

3.66. A CONTRATADA deverá ainda realizar, obrigatoriamente e independente de solicitação do CONTRATANTE, atividades de capacitação para os seguintes eventos:

- implementação de novos produtos, serviços e sistemas de atendimento;
- atualização e alterações processadas nos roteiros/procedimentos.

3.67. Os serviços oferecidos ao cidadão por meio de uma Central de Atendimento possuem níveis de baixa a alta complexidade técnica, podendo tratar de informações básicas, como acessar um sistema para emissão de documentos, a casos que envolvam questionamentos sobre licitações, contratos e decisões políticas específicas da instituição atendida.

3.68. Assim, é comum o estabelecimento de níveis de atendimento que deem vazão a todo esse conjunto de informações, que devem ser respondidas com precisão e clareza ao Cidadão.

3.69. Outro grupo de serviços, não envolvidos diretamente com o atendimento, mas com a supervisão desses trabalhos, ou mesmo relacionadas às questões de recursos humanos e ao gerenciamento do contrato, também devem ser contemplados na contratação prevista neste TR, visando o suporte operacional e tecnológico dos serviços de Contact Center.

3.70. O atendimento de 1º Nível previsto nesse Termo de Referência deverá contemplar as seguintes atividades:

- realizar o teleatendimento receptivo e ativo, além dos atendimentos via multimeios, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento;
- realizar o teleatendimento ativo para consultas ou aplicação pesquisas de satisfação do MInfra;
- prover o usuário de informações sobre andamento de processos em geral e todas as documentações entregues ao órgão por meio dos sistemas corporativos;
- prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- cumprir as determinações e os padrões de qualidade de atendimento previstos no termo de referência;

- administrar e dar encaminhamento a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado;
- registrar no Sistema de Gestão de Demanda todas as ligações atendidas, assim como aquelas manifestações advindas via multimeios, identificando cada pleito ou situação colocada pelo usuário, exceto aqueles atendimentos que entrarem diretamente como de 2º nível;
- registrar na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR da OGU/CGU todas aquelas demandas que não foram solucionadas com o atendimento de 1º Nível;
- registrar, abrir e encaminhar Ordens de Serviços para atendimento de 2º nível;
- divulgar e encaminhar pesquisa de satisfação ao usuário, ao final de cada atendimento realizado;
- encaminhar relatório individual de suas atividades mensais, propondo melhorias para o atendimento aos usuários.

3.71. As atividades de 1º nível deverão ser realizadas por Atendentes de Contact Center com a seguinte qualificação mínima:

- conhecimento básico de informática;
- fluência verbal, boa dicção e audição, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada;
- maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros;
- capacidade de interpretação e compreensão de informações;
- capacidade de relacionar as informações recebidas com roteiros de atendimento.

3.72. A composição e o dimensionamento da equipe de profissionais envolvidos nos trabalhos de Atendimento de 1º Nível será de responsabilidade exclusiva da empresa contratada e deverá atender a todos os requisitos expostos neste TR

3.73. O atendimento de 2º Nível previsto nesse Termo de Referência deverá contemplar as seguintes atividades:

- receber, registrar, dar tratamento e responder às demandas abertas nos sistemas de atendimento do MInfra e junto à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR;
- receber, analisar e prover soluções quanto aos questionamentos recebidos do atendimento de 1º nível, com base em consultas de manuais normativos e operacionais, banco de soluções, experiência de atendimento e interação com os profissionais indicados pelos diversos setores do Ministério para apoiar a Central de Atendimento, denominados de Pontos Focais de Atendimento (PFA);
- solicitar ao 1º Nível de Atendimento o contato ativo com o usuário quando necessário;
- registrar, abrir e encaminhar Ordens de Serviços às áreas técnicas do MInfra sobre assuntos não contemplados nos manuais normativos e operacionais, banco de soluções e experiência de atendimento, ou de alta complexidade, que requeiram, por exemplo, decisões de caráter político, sigilo e envolvimento da alta direção do Ministério;
- controlar o arquivamento e organização de documentos e arquivos lógicos;
- comunicar, através de relatórios mensais de atividades, os problemas que requeiram maiores estudos para sua solução definitiva;
- Monitorar e controlar os prazos das demandas de 2º Nível;
- Propor a inclusão de melhorias aos bancos de conhecimento.

3.74. As atividades de 2º Nível deverão ser realizadas por Analistas de Contact Center com a seguinte qualificação mínima:

- domínio de microinformática, Windows e Office básico;
- fluência verbal, boa dicção e audição, clareza e objetividade na linguagem escrita;

- maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- capacidade de síntese;
- autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros;
- capacidade de interpretação e compreensão de informações;
- dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.

3.75. A composição e dimensionamento da equipe de profissionais envolvidos nos trabalhos de Atendimento de 2º Nível será de responsabilidade exclusiva da empresa contratada e deverá atender a todos os requisitos expostos neste TR. Entretanto, parte da equipe deverá ser locada em Brasília para o atendimento presencial, que ocorrerá na Sede do MInfra.

3.76. A atuação das atividades de Gerenciamento e Supervisão de Sistemas previsto nesse Termo de Referência deverá contemplar as seguintes atividades:

- gerenciar e supervisionar a implantação, a regularidade, a qualidade e a eficiência do Sistema de Gestão de Demanda e interoperabilidade desse com os demais sistemas em uso para atendimento aos usuários e gestão dos serviços do MInfra, especialmente, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, o SEI e Chatbot;
- atuar com proatividade, elaborando medidas capazes de melhorar desempenho diário do Sistema de Gestão de Demanda;
- manter acompanhamento de metas mensais de desempenho e qualidade do Sistema de Gestão de Demanda, aplicar opinião, motivar a equipe envolvida, criando estratégias para superação de resultados;
- gerenciar conflitos sob sua responsabilidade e construir clima organizacional sadio;
- gerir os registros das manifestações dos usuários em banco de dados do Sistema de Gestão de Demanda, considerando os atributos necessários à geração dos relatórios/consultas gerenciais e operacionais especificados;
- elaborar relatórios técnicos mensais apresentando o desempenho do Sistema de Gestão de Demanda, contendo o tratamento e as soluções aos problemas detectados;
- garantir a segurança das informações do MInfra e dos usuários de seus serviços;
- auxiliar a criação, melhoria e implementação de scripts de atendimento;
- auxiliar na melhoria contínua do(s) fluxo(s) de processo(s) de atendimento, implantando perfis de uso no sistema;
- dar suporte aos usuários quando estiverem com dúvidas no uso do sistema;
- realizar levantamento das necessidades da Ouvidora e de outras áreas atendidas pela Central, quanto ao atendimento e uso do Sistema de Gestão de Demanda;
- elaborar, manter e implementar melhorias constante em painéis BI para monitoramento e controle da quantidade dos atendimentos, bem como dos parâmetros de desempenho e qualidade de cada atendimento. Esse monitoramento deverá ser realizado online, ou seja, atualização sempre que for gerado um registro, e ao longo de toda a operação da Central de Atendimento.

3.77. As atividades de Gerenciamento e Supervisão de Sistemas deverão ser realizadas por profissionais com a seguinte qualificação mínima:

- domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access), Power BI;
- criatividade na implantação de inovações de sistemas e desenvoltura na busca de novas soluções;
- capacidade em trabalhar com diferentes demandas sem prejudicar o resultado da solução como todo;
- habilidade para identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e suas consequentes soluções;
- habilidades de gerenciamento, monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal.

3.78. A composição e o dimensionamento da equipe de profissionais envolvidos nos trabalhos de Gerenciamento e Supervisão de Sistemas será de responsabilidade exclusiva da empresa contratada e deverá atender a todos os requisitos expostos neste TR. Entretanto, deverá ser locada em Brasília parte dessa equipe para que haja a interação operacional com a equipe de tecnologia de informação e sistemas do MInfra.

3.79. A atuação das atividades de Supervisão Operacional previsto nesse Termo de Referência deverá contemplar as seguintes atividades:

- supervisionar o atendimento realizado pelas equipes dos Atendimentos de 1º e 2º Nível, atestando o nível do serviço prestado e a avaliação feita pelo usuário, adotando providências quando necessário quanto a conduta e conhecimento técnico do atendente;
- organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes e analistas responsáveis pelo teleatendimento receptivo, ativo e atendimento multimeios, bem como retorno das solicitações de Ouvidoria;
- efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória das posições de atendimento, objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;
- atuar com pró-atividade na identificação de falhas e oportunidades de melhoria da qualidade e da eficiência do atendimento;
- atuar pró-ativamente na resolução de problemas;
- apoiar e orientar as equipes de 1º e 2º níveis;
- manter as equipes de 1º e 2º níveis capacitadas;
- gerenciar materiais de expediente, estrutura física e equipamentos para o pleno funcionamento do atendimento de 1º e 2º Nível;
- realizar feedbacks tempestivos aos atendentes de 1º e 2º Níveis, visando orientá-los quanto a busca contínua da melhoria do atendimento, notadamente aqueles que apresentarem inconsistências nos serviços prestados;
- promover reuniões gerenciais sempre que necessário com as equipes do 1º e 2º nível e de supervisão com vistas a excelência e boa execução dos serviços prestados;
- supervisionar a conclusão das manifestações enviadas as áreas e unidades técnicas do MInfra, mitigando todo e qualquer atraso, apoiando no atendimento aos pleitos abertos, garantindo a padronização das respostas quando possível, esclarecendo dúvidas e propondo o equacionamento de questões técnicas complexas quando devidamente solicitado pela área técnica;
- supervisão e comunicação administrativa e funcional da empresa contratada junto ao MInfra;
- diagnosticar as manifestações repetitivas e apoiar o MInfra na construção de soluções para essas ocorrências, elaborando planos e projetos de melhoria do atendimento dos usuários;
- construir, consolidar e complementar os FAQs, Scripts e fluxos de atendimentos para implantação da Central de Atendimento;
- aplicar o conteúdo de sistemas de gestão (ISO 9000 ou qualquer outro sistema mais atual), no que for pertinente, a Gestão de Qualidade, Gerenciamento da Documentação da Qualidade e ao bom desempenho das atividades objeto do contrato;
- manter acompanhamento de metas mensais das atividades operacionais de atendimento, motivar a equipe e criar estratégias para superação de resultados;
- gerenciar conflitos relacionados ao atendimento e à sua equipe, e construir clima organizacional sadio;
- elaborar processo de faturamento dos serviços realizados;
- gerenciar os serviços prestados pela Central de Atendimento, garantindo total aderência às exigências legais e administrativas previstas em Contrato.

3.80. As atividades de Supervisão Operacional de Contact Center deverão ser realizadas por profissionais com a seguinte qualificação mínima:

- domínio de microinformática; Windows e Office (Word, Excel e Access);
- fluência verbal, boa dicção e audição;
- clareza e objetividade na linguagem escrita;

- capacidade de síntese;
- dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua dos níveis e dos serviços;
- habilidades de gerenciamento, monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- inteligência emocional para lidar nas atividades de articulação;
- habilidade para identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e suas consequentes soluções;
- saber ouvir com sensibilidade para identificar os problemas reais apontados, expressar-se com desenvoltura, clareza e objetividade, transmitir ideias, passar informações sem distorções ou ruídos;
- capacidade de rever opiniões, padrões e scripts, revendo seus posicionamentos e comportamentos frente a fatos ou argumentações convincentes;
- Experiência comprovada no gerenciamento e supervisão de serviços de Contact Center.

3.81. A composição e dimensionamento da equipe de profissionais envolvidos nos trabalhos de Supervisão Operacional será de responsabilidade exclusiva da empresa contratada e deverá atender a todos os requisitos expostos nesse TR. Entretanto, uma parte dos profissionais envolvidos nessa tarefa, deverão ter locação obrigatória em Brasília, junto à Ouvidoria do MInfra, especificamente nas atividades de inteligência, Back Office e de relacionamento com o cliente (MInfra).

3.82. Conforme pode ser observado no item que trata a disponibilidade dos serviços, alguns serviços da Central de Atendimento estarão disponíveis permanentemente. Portanto, estarão sendo produzidos dados sempre que houver atendimento a qualquer momento do dia, para tanto, os sistemas a serem implantados deverão ser capazes de realizar o monitoramento de seus equipamentos pelo período de 24x7.

3.83. Para que sejam disponibilizados os canais de atendimento pretendidos, a Contratada deverá implantar todos os sistemas que serão previstos no Termo de Referência para contratação.

3.84. Os procedimentos e políticas de segurança a serem adotados deverão ser suficientes para garantir que o uso da conexão de rede seja seguro e utilizado somente para fins autorizados, e os registros e dados de negócios estejam protegidos contra acesso ou usos indevidos, alteração, perda ou destruição.

3.85. Qualquer API ou equipamento previsto para integração com sistemas ou equipamentos do Ministério, deverá ser previamente aprovado pelo setor do Ministério responsável pela tecnologia da Informação e sistemas informatizados, sendo a empresa responsável pela segurança de seus próprios sistemas e equipamentos de informática, incluindo os procedimentos como instalação, manutenção, atualização e o update dos softwares de antivírus e patches sob sua supervisão.

3.86. Somente usuários autorizados pelo Ministério terão acesso às informações e aos dados, bem como aos equipamentos e à rede do MInfra, desta feita, todos os acessos deverão atender às normas e políticas de tecnologia da informação em vigor no Ministério, estando inclusive prevista a emissão de termos de confidencialidade a todos os funcionários com atividades e acesso aos sistemas de suporte da Central de Atendimento.

3.87. Dados ou informações sobre usuários ou conteúdos na infraestrutura, quer possuídos, cedidos ou hospedados nas instalações de uma terceira parte, ou na infraestrutura de um fornecedor de serviços de aplicativos, não deverão ser divulgados a quaisquer terceiras partes, sem a prévia aprovação por escrito do MInfra, após análise por parte do gestor do contrato.

3.88. O uso de qualquer tipo de mídia de armazenamento, com exceção dos discos rígidos internos, deverá ser previamente aprovado pelo MInfra. Assim, em outras ocasiões, o uso de mídias de armazenamento removíveis e portáteis, tais como CDs, DVDs, drives USB, Flash drives, etc., será estritamente proibido.

3.89. Para controle do serviço prestado será disponibilizado painel BI com todas as informações necessárias para verificação da conformidade e desempenho previstos no contrato.

3.90. Além disso, a qualquer momento será possível a solicitação, pelos gestores do contrato, de esclarecimentos e de melhorias na qualidade da apresentação das informações do painel de controle.

3.91. Ainda, deverão ser mantidos logs de auditoria completos, sistema operacional, conexões e ferramentas de monitoramento para verificação em tempo real do consumo de CPU, memória e disco; disponibilidade dos ambientes, servidores e sistemas; e disponibilidade dos links de comunicação e link de internet; disponibilidade de acesso aos sistemas externos a serem acessados.

3.92. Vale ressaltar que cabe ao MInfra a reserva do direito de supervisionar em tempo real, gravar e utilizar os dados armazenados das conexões a qualquer tempo e da forma que lhe for mais conveniente, ressalvadas as vedações previstas nas legislações vigentes.

3.93. Quanto às Conexões que utilizem a Internet, estas deverão ser protegidas, utilizando-se tecnologias de criptografia, adotadas como padrão de mercado.

3.94. Considera-se como boa prática e, portanto, um requisito do serviço, proporcionar ao contrato flexibilidade e autonomia, dando à empresa o incentivo na busca de novas soluções de inovação e eficiência no processo de atendimento. Entretanto, a implementação de novas soluções estará condicionada a aprovação do gestor do contrato e das áreas de gestão da informação e tecnologia do MInfra, além de conformidade com os objetivos do Plano de Transformação Digital e termo de referência do contrato.

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

4.1. Trata-se de **serviço comum de caráter continuado, SEM fornecimento de mão-de-obra em regime de dedicação exclusiva**, a ser contratado mediante licitação na **modalidade pregão, em sua forma eletrônica**, por possuir padrões de qualidade passíveis de serem objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado, e por não haver impedimento de que haja alternância entre os profissionais, nem que os mesmos atendam a outros eventuais clientes ou atribuições da Contratada.

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

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

4.4. Os serviços caracterizam-se por serem de caráter contínuo, visto que a sua interrupção poderá trazer prejuízo à Administração no que tange ao atingimento do objetivo institucional de facilitar o acesso ao cidadão aos diversos serviços públicos, de forma clara e objetiva, conforme versa o Planejamento Estratégico do Ministério em consonância com as diretrizes do Governo Federal e a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

4.5. O serviço consiste na terceirização de atividades auxiliares, acessórias e instrumentais às atribuições das diversas unidades de atuação deste MInfra, por contrato de empresa para prestação de serviços de Contact Center de atendimento de demandas com eficiência e integração de multicanais e módulos de gestão de atendimento, no âmbito do Ministério da Infraestrutura - MInfra.

4.6. Não poderão participar da licitação as Sociedades Cooperativas, considerando a vedação contida no Termo de Conciliação Judicial firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a União nos autos da ação civil pública nº 01082-2-2002-020-10-00-0 que tramitou perante a 20ª Vara do Trabalho do Distrito Federal – DF.

4.7. Também não poderão participar da licitação as entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio, vez que de acordo com a Lei nº 6.404/76, consórcio é a associação temporária entre empresas, sem personalidade jurídica própria, para a execução de determinado empreendimento. A participação de consórcios em certames licitatórios vai de encontro da finalidade da licitação que é a obtenção da melhor relação benefício-custo para atender à necessidade da Administração.

4.8. A solução de centralização da comunicação com os cidadãos em canal único proporcionará maior segurança, eficiência e controle sobre as demandas e aos dados pessoais e/ ou sensíveis, simplicidade e facilidade de acesso pelos usuários e consistência tratamento das manifestações. As soluções tecnológicas consistem em questões acessórias ao objeto do contrato, consistindo, assim, estímulo à busca pela eficiência e economicidade na prestação do serviço por parte da contratada.

4.9. Então, em análise às eventuais possibilidades de fracionamento do objeto, concluiu-se não ser este viável, uma vez que o atendimento fundamenta-se em uma solução única, em que eventuais segregações gerariam prejuízos como:

- Perda na economia de escala e na qualidade técnica e gerencial;
- Riscos de dependência e interferência entre contratos e diferentes empresas contratadas;
- Não haverá a necessidade de gerir mais de um contrato, havendo economia processual;
- Nos procedimentos de fiscalização de contratos, pois os controles serão exercidos somente sobre uma empresa;

- De recursos financeiros, pois não serão multiplicadas as publicações dos eventuais resultados de julgamento da licitação, dos extratos de contrato e termo de aditamentos, entre outros;
- De recursos humanos, visto que tanto a equipe que processará a licitação, como a assessoria jurídica e a equipe de fiscalização, concentrarão suas ações em um único procedimento contratual;
- Não haverá qualquer prejuízo para os potenciais licitantes, pois o volume de negócios será atraente para muitas empresas do mercado possam participar da licitação.

5. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

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

5.1.1. Requisitos do Negócio

5.1.1.1. A contratação do serviços de Contact Center do MInfra deverá utilizar a prestação de serviços por demanda, considerando que essa solução traz uma métrica para mensuração dos serviços prestados, que são calculados com base na quantidade de vezes, tempo e complexidade que cada atividade é executada pelos funcionários da prestadora de serviços.

5.1.1.2. A Ouvidoria do MInfra ocupará o papel central na gestão técnica-operacional do novo contrato de Contact Center. À Coordenação-Geral de Recursos Logísticos (CGRL) caberá, entretanto, a gestão financeira do contrato. Reforçando essa diretriz na definição da gestão e fiscalização do contrato, deverá ser emitida portaria ministerial seguindo o preconizado na Instrução Normativa SEGES/MPOG nº 5, de 26 de maio de 2017.

5.1.1.3. O atendimento será realizado por teleatendimento receptivo e ativo, chatbot/webchat, sistemas internos e externos, e-mail corporativo, correspondências e presencial. Estes serão detalhados mais a frente neste Termo de Referência (TR).

5.1.1.4. A Central de Atendimento deverá dispor da infraestrutura necessária e suficiente para a prestação adequada e eficiente dos serviços, tais como: Plataforma de Comunicação, Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), Sistema de Gerenciamento de Chamadas (SGC), Sistema de Gravação de Voz, Sistema de Gravação de Tela, aparelhos telefônicos e headsets, módulo de identificação e registro de chamadas efetuadas (bilhetagem), Sistema de Gestão de Demanda e Chatbot/Webchat.

5.1.2. Requisitos de Implantação

5.1.2.1. A instalação da Central de Atendimento deverá ser realizada pela empresa ganhadora do certame, que deverá apresentar cronograma detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial, além de Plano de Trabalho, sendo que ambos deverão ser aprovados pela Gestão e Fiscalização do futuro contrato.

5.1.3. Requisitos Temporais

5.1.3.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, de caráter contínuo, devendo o contrato prever prorrogações por iguais e sucessivos períodos, limitados a 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993, observada, a cada período, a conveniência e oportunidade da administração pública na continuidade da execução dos serviços.

5.1.3.2. Com relação aos horários dos serviços da Central de Atendimento do MInfra, em específico para aqueles relacionados ao atendimento humano, foi utilizada Portaria nº 5.010, de 28 de novembro de 2019, que dispõe sobre o horário de funcionamento do Ministério.

5.1.3.3. No caso dos atendimentos eletrônicos, os canais deverão estar disponíveis 24 horas ao dia, durante todos os dias do ano, como já é realizado por meio dos sistemas de Ouvidoria.

5.1.4. Requisitos de Manutenção

5.1.4.1. O serviço de manutenção da Central de Atendimento consiste em manter em perfeito funcionamento todos os recursos do atendimento, considerando as seguintes atividades básicas:

- manter serviços técnicos para resolução de ocorrência de problemas;
- manter todos os componentes necessários à solução;

- manter seu pessoal devidamente treinado, capacitado e atualizado;
- manter o espaço físico e equipamentos adequados para o perfeito funcionamento da Central.

5.1.5. Requisitos de Capacitação

5.1.5.1. O serviço de Treinamento e Capacitação consiste na condução e execução de processos de capacitação e implementação de programas de treinamentos técnicos e comportamentais.

5.1.5.2. Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a Contratada deverá disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e habilidades requeridas em atividades de Contact Center.

5.1.5.3. A Contratada deverá apresentar o "Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal" e o "Programa de Treinamento e Reciclagem", que comporão o "Plano de Trabalho" a ser validado pelo MINfra.

5.1.6. Requisitos de Formação de Equipe

5.1.6.1. Os serviços oferecidos ao cidadão por meio de uma Central de Atendimento possuem níveis de baixa a alta complexidade técnica, podendo tratar de informações básicas, como acessar um sistema para emissão de algum documento, a casos que envolvam questionamentos sobre licitações, contratos e decisões políticas específicas da instituição atendida.

5.1.6.2. Assim, neste Termo de Referência estão estabelecidos níveis de atendimento para dar vazão a todo esse conjunto de informações, com precisão e clareza ao cidadão.

5.1.6.3. Além disso, estão estabelecidos também serviços não envolvidos diretamente com o atendimento, mas com a supervisão e o gerenciamento do contrato.

5.1.7. Requisitos Legais

5.1.7.1. A seguir estão listados os normativos que disciplinam os serviços a serem contratados, de acordo com a natureza da contratação pretendida neste Termo de Referência:

- Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública.
- Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, que institui modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000, que aprova o regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
- Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, que regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.
- Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, que dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.
- Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. (Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019).
- Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.
- Instrução Normativa SEGES/MPOG nº 5, de 26 de maio de 2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

5.1.8. Requisitos de Responsabilidade Ambiental

5.1.8.1. Os serviços deverão respeitar as normas e os princípios ambientais, minimizando ou mitigando os efeitos dos danos ao meio ambiente, utilizando tecnologias e materiais ecologicamente corretos, atendendo aos critérios de sustentabilidade.

5.1.8.2. Deverão ser observadas, também, durante a execução dos serviços, as orientações e diretrizes dos programas Socioambientais (Via Sustentável) do Ministério da Infraestrutura voltados para as práticas sustentáveis, no que se refere ao cumprimento dos temas abaixo:

- economia de energia;
- economia em materiais descartáveis;
- reciclagem de lixo (separação do lixo conforme indicação socioambientais – prescritas no Programa Via Sustentável do MInfra);
- descarte correto para produtos perigosos ao meio ambiente como pilhas, lâmpadas fluorescentes, equipamentos eletrônicos, dentre outros semelhantes.

5.1.8.3. A empresa vencedora deverá obedecer às disposições estabelecidas no Guia Nacional de Licitações Sustentáveis da AGU e aos critérios de sustentabilidade ambiental, em conformidade com a Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19/01/2010, que dispõe sobre critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela administração direta, autárquica e funcional, atentando especialmente para os aspectos previstos pelo artigo 6º.

5.1.9. Requisitos para a Transição Contratual

5.1.9.1. A CONTRATADA deverá apresentar, em até 60 (sessenta) dias corridos antes do término do Contrato, um Plano de Transferência de Tecnologia e Repasse de Conhecimento para ao CONTRATANTE.

5.1.9.2. Este plano deverá conter a revisão de toda a documentação gerada de todos os serviços prestados, acrescido de outros documentos que, ainda que não sejam estejam previstos, mas que possibilitem o correto entendimento do serviço executado.

5.1.9.3. O Plano de Transferência deverá ser executado de forma a garantir a qualidade e a continuidade dos serviços não havendo nenhum impacto na prestação dos serviços, por ocasião da sucessão.

5.1.9.4. É de responsabilidade da CONTRATANTE a disponibilidade dos recursos qualificados e identificados no Plano de Transferência de Tecnologia e Repasse de Conhecimento como receptores do serviço.

5.1.9.5. Em caso de falta de colaboração ou de manifesto desinteresse no repasse de qualquer informação solicitada pela CONTRATANTE, por parte da CONTRATADA ou quaisquer de seus representantes, em que haja prejuízo ao andamento da transição das tarefas e serviços, a CONTRATADA ficará sujeita às penalidades previstas em contrato.

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

5.1.10. Direito à Propriedade Intelectual e Direitos Autorais

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

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

5.1.11. Confidencialidade e Segurança

5.1.11.1. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados ou informações, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venham a ter

conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos.

5.1.11.2. Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formalizada ao Ministério.

5.1.11.3. A CONTRATADA não poderá utilizar a marca da CONTRATANTE em atividades de marketing ou afins sem autorização do Ministério.

5.1.11.4. Será exigida da CONTRATADA a assinatura de Termo de Sigilo de todos os colaboradores da CONTRATADA envolvidos com a prestação dos serviços previstos neste Termo de Referência, conforme modelo presente no Anexo III.

5.1.11.5. Para os casos de demissão ou dispensa do colaborador, seja ela por justa causa ou não, deverão ser imediatamente revogados os acessos a ambientes e sistemas. É obrigatória também a comunicação imediata à CONTRATANTE do desligamento realizado.

5.1.11.6. Os colaboradores que estiverem de férias ou afastados por qualquer motivo devem ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o devido retorno.

5.1.11.7. A CONTRATADA deverá contar ainda com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas pela CONTRATANTE, sob pena de responsabilização.

5.1.11.8. As Conexões que utilizem a Internet deverão ser protegidas, utilizando-se tecnologias de criptografia, adotadas como padrão de mercado.

6. DA VISTORIA PARA LICITAÇÃO

6.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, a empresa interessada no trâmite licitatório poderá solicitar vistoria no MInfra para conhecer o atendimento vigente, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 10 horas às 17 horas, mediante prévio agendamento.

6.2. A vistoria NÃO é obrigatória e a não apresentação da declaração de vistoria não será motivo para desclassificação do licitante. Porém, não serão aceitos questionamentos posteriores e tampouco alegações de desconhecimento para o não cumprimento das obrigações contratuais. Portanto, não terão fundamento as alegações posteriores de desconhecimento do objeto e suas características de contratação, gestão e execução. As licitantes, em nenhuma hipótese, e por nenhum meio, poderão valer-se dos apontamentos não realizados na vistoria técnica como justificativa de desconhecimento de qualquer um dos termos da contratação, nem das características do serviço, da infraestrutura, do ambiente e dos locais da prestação dos serviços.

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

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

6.5. A vistoria ocorrerá no edifício Sede do Ministério, localizada na Esplanada dos Ministérios, Bloco "R", Brasília/DF.

6.6. O agendamento poderá ser realizado por meio do telefone (61) 2029.7835 ou pelo e-mail ouvidoria.adm@infraestrutura.gov.br.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

7.1.1. Com a assinatura do contrato, será iniciada fase de implantação dos serviços da Central de Atendimento.

7.1.2. A fase de implantação terá 90 dias de duração e será remunerada com base nos atendimentos efetuados mensalmente, no limite máximo de 20% a mais no valor estimado, caso a demanda exceda a quantidade mensal prevista.

7.1.3. Será garantido também o valor mínimo de 80% do valor, caso seja verificada que a demanda real nesses meses sejam inferiores a esse percentual. Nos 30 primeiros dias dessa fase, não será cobrado o cumprimento

das metas previstas para indicadores de eficiência e qualidade.

7.1.4. Para início das atividades de implantação da Central de Atendimento, a empresa contratada deverá apresentar Plano de Trabalho contemplando, no mínimo os seguintes itens:

- disponibilização dos recursos humanos para atendimento do contrato;
- plano de capacitação da equipe de atendimento;
- detalhamento da arquitetura das soluções tecnológicas que serão utilizadas na Central;
- planejamento das atividades para levantamento da árvore de atendimento (FAQs) e scripts, além da forma de incorporação desses na operação do atendimento;
- planejamento, com cronograma, de implantação das estruturas física e tecnológica;
- cronograma para implantação das atividades de controle e gestão do contrato, como, por exemplo, os painéis BI;
- descrição do link de comunicação entre o ambiente computacional da empresa contratada e o ambiente do MInfra.

7.1.5. O Plano de Trabalho deverá ser apresentado na primeira reunião da comissão de fiscalização da Central de Atendimento, logo após a assinatura do contrato de prestação do serviço. Sua apresentação e devida aprovação (comissão de fiscalização) serão condicionantes para a expedição da ordem de serviço de implantação.

7.1.6. Ao final da fase de implantação deverão ser entregues:

- o parque de equipamentos e infraestrutura tecnológica, com seus respectivos testes operacionais devidamente aferidos pela equipe gestão e fiscalização do contrato;
- o(s) prédio(s) onde será instalada a Central deve estar devidamente atestados pela gestão e fiscalização do contrato;
- a entrega de mobiliário e da infraestrutura física devidamente aferidos pela gestão e fiscalização do contrato;
- os funcionários devidamente treinados;
- a operação do teleatendimento receptivo, ativo e URA, em pleno funcionamento;
- a operação do atendimento multimeios (e-mail, sistemas, chatbot/webchat, correspondência e presencial), em pleno funcionamento;
- o Sistema de Gestão de Demanda funcional, para a integrar todos os canais de atendimento, permitindo o monitoramento em tempo real, pela metodologia Omnichannel.

7.1.7. A fase de operação da Central de Atendimento iniciará a partir de reunião específica da comissão de fiscalização da Central de Atendimento, na qual deverá ser emitida ordem de serviço de operação, após a apresentação e aprovação dos produtos e serviços acordados na fase anterior. Caso não sejam atendidas na íntegra as entregas a comissão poderá recomendar o distrato do contrato.

7.1.8. A fase de operação terá duração a partir do final da fase de implantação até o final do contrato e será remunerada com base nos atendimentos efetuados mês a mês, considerando os atendimentos válidos constante na especificação de cada tipo de canal, até o limite de 20% superior no valor mensal a ser pago, estimado com base na demanda apresentada aqui neste ETP.

7.1.9. Será garantido também o mínimo de 80% do valor, caso seja verificada que a demanda real do mês seja inferior a esse percentual.

7.1.10. Na fase de operação da Central de Atendimento será cobrado o cumprimento das metas por indicadores de eficiência e qualidade, conforme descrito a seguir.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

8.1. Para que se possa usar os indicadores citados de forma efetiva como garantia para desempenho e qualidade requeridos na Central de Atendimento, foi necessário criar métrica para que o seu não cumprimento gere impactos financeiros negativos à empresa contratada, incluindo sanções, caso o seu descumprimento se repita ao longo do tempo.

8.2. Assim, a empresa contratada será monitorada quanto ao cumprimento ou não das metas, conforme descrição e pontuação apresentadas, conforme tabela a seguir. A pontuação será considerada para descontos no

pagamento da fatura mensal dos serviços. Os descontos serão de até 20% no valor faturado, que corresponderão a 100 pontos recebidos ao longo do mês de faturamento.

Apresentação da pontuação pelo descumprimento das metas de cada indicador.

Item	Indicador	Meta	Período	Pontuação por avaliação Insatisfatória
1	TME	≤ 45 seg	Diário	45 seg < TME ≤ 60 seg => 0,1 ponto
				60 seg < TME ≤ 75 seg => 0,3 ponto
				TME > 75 seg => 0,5 pontos
2	IAB	≤ 5%	Diário	5% < IAB ≤ 7% => 0,1 ponto
				7% < IAB ≤ 9% => 0,3 ponto
				IAB > 9% => 0,5 pontos
3	NFS	≥ 85%	Diário	75% ≤ NFS < 85% => 0,1 ponto
				65% ≤ NFS < 75% => 0,3 ponto
				NFS < 65% => 0,5 pontos
4	IDT 1º	≥ 85%	Mensal	75% ≤ IDT 1º < 85% => 3,0 pontos
				65% ≤ IDT 1º < 75% => 6,0 pontos
				IDT 1º < 65% => 12,0 pontos
5	IDT 2º	≥ 85%	Mensal	75% ≤ IDT 2º < 85% => 3,0 pontos
				65% ≤ IDT 2º < 75% => 6,0 pontos
				IDT 2º < 65% => 12,0 pontos
6	PDTP	≥ 85%	Mensal	75% ≤ PDTP < 85% => 3,0 pontos
				65% ≤ PDTP < 75% => 6,0 pontos
				PDTP < 65% => 12,0 pontos
7	IRCL	≤ 2%	Mensal	2% < IRCL ≤ 4% => 3,0 pontos
				4% < IRCL ≤ 6% => 6,0 pontos
				IRCL > 6% => 12,0 pontos
8	DPAT	≥ 99	Diário	97% ≤ DPAT < 99% => 0,1 ponto
				95% ≤ DPAT < 97% => 0,3 ponto
				DPAT < 95% => 0,5 pontos
9	ISA	≥ 80	Mensal	70% ≤ ISA < 80% => 3,0 pontos
				60% ≤ ISA < 70% => 6,0 pontos
				ISA < 60% => 12,0 pontos

8.3. Cada ponto, portanto, equivalerá a aproximadamente 0,1% a menos do valor a ser pago pelos atendimentos válidos em um mês e incidirá no valor global da fatura e não individualmente por canal de atendimento ou item de serviço.

8.4. Assim, a perda de pontuação no atendimento telefônico, irá repercutir no faturamento geral, pois para o MInfra, interessa o atendimento eficiente e com qualidade como um todo, não apenas em um canal específico.

8.5. Além disso, também haverá o controle da reincidência de baixas pontuações, conforme apresentado na tabela a seguir, por meio de sanções à empresa contratada.

Traz as regras de sanções por não cumprimento dos padrões de desempenho e qualidade previstas o contrato.

Sanções	Regras
1. Advertência	1.1 Primeira de pontuação maior e igual a 30 e menor que 40 pontos.
2. Multa	2.1 A partir de 2 meses consecutivos de pontuação maior e igual a 30 e menor que 40 pontos (multa de 5% no faturamento do mês que deu causa).
	2.2 Primeira pontuação maior e igual a 40 e menor que 50 (multa de 10% no faturamento do mês que deu causa).
	2.3 Dois meses consecutivos de pontuação maior e igual a 40 e menor que 50 (multa de 15% no faturamento do mês que deu causa).
	2.4 Primeira pontuação maior que 50 (multa de 20% no faturamento do mês que deu causa).
3. Rescisão Contratual	3.1 Três meses consecutivos de pontuação maior e igual a 40 e menor que 50.

3.2 Cinco meses alternados de pontuação maior e igual a 40 e menor que 50.
--

3.3 Dois meses consecutivos com pontuação maior que 50.

8.6. Além das sanções relativas ao desempenho operacional dos serviços haverá sanções relativas à inexecução total ou parcial do objeto contratado, como especificado na tabela a seguir.

Traz as regras de sanções por inexecução total ou parcial do objeto contratado.

Sanções	Regras
A. Advertência	A.1 Qualquer atraso na execução dos serviços.
B. Multa	B.1 Em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15(quinze) dias (0,2% por dia sobre o valor adjudicado).
	B.2 Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência (0,2% ao dia sobre o valor do faturamento mensal).
	B.3 Deixar de indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos/supervisores previstos no edital/contrato (0,2% ao dia sobre o valor do faturamento mensal).
	B.4 Deixar de providenciar treinamento para seus funcionários, conforme previsto na relação de obrigações da Contratada (0,2% sobre o valor do faturamento mensal por ocorrência).
	B.5 Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia (0,4% ao dia sobre o valor do faturamento mensal).
	B.6 Manter funcionário sem qualificação necessária para executar os serviços contratados, por empregado e por dia (0,8% ao dia sobre o valor do faturamento mensal).
	B.7 Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento (1,6% sobre o valor do faturamento mensal por ocorrência).
	B.8 Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais (3,2% sobre o valor do faturamento mensal por ocorrência).
C. Rescisão Contratual	C.1 Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, configurando, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

8.7. O pagamento será realizado mediante comprovação dos serviços efetivamente prestados, por meio da consulta ao painel de atendimento, que conterà as manifestações realizadas e a análise das metas de desempenho e qualidade previstas, produzindo o formato simplificado de faturamento como apresentado na próxima tabela.

8.8. É primordial para o efetivo controle das informações o uso de um Sistema de Gestão de Demanda ou conjunto de hardwares e softwares que irão constituir o sistema de informação e a plataforma de comunicação multisserviços IP, com capacidade de integração multisistema, protocolo internet tanto para a integração dos dados como para a comunicação de voz.

8.9. A partir desse Sistema de Gestão de Demanda que será organizado banco de dados de todos os registros da Central de Atendimento, tipificando os diferentes tipos de registros. Esse sistema deverá, também, ser capaz de disponibilizar painéis BI para gerenciamento dos parâmetros de controle do serviço e relatórios que fundamentarão a emissão do faturamento pela prestação dos serviços.

Formato simplificado de faturamento dos serviços contratados.

Itens	Especificação Serviços	Unidade de Medida	Qte Mensal	Preço Unitário (R\$)	Valores (R\$)
1	Teleatendimento Humano Receptivo e ativo	Nº de ligações			
2	Atendimento Chatbot/Webchat	Nº de Atendimento			
3	Atendimento Sistemas Internos e Externos	Nº de Registro			
4	Atendimento via e-mail Corporativo	Nº de e-mails respondidos			
5	Atendimento Presencial e via correspondências	Nº de Atendimentos			
	Totais				
Itens	Especificação dos descontos	Unidade de Medida	Qte Mensal	% de Desconto	Valores (R\$)
1	Descumprimento dos níveis de serviço	Pontos			

2	Multas - Reincidência do descumprimento dos níveis de serviço	Regras TR	Não há		
			Totais		
Total faturado (R\$)					

9. DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

9.1. A quantidade a ser contratada deve atender integralmente a demanda apurada no estudo técnico preliminar (SEI nº 2417494). A tabela a seguir apresenta as quantidades requeridas por canal de atendimento.

Distribuição das demandas por canais de atendimento.

Item	Especificação	Unidade de Medida	Quantidade Estimada (mês)	Quantidade Estimada (12 meses)
1	Teleatendimento Humano Receptivo e Ativo	Nº de ligações	2.213	26.556
2	Atendimento ChatBot e Webchat	Nº de Atendimentos	443	5.316
3	Atendimento Sistemas Internos e Externos	Nº de Registros	485	5.820
4	Atendimento via e-mail corporativo	Nº e-mails respondidos	579	6.948
5	Atendimento Presencial e via correspondências físicas	Nº de Atendimentos	266	3.192
	Totais de Atendimento Previstos		3.986	47.832

10. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

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

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

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

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

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

10.6. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

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

10.6.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

10.6.3. considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

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

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

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

- 10.10. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- 10.11. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 10.12. Encaminhar formalmente a demanda, preferencialmente por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.
- 10.13. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.
- 10.14. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.
- 10.15. Nomear Gestor e Fiscais Técnicos, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, anotando em registro próprio todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das faltas observadas, sendo que as decisões e providências que ultrapassarem sua competência deverão ser comunicadas formalmente à autoridade superior em tempo hábil para adoção das medidas convenientes.
- 10.16. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA observando se há conformidade com o Termo de Referência e a proposta aceita.
- 10.17. Solicitar, quando julgar conveniente, informações relativas à execução contratual, sem que tal atividade implique em qualquer responsabilidade da Fiscalização sobre a ação da CONTRATADA.
- 10.18. Atuar da forma mais ampla e completa no acompanhamento dos serviços contratados, acompanhamento este que não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas quanto aos danos que forem causados à CONTRATANTE ou a terceiros.
- 10.19. Avaliar relatórios, painéis e outros documentos que se fizerem necessários visando acompanhamento diário e mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores e metas de nível de serviço alcançadas.
- 10.20. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços dentro das normas do Contrato.
- 10.21. Permitir aos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, encarregados da execução contratual, completo e livre acesso aos locais de execução, possibilitando-lhes executá-los e procederem às verificações técnicas necessárias, portando ou não equipamentos softwares e sistemas de informação para a execução dos serviços.
- 10.22. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
- 10.23. Recusar o pagamento dos serviços que não estiverem sendo prestados de acordo com o contratado.
- 10.24. Exigir o imediato afastamento e/ou substituição de qualquer empregado ou preposto da CONTRATADA cuja conduta, atuação, permanência e/ou comportamento sejam qualificados ou entendidos como prejudiciais, inconvenientes, inadequados ou insatisfatórios à disciplina da CONTRATANTE ou ao interesse do serviço público.
- 10.25. Apoiar a CONTRATADA na transação das informações necessárias à prestação dos serviços aos demandantes do MInfra (ex.: scripts de atendimento, informações sobre soluções de TI etc.).

11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 11.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.
- 11.2. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos.
- 11.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 11.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

- 11.5. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 11.6. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- 11.7. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;
- 11.8. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 11.9. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 11.10. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 11.11. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- 11.12. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- 11.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 11.14. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- 11.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 11.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 11.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitada da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.
- 11.18. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 11.19. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 11.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;
- 11.21. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 11.22. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

- 11.22.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;
- 11.22.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.
- 11.23. Indicar formalmente e manter preposto, aceito pela Administração, para durante o período de vigência representá-la e responder pela fiel execução do contrato.
- 11.24. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- 11.25. A CONTRATADA deverá se reunir, quando solicitada, com a CONTRATANTE, para avaliar questões relacionadas ao acompanhamento da execução contratual, podendo, ambas as partes, respeitados os preceitos éticos da profissão, a qualquer momento, interagir para tratar de assuntos referentes ao desenvolvimento das atividades.
- 11.26. Reportar imediatamente a CONTRATANTE qualquer erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades contratadas.
- 11.27. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros, por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da presente relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou do acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE. Apurado o dano e caracterizada sua autoria por qualquer empregado da CONTRATADA, esta pagará à CONTRATANTE o valor correspondente de acordo com instruções a serem fornecidas.
- 11.28. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.
- 11.29. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização dos serviços pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o serviço, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária e recusar os materiais e equipamentos empregados que julgar inadequado.
- 11.30. Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para a execução do objeto contratado.
- 11.31. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia exigida no Edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 11.32. Apresentar os empregados devidamente identificados por meio de crachá.
- 11.33. Encaminhar a CONTRATANTE, antes da data de início da realização dos serviços e sempre que houver substituição de funcionários, relação nominal dos profissionais que atuarão com a Central de Atendimento da MInfra, indicando o CPF e área de atuação.
- 11.34. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço.
- 11.35. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica.
- 11.36. Responsabilizar-se pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação.
- 11.37. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais.
- 11.38. Atender as solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo gestor do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.
- 11.39. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração Pública e do MInfra.
- 11.40. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

- 11.41. Fornecer à equipe de trabalho os equipamentos e o ferramental, com seus acessórios, necessários à execução contratual, assumindo a responsabilidade pelo transporte, guarda, carga e descarga dos mesmos.
- 11.42. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade ou inconformidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 11.43. Assegurar que seus profissionais guardem sigilo sobre todos os dados e informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 11.44. Responsabilizar-se pelo comportamento moral, ético e profissional de seus empregados, cabendo-lhe responder, integralmente, por todos os danos ou atos ilícitos resultantes de ação ou omissão dos seus empregados.
- 11.45. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito, por meio de seus encarregados.
- 11.46. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução desse contrato, ainda que acontecido em dependência da CONTRATADA.
- 11.47. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/1993.
- 11.48. Toda e qualquer movimentação de material nas dependências da CONTRATANTE, referente à prestação de serviços constante neste contrato, correrá à conta da CONTRATADA e será realizada por seus colaboradores, sendo proibida a utilização de servidores do Ministério ou outros terceirizados que prestem serviços a ela.
- 11.49. Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATADA sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade.
- 11.50. Comunicar imediatamente ao gestor do contrato os eventuais casos fortuitos e/ou de força maior, impeditivos à perfeita execução contratual.
- 11.51. Disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços (ex.: instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos, sistema de atendimento, sistemas de gestão, sistema de base de conhecimento e link de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA).
- 11.52. Disponibilizar licenças de uso dos sistemas em número suficiente para o bom andamento dos serviços.
- 11.53. Manter todos os equipamentos e utensílios necessários à execução dos serviços em perfeitas condições de uso e substituir os danificados em até vinte e quatro horas. Os equipamentos elétricos devem ser dotados de sistemas de proteção, de modo a evitar danos à rede elétrica.
- 11.54. Implantar, migrar os dados necessários à execução dos serviços e efetuar a customização inicial e contínua dos sistemas de atendimento, de gestão e de base de conhecimento.
- 11.55. Acompanhar as evoluções tecnológicas da CONTRATADA mediante eventual adaptação de seus sistemas de informação com as necessidades da CONTRATANTE.
- 11.56. Acompanhar as evoluções tecnológicas da CONTRATADA, mediante eventual migração de informações e substituição do uso de seus sistemas de informação por sistemas de informação que a CONTRATANTE venha a adotar.
- 11.57. Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI da CONTRATANTE.
- 11.58. Fornecer a CONTRATANTE, em meio magnético, sempre que solicitado, todas as informações relacionadas à prestação dos serviços, armazenadas em seus sistemas utilizados na prestação dos serviços contratados.
- 11.59. Elaborar e apresentar, com informações atualizadas em tempo real, painel gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados/acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.
- 11.60. Identificar todos os equipamentos, ferramentas e utensílios de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da CONTRATANTE.
- 11.61. Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados.

11.62. Observar, quando da execução dos serviços, as práticas de sustentabilidade previstas na Instrução Normativa nº 1, de 19 de janeiro de 2010, no que couber.

11.63. São expressamente vedadas à CONTRATADA:

- a contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal da CONTRATANTE, ativo ou aposentado há menos de 5 (cinco) anos, ou de ocupante de cargo em comissão, assim como de seu cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau, durante a vigência deste contrato;
- a veiculação de publicidade acerca desta contratação, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE.

12. DA SUBCONTRATAÇÃO

12.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

13. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

14. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

14.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato, que consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, serão exercidos por um ou mais representantes do Ministério da Infraestrutura, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.2. Os representantes da Contratante terão a qualificação necessária para o acompanhamento e o controle da execução dos serviços e do contrato.

14.3. A verificação da adequação da prestação dos serviços será realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

14.4. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, comunicará à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.5. A conformidade dos materiais/técnicas/equipamentos a serem utilizados na execução dos serviços será verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

14.6. O representante do Ministério da Infraestrutura promoverá o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.7. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.8. As atividades de gestão e fiscalização da execução do contrato serão realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, por servidores e equipe de fiscalização, no exercício dessas atribuições, de modo a garantir o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato

14.9. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará os critérios de Medição de Resultado previstos no Item 8 deste Termo de Referência, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos e sempre que a CONTRATADA:

a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

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

14.11. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico irá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, e intervirá junto à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

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

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

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

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

14.16. O fiscal técnico realizará avaliações diárias e mensais, conforme descrito no item 9, de modo a aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

14.17. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

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

14.19. Para facilitar o gerenciamento dos serviços da Central de Atendimento a serem contratados, será estabelecida uma fase de implantação e outra de operação.

14.20. A fase de implantação será realizada nos primeiros 90 (noventa dias) do contrato, conforme descrito no item 3 deste Termo de Referência.

14.21. A fase de operação da Central de Atendimento iniciará a partir de reunião específica da comissão de fiscalização da Central de Atendimento, na qual deverá ser emitida ordem de serviço de operação, após a apresentação e aprovação dos produtos e serviços acordados na fase anterior. Caso não sejam atendidas na íntegra as entregas a comissão poderá recomendar o distrato do contrato.

14.22. A fase de operação terá duração a partir do final da fase de implantação até o final do contrato e será remunerada com base nos atendimentos efetuados mês a mês, considerando os atendimentos válidos constantes na especificação de cada tipo de canal, até o limite de 20% superior no valor mensal a ser pago, estimado com base na demanda apresentada aqui neste TR.

14.23. Será garantido também o mínimo de 80% do valor, caso seja verificada que a demanda real do mês seja inferior a esse percentual.

14.24. O gerenciamento do atendimento será realizado buscando o cumprimento de metas de indicadores que comprovem a Qualidade Objetiva e a Qualidade Subjetiva do serviço de atendimento.

14.25. A Qualidade Objetiva pode ser definida como o conjunto de características técnicas, operacionais ou de performance de um serviço com a capacidade produzir o resultado apto a atender a expectativa dos usuários, e neste contrato será medido:

- pelo Tempo Médio de Espera (TME) ou o tempo em que cidadão que busca o MInfra aguarda para ser atendido;
- pelo Nível de Funcionamento do Serviço (NFS) ou a porcentagem de transações atendidas em um determinado período;
- pelo Índice de Demandas Tratadas pelo 1º Nível de Atendimento (IDT 1º);
- pelo Índice de Demandas Tratadas pelo 2º Nível de Atendimento (IDT 2º);

- pelo Percentual de Demandas Tratadas dentro do Prazo de até 5 dias úteis (PDTP);
- pela Disponibilidade da Plataforma de Atendimento e Tecnológica (DPAT) ou período em que o serviço telefônico e os sistemas de suporte dos serviços ou ferramentas específicas do atendimento ou mesmo o Sistema de Gestão de Demanda estiverem operacionais.

14.26. A Qualidade Subjetiva pode ser definida como o conjunto de traços latentes que expressam aspectos atitudinais ou de reação dos usuários diante de um serviço ou da experiência com esse, bem como a atitude final diante dos atributos desse serviço, que nesse contrato será medida:

- pelo Índice de Abandono (IAB) quantas vezes em que o cidadão desiste do atendimento requerido;
- pelo Índice de Reclamações do Atendimento (IRCL) ou relação da quantidade de reclamações sobre o atendimento do MInfra em razão do total de manifestações registradas no MInfra;
- pelo Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA) que prevê avaliar o grau de satisfação quanto ao atendimento recebido junto ao MInfra em todos os canais. Após cada atendimento será realizada pesquisa para que o cidadão responda as perguntas relacionadas aos atributos de Confiabilidade, Tempestividade, Acessibilidade e Simplicidade, variando em uma escala likert de 0 a 5, de totalmente insatisfeito a totalmente satisfeito.

14.27. Especificamente quanto ao Índice de Satisfação com o Atendimento, ele será obtido mediante instrumento de pesquisa aprovado conforme metodologia elaborada pela Ouvidoria do MInfra.

14.28. Adota-se, com base no comparativo com o praticado nos demais órgãos analisados e nos próprios dados de atendimento do MInfra, o percentual aceitável de não retenção de "tratamento e conclusão" de 15% das demandas de atendimento, que é o percentual máximo estimado passível de ser transferido para áreas técnicas. Assim sendo, define-se o prazo de atendimento do PDTP, em até 05 dias úteis, com fundamento no Decreto n. 6523/2018.

14.29. O não atingimento das metas estabelecidas para cada um dos indicadores impactará no valor de faturamento mensal e a repetição do não atendimento poderá ensejar à prestadora de serviços sanções previstas neste TR.

14.30. O controle do desempenho de todos os parâmetros de atendimento deverá ser acompanhado em painel BI, disponível para a gestão e fiscalização do contrato e para gerência da contratada, com a finalidade do acompanhamento passo a passo dos serviços prestados, possibilitando ações de intervenção antes do fechamento do faturamento mensal do serviço.

14.31. A TRANSPARÊNCIA será princípio fundamental na gestão do contrato.

14.32. As fórmulas de todos os indicadores estão apresentadas na tabela a seguir, com as metas devidamente estabelecidas. Informa-se que os indicadores aqui descritos são comumente utilizados em contratos dessa natureza, como os já citados nesse TR, sendo as metas aqui atribuídas compatíveis a esses contratos e, portanto, aceitas pelo mercado.

Indicadores com suas respectivas metas.

Indicador	Fórmula	Meta
TME		≤ 45 seg
IAB		≤ 5%
NFS		≥ 85%
IDT 1º		≥ 85%
IDT 2º		≥ 85%
PDTP		≥ 85%
IRCL		≤ 2%
DPAT		≥ 99%
ISA		≥ 80%

14.33. A Gestão da atividade de atendimento, ou seja, o acompanhamento, será realizado pela Ouvidoria do MInfra, que incluiu em suas atividades a gestão do atendimento ao público, inclusive a parte tecnológica, como acompanhamento das questões relacionadas à disponibilidade de sistemas, interoperabilidade, link dedicado, com o apoio da área de TI Ministério.

14.34. Toda equipe envolvida na gestão e fiscalização do contrato, inclusive, quanto à parte financeira será estabelecida em comissão de fiscalização nomeada conforme Instrução Normativa SEGES/MPOG nº 5, de 26 de maio de 2017.

14.35. A CONTRATADA deve possuir estrutura com todos os recursos tecnológicos, necessários à prestação dos serviços, redundantes, garantindo, com isso, a prestação de serviços contratados de forma continuada.

14.36. Os serviços objeto desta contratação não poderão sofrer descontinuidade, portanto, a CONTRATADA deverá providenciar e disponibilizar, durante a vigência do contrato, planos de contingência para as seguintes situações:

- contingência quanto à Energia Elétrica: a CONTRATADA deverá possuir plano alternativo que disponibilize meios técnicos e operacionais para manter o site em operação durante o período de eventual blackout, imediatamente após a falta de energia da concessionária;
- contingência quanto ao Transporte: a CONTRATADA deverá assegurar o traslado de seus empregados, no caso de paralisação do serviço de transporte coletivo, com o tempo máximo de atendimento fixado em 02 horas;
- contingência quanto às Instalações Físicas: a CONTRATADA deverá ter capacidade para transbordo de no mínimo o atendimento de 50% da demanda do contrato original, ou seja, que possibilite o desvio das chamadas com todos os requisitos de segurança especificados, em caso de quebra ou falha do sistema operacional ou qualquer causa que venha a inviabilizar os recursos da central principal. No período de contingência deverá manter os mesmos padrões de qualidade no atendimento conforme especificações constantes neste Termo de Referência, para outra central da própria CONTRATADA ou por esta indicada e aceita pela CONTRATANTE. A tolerância máxima para o período de transbordo da operação entre centrais será de 24 horas;
- contingência quanto ao Movimento Grevista: a CONTRATADA deverá ter plano que descontinuidade dos serviços prestados devido ao movimento grevista de seus empregados;
- contingência quanto ao sistema de gerenciamento das demandas: a CONTRATADA deverá no caso de indisponibilidade do SGD, deverá ser disponibilizada a base de conhecimento, utilizada pelos operadores para prover o atendimento, quanto do formulário para posterior registro da demanda. Sendo necessária a utilização dessa contingência, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 48 horas para transcrição dos dados contidos no formulário para o sistema de gerenciamento das demandas.

15. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

15.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

15.2. No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

15.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

15.3.1. A contratante realizará verificação minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de atestar a adequação dos serviços e relacionar revisões finais que se fizerem necessárias.

15.3.1.1. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato

15.3.1.2. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

15.3.1.3. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

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

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

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

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

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

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

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

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

15.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

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

16. DO PAGAMENTO

16.1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

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

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

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

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

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

16.4.1. o prazo de validade;

16.4.2. a data da emissão;

16.4.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

16.4.4. o período de prestação dos serviços;

16.4.5. o valor a pagar; e

16.4.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

16.6.1. não produziu os resultados acordados;

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

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

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

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

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

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

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

16.12. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

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

16.13.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

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

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

16.16. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$I = (TX)I = (6 / 100)I = 0,00016438$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

17. DO REAJUSTE

17.1. Os preços são fixos e irrealizáveis no prazo de um ano, contado da data limite para a apresentação das propostas.

- 17.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice Geral de Preços do Mercado – IGPM, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 17.3. O IGPM é o índice mais adequado para reajuste de contratos com o objeto em comento, pois esse é o indicador que melhor reflete as oscilações de preços em diferentes estágios do processo produtivo e de consumo.
- 17.4. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 17.5. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.
- 17.6. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.
- 17.7. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 17.8. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 17.9. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 17.10. O reajuste será realizado por apostilamento.

18. DAS GARANTIAS DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 18.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.
- 18.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.
- 18.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
- 18.2.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.
- 18.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.
- 18.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 18.4.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 18.4.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 18.4.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- 18.4.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 18.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 18.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 18.7. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.
- 18.8. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

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

18.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da data em que for notificada.

18.11. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

18.12. Será considerada extinta a garantia:

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

18.12.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

18.13. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, e do art. 49 do Decreto n. 10.024, de 2019, a CONTRATADA que:

19.1.1. não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;

19.1.2. não entregar a documentação exigida no edital;

19.1.3. apresentar documentação falsa;

19.1.4. causar o atraso na execução do objeto;

19.1.5. não manter a proposta;

19.1.6. falhar na execução do contrato;

19.1.7. fraudar a execução do contrato;

19.1.8. comportar-se de modo inidôneo;

19.1.9. declarar informações falsas; e

19.1.10. cometer fraude fiscal.

19.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

19.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

19.2.2. Multa de:

19.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

19.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

19.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

19.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e

19.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

- 19.2.2.6. as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
- 19.2.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- 19.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos
- 19.3. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 19.1 deste Termo de Referência.
- 19.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;
- 19.5. As sanções previstas nos subitens 19.2.1, 19.2.3, 19.2.4 e 19.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
- 19.6. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

Grau	Correspondência
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2

Infração		
Item	Descrição	Grau
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
Para os itens a seguir, deixar de:		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
9	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

- 19.7. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

- 19.7.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 19.7.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 19.7.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 19.8. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.
- 19.9. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.
- 19.10. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 19.11. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.
- 19.12. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 19.13. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.
- 19.14. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 19.15. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.
- 19.16. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

20. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 20.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.
- 20.2. Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.
- 20.3. Os critérios de qualificação a serem atendidos pelo fornecedor serão:
- 20.4. A habilitação das licitantes será verificada por meio do SICAF (habilitação parcial) e da documentação complementar especificada no Edital.
- 20.5. Para fins de qualificação econômico-financeira, será exigida a comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, quando qualquer dos índices Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral, informados pelo SICAF, for igual ou inferior a 1.
- 20.6. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação ou com o item pertinente, por período não inferior a três anos, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.
- 20.7. Os atestados, preferencialmente, conterão as seguintes informações:
- 20.7.1. Identificação do responsável pelo contrato;
- 20.7.2. Período de vigência do contrato;
- 20.7.3. Objeto contratual;
- 20.7.4. Data de emissão do Atestado;
- 20.7.5. Assinatura e identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce com a emitente);

- 20.7.6. Número do telefone para contato;
- 20.7.7. Descrição sucinta do escopo dos serviços prestados e/ou trabalho desenvolvido;
- 20.7.8. Plataforma de comunicação implantada;
- 20.7.9. Ambiente tecnológico;
- 20.7.10. Quadro profissional disponibilizado para a prestação dos serviços.
- 20.7.11. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.
- 20.8. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017.
- 20.9. Para comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos é admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, não havendo a obrigatoriedade dos três anos serem ininterruptos.
- 20.10. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação. Comprovando no mínimo 50% da quantidade prevista no item 1 e 50% da quantidade prevista no item 2 da tabela do Item 1.1 deste TR.
- 20.11. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados enviados, apresentando, caso seja convocado pelo pregoeiro, outros documentos, como a cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.
- 20.12. A recusa do emitente do atestado em prestar esclarecimentos, informações, fornecer documentos comprobatórios, etc., desconstituirá o atestado de capacidade técnica e poderá configurar prática de falsidade ideológica, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal a abertura de Processo Administrativo, para fins de apuração de responsabilidade.
- 20.13. Encontrada divergência entre o especificado nos atestados e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.
- 20.14. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.
- 20.15. O Minfra poderá visitar as instalações onde a licitante prestou ou esteja prestando estes serviços para verificar a veracidade das informações contidas nos atestados de que trata este subitem.

21. ESTIMATIVAS DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

- 21.1. Considerando a natureza dos serviços objeto desta licitação, foram observadas as mais modernas práticas de mercado, aplicadas ao serviço de atendimento ao usuário, no âmbito de órgãos públicos, com observância de contratações similares, por meio de consultas a outros termos de referência e editais.
- 21.2. Cumpre destacar que, apesar dos esforços, não foi possível identificar um modelo único de medida para aferição dos serviços em análise, visto que as licitações que tratam de aquisição dos serviços de atendimento a usuários, apresentam peculiaridades próprias, envolvendo diferentes quantitativos e variáveis de custos específicos para implantação, execução e manutenção de sua própria Central de Atendimento.
- 21.3. Assim, considerando a solução por demanda, expõe-se na tabela a seguir, de forma resumida, os custos unitários das contratações dos serviços de Contact Center por outras entidades públicas que adotaram o modelo similar ao proposto neste TR.

Preços unitários contratados pelas diferentes entidades públicas estudadas.

Item	Especificação Serviços	Unidade	Entidades Públicas	Qte Mensal	Preço Unitário (R\$)
1	Teleatendimento Humano	Ligações	ANAC	9.000	7,98
			Anvisa	25.920	5,37
			Caesb	35.036	8,00
			Ministério da Cidadania	121.184	4,88
2	Atendimento ChatBot/Webchat	Atendimentos	ANAC	SR	SR

			Anvisa	5.184	8,93
			Caesb	3.555	12,80
			Ministério da Cidadania	ND	9,15
3	Atendimento Sistemas Internos e Externos	Registro	ANAC	1.700	20,00
			Anvisa	5.270	11,03
			Caesb	1.143	12,80
			Ministério da Cidadania	ND	9,15
4	Atendimento via e-mail Corporativo	E-mails	ANAC	SR	SR
			Anvisa	SR	SR
			Caesb	889	12,80
			Ministério da Cidadania	ND	9,15
5	Atendimento Presencial e via correspondências	Atendimentos	ANAC	SR	SR
			Anvisa	SR	SR
			Caesb	200	32,00
			Ministério da Cidadania	ND	9,15
*SR = sem referência.					
**ND = não discriminado, ou seja, foi incluído no mesmo item o atendimento de mais de um canal.					

21.4. Na próxima tabela estão apresentadas as estimativas dos preços unitários por canal de contratação.

Apresenta estimativa de custo mensal total e por canal previsto na contratação.

tens	Especificação Serviços	Unidade de Medida	Qte Mensal	Preço Unitário (R\$)	Valores (R\$)
1	Teleatendimento Humano Receptivo e ativo	Nº de ligações	2.213	R\$ 4,82	R\$ 10.666,66
2	Atendimento Chatbot/Webchat*	Nº de Atendimentos*	443*	R\$ 13,07*	R\$ 5.790,01*
3	Atendimento Sistemas Internos e Externos	Nº de Registro	485	R\$ 14,92	R\$ 7.236,20
4	Atendimento via e-mail Corporativo	Nº de e-mails respondidos	579	R\$ 12,28	R\$ 7.110,12
5	Atendimento Presencial e via correspondências	Nº de Atendimentos	266	R\$ 32,46	R\$ 8.634,36
	Totais				R\$ 39.437,35

* O valor a ser pago aos serviços realizados de acordo com o "Item-2", ChatBot/Webchat, corresponderá a 50% do valor estimado na tabela, quando o mesmo for realizado exclusivamente pela ferramenta de ChatBot, ou seja, sem a necessidade de atendimento humano realizado via Webchat.

22. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

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

- Ação: 2000 - Administração da Unidade
- Programa de Trabalho: 26.122.0032.2000.0001
- PTRES: 173815
- Natureza da Despesa: 339037
- Fonte: 0100

- Valor para 2020: R\$ 122.255,64

22.2. Foi emitida a nota de pré-empenho nº 2020PE800055. Entretanto, para o exercício de 2021 os valores deverão constar na proposta da unidade oportunamente.

23. Integra este Termo de Referência, para todos os fins e efeitos, o seguinte Apêndice: Estudo Técnico Preliminar da Contratação OUV-ADM (SEI nº 2723343).

(assinado eletronicamente)

PAULA EL JAICK DE BARROS FRANCO YIDA
Responsável pela Elaboração
Coordenadora da Ouvidoria
Matrícula: 1666244

Declaro estar de acordo com o presente Termo de Referência/Projeto Básico 4, motivo pelo qual aprovo o seu inteiro teor.

(assinado eletronicamente)

CARLOS VINÍCIUS BRITO REIS
Ouvidor
Matrícula: 1457208-7



Documento assinado eletronicamente por **Paula El Jaick de Barros Franco Yida, Coordenador**, em 03/09/2020, às 12:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Vinícius Brito Reis, Ouvidor**, em 03/09/2020, às 15:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.infraestrutura.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2750395** e o código CRC **0D881311**.



Referência: Processo nº 50000.063272/2019-15



SEI nº 2750395



MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA
OUVIDORIA ADMINISTRATIVO

Estudo Técnico Preliminar da Contratação/OUV-ADM/OUV/SE-MINFRA

Brasília, 22 de agosto de 2020.

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
08/05/2020	1.0	Finalização da primeira versão do documento.	Equipe de Planejamento
12/06/2020	2.0	Correção dos dados referente ao volume de manifestações	Equipe de Planejamento
14/07/2020	3.0	Adequação ao Despacho nº 148/2020/SECC/DILC/COLIC/CGRL/SPOA/SE	Equipe de Planejamento
25/08/2020	4.0	Adequação ao Parecer 569/2020/CONJUR-MINFRA/CGU/AGU/CGAA/jsbms	Equipe de Planejamento

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO

INTRODUÇÃO

- O presente estudo visa fornecer subsídios à Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de atendimento ao público – Central de Atendimento, para o Ministério da Infraestrutura, na modalidade de *Contact Center*, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulos de gestão de atendimento, no âmbito do Ministério da Infraestrutura – MInfra.
- Neste documento serão apresentadas as condições, especificações e quantitativos para contratação, conforme o estabelecido no Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 e Instrução Normativa nº 05/2017 (e alterações), da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, considerando também a reorganização ministerial promovida pela Lei nº 13.341, de 29 de setembro de 2016 e pelo Decreto 10.368, de 22 de maio de 2020, além das demais disposições expressas neste instrumento.

NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- A contratação de serviços de atendimento ao público – Central de Atendimento para o Ministério da Infraestrutura decorre principalmente da responsabilidade do MInfra em garantir a continuidade dos serviços de atendimento prestados pelo Ministério aos cidadãos em geral e especialmente aos usuários dos serviços públicos prestados pelo órgão, de maneira econômica e eficiente.
- A decisão pela contratação do objeto, então, decorreu da verificação de que o setor privado dispõe de soluções modernas e qualificadas de atendimento, capazes de apoiar o Ministério na interlocução com os cidadãos e com os usuários dos serviços por ele prestados, de forma mais econômica e eficiente, conforme estabelecem o Decreto nº 8.540, de 9 de outubro de 2015, que trata da

racionalização do gasto público, e o artigo 4º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que exige qualidade e eficiência no atendimento do usuário do serviço público.

5. Além disso, o MInfra, buscando a excelência na gestão e na prestação de serviços públicos, estabeleceu, em 9 de abril de 2019, em seu Planejamento Estratégico 2019-2022, o Programa de Transformação Digital da Infraestrutura.

6. O Projeto Atendimento Inteligente do MInfra, proposto e gerenciado pela Ouvidoria, integra o referido Programa de Transformação Digital. O Projeto Atendimento Inteligente tem como um dos seus objetivos principais a unificação, a sistematização com inteligência e transformação digital do atendimento do MInfra, incluindo todas as demandas do Ministério, inclusive as de ouvidoria, aumentando a eficiência do atendimento, melhorando a qualidade do serviço prestado e gerando informações estratégicas para que a alta gestão formule políticas públicas, que permitam maior participação social.

7. Dessa forma, a contratação do serviço de *Contact Center* a seguir especificado é uma importante ação para o MInfra, visto que a natureza do objeto da contratação possibilitará padronização, atualização dos processos, celeridade e continuidade do atendimento, além de gestão eficaz da informação, com o conhecimento dos perfis dos nossos usuários e suas respectivas necessidades, permitindo assim, a melhoria dos serviços diretamente ligados ao objeto do contrato.

8. Além disso, o *Contact Center* visa unificar os contratos que abrangem serviços de atendimento a usuários, de maneira a adequar o atendimento à atual necessidade da Pasta, considerando a transferência de subordinação do Departamento Nacional de Trânsito – DENATRAN à Secretaria Nacional de Transportes Terrestres do Ministério da Infraestrutura, com vistas a atender a Estrutura Regimental dada pelo Decreto nº 10.368, de 22 de maio de 2020.

9. Ademais, o referido serviço visa promover a economicidade de recursos, evitando a aquisição de Central de Atendimento própria, considerando os elevados custos que seriam empregados com a obtenção de toda infraestrutura de rede, hardwares, softwares, equipamentos de informática, telecomunicação, recursos de integração CTI (Computer Telephony Integration), mobiliários, materiais administrativos, recursos humanos e logísticos, entre outros, comumente necessários para o processo de implantação e manutenção de centrais de atendimento ao usuário.

10. Pretende também colaborar para maior agilidade e produtividade dos servidores e dirigentes do MInfra no cumprimento primordial de suas atividades, bem como facilitar o exercício de suas atribuições e competências.

11. Ressalta-se que a falta de infraestrutura básica nas áreas de atendimento e serviços auxiliares compromete a agilidade dos trabalhos desenvolvidos no âmbito do Ministério, uma vez que se tratam de atividades acessórias de extrema relevância para o suporte das autoridades administrativas das unidades, posto que, o atendimento aos cidadãos de maneira profissional e eficiente é esperado e orientado a toda administração pública, que deve estar imbuída do preceito básico de servir à sociedade brasileira.

12. A carência de pessoal para o desempenho dessas atividades se acentua em virtude de inexistir no Ministério da Infraestrutura cargo que contemple em sua essência atribuições dessa natureza conforme demonstrado no projeto de concurso público submetido ao MPOG, por meio do Aviso nº 48/2014/GM-MTPA, de 30 de maio de 2014. A quantidade de servidores que compõem o quadro de pessoal efetivo do Ministério da Infraestrutura é insuficiente para o cumprimento de sua missão institucional e seus objetivos estratégicos, sobretudo em virtude da falta de recomposição de sua força de trabalho durante os últimos 16 anos.

13. É imperioso mencionar que esta terceirização encontra amparo no Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, na Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, com a redação dada pela Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996 e na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 05, de 26 de maio de 2017, principalmente no disposto nos seus artigos. 8º, § 1º, art. 11 e art. 53, bem como na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

14. Destaca-se, por fim, que os serviços técnicos a serem contratados desempenharão atividades acessórias, auxiliando na execução das atividades fins, especificamente na área de atendimento ao cidadão.

ANÁLISE DAS CONTRATAÇÕES ANTERIORES

15. O primeiro contrato de serviços de atendimento ao público do Ministério da Infraestrutura foi firmado em 2009, sob o nº 52/2009-MT, com a CTIS Tecnologia S.A., destinava-se a apoiar a Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas, e findou-se em 15 de setembro de 2014.

16. Posteriormente, foi realizada nova licitação a fim de agregar também as demandas telefônicas do Passe Livre, sendo ganhadora da licitação a própria CTIS por meio do Contrato nº 35/2014 - MT.

17. O Contrato 35/2014-MT teve como objeto a contratação de empresa para a prestação de serviços técnicos de planejamento, implantação, treinamento e operação gerenciada de central de relacionamento, na modalidade ativo e receptivo. Inicialmente, esse contrato abrangia 4 (quatro) tipos de postos de trabalho distintos, ou seja, Assistentes Técnicos de Nível 1 a 4, para atendimento aos Pensionistas vinculados ao MInfra e aos usuários do Programa Passe Livre

18. Com a reestruturação ocorrida no Ministério entre 2016 a 2019, conforme Lei nº 13.341, de 29 de setembro de 2016 e Decreto 10.368, de 22 de maio de 2020, e com vistas à unificação dos contratos de mesmo objeto devido à fusão de novos Órgãos (extinta Secretaria de Portos da Presidência da República – SEP/PR, extinta Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República – SAC/PR), bem como, devido a vinda do Departamento Nacional de Trânsito – DENATRAN, houve supressão dos postos de Assistente Técnico de Nível 3 e 4, pois suas atribuições eram as mesmas de outro contrato de apoio administrativo existente.

19. Assim, com essa supressão, o Contrato passou a operar somente com os postos de Assistente Técnico de Nível 1 e 2. O Nível 1 realiza o atendimento na Central de Relacionamento e o nível 2 recebe as demandas advindas do 1 nível, conforme **Tabela 1**, demonstrada abaixo.

20. Atualmente o referido **contrato encontra-se prorrogado**, excepcionalmente, estando prevista **sua rescisão automática para o mês de setembro de 2020**.

Tabela 1: Contrato nº 35/2014-MT, Empresa CTIS (Central de Relacionamento) - após Supressão.

Cargo	Escolaridade Exigida	Carga Horária	Qte de Postos	Valor Mensal	Valor Anual
Assistente Técnico de Nível 1	2º Grau Completo	30 horas semanais	28	R\$ 145.793,76	R\$ 1.749.525,12
Assistente Técnico de Nível 2	2º Grau Completo e mínimo de 6 meses de experiência	40 horas semanais	14	R\$ 64.018,64	R\$ 768.223,68
		Totais	42	R\$ 209.812,40	R\$ 2.517.748,80

NOVO MODELO DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONTACT CENTER

21. Como visto, o contrato vigente estima seu custo com base na quantidade de postos de trabalhos e não na demanda de atendimento ao cidadão, o que pode produzir ao longo do contrato a superestimação ou subestimação da carga de trabalho da equipe dimensionada para o serviço.

22. Cumpre ainda mencionar que, a pretensa contratação está alinhada ao plano intuído pelo Ministério da Infraestrutura e inserido no Plano Anual de Contratação - PAC 2020 (Sei nº 2442650 - item 382): "serviços de central de relacionamento, atendimento técnico ao usuário".

23. Alinha-se, também, à própria dinâmica da realidade ministerial e da participação social junto à Pasta. Ao longo do ano de 2019, quando o Projeto Atendimento Inteligente estava sendo formulado junto a proposta de unificação de canais de atendimento, o MInfra celebrou a transferência da gestão do Programa Passe Livre para a Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, bem como deu início ao acordo de migração do atendimento a Aposentados e Pensionistas para o Ministério da Economia. Ao mesmo tempo, passou a receber um crescente volume de demandas relacionadas à competências do DENATRAN, integrante agora da estrutura ministerial, bem como a multiplicação em mais de três vezes as manifestações apresentadas pelos cidadãos por intermédio da Ouvidoria. E, no primeiro trimestre do corrente ano de 2020, deu-se início à unificação dos canais propostos no Projeto.

24. Assim, para definição do melhor modelo, ou seja, manter ou adotar um novo modelo, foram pesquisados editais e contratos de serviços em vigor, com objeto similar, celebrados por outras entidades da Administração Pública. Com base nesse levantamento, foi organizado um "Workshop sobre Contratação e Operação de Contact Center," realizado em 19/02/2020, pela Ouvidoria do MInfra, no qual estiveram presentes gestores de contratos pesquisados, quando foram mapeadas as experiências apresentadas a seguir.

LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO E SOLUÇÃO A CONTRATAR

25. Experiência da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac)

25.1. O contrato da Anac tem como escopo a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de Central de Atendimento e gestão de teleatendimento receptivo e ativo nas formas de atendimento eletrônico e humano na modalidade *Contact Center* incluindo registro e fornecimento de informações aos usuários e ao público em geral.

25.2. A unidade responsável pela gestão do contrato de *Call Center* na Anac é a **Gerência Técnica de Gestão da Informação** da Administração e Finanças da Agência.

25.3. A previsão e a variação do volume de demandas foram realizadas com base em indicadores históricos do volume de chamadas coletadas na Central de Atendimento da Anac entre 2017/2018. Dentre as informações coletadas destaca-se a quantidade de chamadas atendidas e o tempo médio de atendimento por mês. Neste levantamento, está detalhado também a quantidade por turno (matutino e vespertino) e diferenciando as quantidades de chamadas realizadas durante os dias da semana e os dias do final de semana.

25.4. A partir do levantamento da demanda as empresas interessadas no trâmite licitatório ficaram responsáveis por fornecer um quadro mínimo de atendentes que pudessem cumprir uma quantidade compatível com o histórico apresentado.

25.5. Os níveis de atendimento foram estruturados em dois níveis principais, nos atendimentos de supervisão e no controle de qualidade, conforme disposto a seguir:

- **1º Nível:** realizar o atendimento receptivo, retorno das chamadas, atendimento via multimeios, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados.
- **2º Nível:** receber e dar tratamento às demandas abertas diretamente pelo cidadão, no sistema de gestão de atendimentos da Anac, via portal da Agência e receber as solicitações dos usuários que não puderam ser resolvidas no 1º nível;
- **Supervisão:** verificar as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, atuando conforme horários de ocupação das posições de atendimento definidos, com profissionais alocados nas dependências do atendimento. A principal função da supervisão está na garantia da operação do *Contact Center* em conformidade com o especificado em edital.

- **Monitoramento da qualidade:** monitorar a realização das atividades previstas na qualidade exigida nos níveis de serviço previstos no termo de referência. Esse atendimento seria efetuado pela própria Anac.

25.6. Ainda em relação às equipes de atendimento, destaca-se que a ANAC estabeleceu qualificação mínima e perfil profissional desejado para os recursos humanos envolvidos nos diferentes níveis de atendimento. Com isso, pretendeu-se garantir qualidade mínima de recursos humanos para o atendimento da Central.

25.7. Para composição dos custos, a Anac realizou pesquisa de preço, na qual ficou estabelecido que as empresas consultadas deveriam considerar no preço da proposta custos com mão-de-obra; peças, componentes e materiais de reposição de equipamentos necessários à execução de manutenção preventiva, manutenção corretiva; e programação/configuração de softwares. Além disso, deveriam considerar também os gastos da empresa com suporte técnico e administrativo, impostos, seguros, taxas, ou quaisquer outros custos que pudessem incidir sobre os gastos da empresa para atender o serviço contratado.

25.8. Ainda com relação à composição de custo, foi pedido destaque a alguns requisitos tecnológicos, com ênfase à plataforma de comunicação, o distribuidor automático de chamadas (DAC), o sistema de gerenciamento de chamadas, relatórios de dados, software para supervisão e monitoramento do *Contact Center*, fundamentais aos procedimentos de fiscalização do desempenho do sistema, o que possibilitaria o acompanhamento do atendimento fora do ambiente de trabalho.

25.9. Toda essa estrutura junto com o histórico de volume da demanda resultaria no preço por atendimento, visto que o pagamento, portanto, seria realizado a partir do quantitativo de ligações ativas efetuadas, o quantitativo de ligações recebidas e o quantitativo de atendimentos realizados via *webchat*, desde que registradas no sistema de atendimento da ANAC por atendimento. No caso dos atendimentos de demanda recebidas via portal, o pagamento é realizado apenas por protocolo recebido.

25.10. Previu-se, também, que haveria impacto no pagamento caso os padrões de qualidade não fossem cumpridos, com base em indicadores de qualidade, monitorados com o apoio de um painel em Power BI.

25.11. **Então, ficou determinada compensação financeira para os meses em que os volumes de atendimento tiverem efetiva demanda com uma variação negativa superior a 20% do VME para o período. Assim, fica garantido que pelo menos 80% do previsto de atendimento sejam pagos independentemente de haver ou não atendimentos.**

25.12. Quanto aos canais de atendimento, as formas de prestação dos serviços são as seguintes:

- Teleatendimento receptivo;
- Teleatendimento ativo e retorno das chamadas;
- Atendimento eletrônico via Unidade de Resposta Audível (URA);
- Tratamento de Manifestações do Fale com a ANAC (atendimento via sistema ou web chat);

25.13. Além dos canais, foi contratado também:

- Serviço de gestão da central de atendimento;
- Serviço de suporte ao atendimento;
- Serviço de desenvolvimento e implantação de roteiros e fluxos de atendimento.

25.14. Para instalação da Central de Atendimento foi contemplada a estruturação de toda sua infraestrutura física e tecnológica para pleno funcionamento da solução a ser implementada, considerando que tal estrutura deveria ser externa às dependências da Anac.

25.15. Também, foi determinada que a instalação de toda a infraestrutura física e tecnológica deveria estar concentrada em um único imóvel destinado a execução dos serviços contratados. Para

iniciar esta etapa de implantação, entretanto, ficou previamente exigida a aprovação do Plano de Trabalho para Implantação.

25.16. Outra exigência estabelecida no termo de referência era que o teleatendimento realizado seria registrado no Citsmart, sistema informatizado para registro de demandas em uso na Anac. Portanto, a empresa contratada ficou condicionada a adequar e integrar seu sistema aos sistemas informatizados da Agência.

25.17. O contrato da ANAC previu o prazo máximo de 45 dias para a implantação da estrutura, bem como a contratação e treinamento dos recursos humanos, ou seja, o pleno funcionamento da Central de Atendimento ao findar esse prazo.

25.18. A avaliação de desempenho dos atendentes na operação do serviço é realizada por meio das monitorias, responsáveis pelo *feedback* do serviço, expondo as impressões, opiniões, críticas e sugestões ao atendente. No final do período, é realizada a consolidação dos dados e apresentados os resultados por atendente, expondo suas potencialidades e necessidades, definindo sua meta individual.

25.19. O monitoramento quantitativo se dá por meio de gravações para verificação de número de contatos finalizados, tempo médio por ligação, número de gravações feitas ou recebidas e número de novos registros abertos. O monitoramento qualitativo se dá pela avaliação dos seguintes quesitos básicos:

- Apresentação e finalização do atendimento;
- Cortesia e educação;
- Impostação de voz;
- Ausência de vícios de linguagem;
- Conhecimento dos serviços.

25.20. O serviço de teleatendimento receptivo e o serviço de retorno das chamadas e teleatendimento ativo, considerados 1º nível de atendimento, funcionam no horário compreendido entre 8:00h e 20:00h, 7 (sete) dias por semana.

25.21. Os serviços de back office e tratamento de demandas recebidas pelo Fala.BR com a ANAC, considerados de 2º nível, seguem o horário entre 8:00h e 20:00h, de segunda a sexta-feira e de 8:00h às 14:00h, aos sábados.

26. **Experiência do Ministério da Cidadania (MC)**

26.1. O contrato do MC tem como escopo a prestação de serviços especializados em Contact Center destinados à Central de Relacionamento e à Ouvidoria desse Ministério. Incluíram os serviços de teleatendimento receptivo eletrônico e humano, ativo (humano, SMS, mensagem de voz), multimeios (email, formulários eletrônicos, carta, chat, Chatbot e atendimento presencial) e de suporte aos usuários de sistemas de informações (*Help Desk*), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia.

26.2. O prazo de vigência do contrato é de 30 meses, a contar da data de sua assinatura, prorrogáveis até o limite de 60 meses.

26.3. A unidade responsável pela gestão do contrato é a Ouvidoria do MC.

26.4. A previsão e variação do volume de demanda foi elaborada com base nos históricos passados de atendimentos (entre janeiro de 2014 e dezembro de 2016) realizados por meios telefônicos e documentos (e-mail/formulário eletrônico, carta e fax) recebidos pela Central de Relacionamento e Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento Social.

26.5. É importante destacar que cada ligação atendida, cada atendimento presencial realizado, cada e-mail, carta e fax válidos recebidos podem gerar mais de uma demanda, no entanto, o dimensionamento dessas demandas não foi objeto do contrato.

26.6. A equipe de atendimento foi estruturada em 3 (três) níveis, cujas atribuições são distintas, mas interdependentes, conforme apresenta-se a seguir:

- O atendimento de 1º nível corresponde aos serviços prestados pelos operadores por meio das Posições de Atendimento - PA. Esse atendimento é dividido em células relacionadas aos serviços vinculados ao Ministério, como por exemplo o Programa de Segurança Alimentar e Nutricional.
- O atendimento de 2º nível corresponde aos serviços prestados pelos analistas que darão suporte à Coordenação-Geral da Central de Relacionamento e à Coordenação-Geral da Central da Ouvidoria Social, ambos do Ministério. Consiste no apoio à gestão e à retaguarda ao atendimento prestado pelo 1º nível. Essa equipe também é responsável pela manutenção/atualização das bases de conhecimentos utilizadas pelos profissionais da Central de Relacionamento.
- O atendimento de 3º nível corresponde ao suporte prestado pelos profissionais das áreas técnicas do Ministério, no que concerne ao repasse das informações necessárias.

26.7. Ainda em se tratando das equipes de atendimento, destaca-se que o MC estabeleceu a formação acadêmica, o perfil, as competências e as atribuições aos profissionais contratados para exercer o trabalho no 1º e 2º níveis de atendimento.

26.8. Para composição dos custos foram considerados critérios similares ao contrato da Anac, como: custos com mão-de-obra, equipamentos para execução de manutenção preventiva, ou seja, todos os itens necessários à execução do atendimento proposto.

26.9. No processo de gerenciamento do atendimento, o Ministério determinou critérios para mobilização da estrutura da Central de Atendimento. Antes do início dos trabalhos, foi dado o prazo de 20 dias corridos da assinatura do contrato para apresentação do Projeto de Implantação da Central.

26.10. No termo de referência estava previsto também um prazo de implantação igual a 60 dias corridos, contados da data da assinatura do contrato, para efetuar a implantação e iniciar a operação dos serviços da Central de Relacionamento. Era explícito que esse custo não seria remunerado pelo contrato.

26.11. Foi previsto também que todos os equipamentos, materiais de consumo, peças, conversores, conectores, cabos e softwares necessários para operacionalização e execução dos serviços fornecidos pela empresa contratada deveriam estar compatíveis com o aparato tecnológico existente no Ministério da Cidadania.

26.12. Sobre a operação da Central, especificamente para o gerenciamento do atendimento receptivo, usou-se a série histórica e a própria demanda de atendimentos advinda da efetiva execução do contrato, ou a Volumetria Mensal Estimada – VME dos serviços, que após ser validada pelo MC, era autorizada por meio de Ordens de Serviço – OS, respeitando os quantitativos estabelecidos, assim como a capacidade financeira do contrato.

26.13. Considerando esta dinâmica, durante toda a execução contratual, a Contratada sempre teria 30 dias de antecedência para planejar e mobilizar os recursos necessários para o estabelecimento da VME dos serviços em cada período mensal. Assim, mensalmente, a CONTRATADA tem que prover ao gestor do contrato relatórios contendo o cálculo apurado do VME do mês subsequente para a prestação dos serviços de teleatendimento receptivo humano.

26.14. Cabe exclusivamente ao MC a alteração de uma maior VME, em caso campanhas e expectativa de atendimentos específicos e/ou esporádicos não inclusos na série histórica de atendimento. Nesses casos, a prestadora de serviço é informada com antecedência mínima de 15 (quinze) dias para os ajustes operacionais. Entretanto, para cada forma de prestação de serviço foram estabelecidos critérios específicos. As formas previstas no contrato são:

- Serviços de Teleatendimento Receptivo – Eletrônico;
- Serviços de Teleatendimento Receptivo – Humano;
- Serviços de Teleatendimento Ativo;
- Serviços de Atendimento Multimeios;

- Serviços de Atendimento Help Desk;
- Ativo de Mensagens de texto para celular e mensagem de voz.

26.15. Para controle da qualidade dos níveis de serviço, foram estabelecidos indicadores e definidas metas a serem cumpridas. Estes indicadores estão dispostos a seguir:

- Índice de Ligações Atendidas em até 45 segundos;
- Índice de Ligações Abandonadas – ILA;
- Tempo Médio de Espera das Ligações – TME;
- Índice de Demandas Tratadas pelo 1º Nível de Atendimento até 72 horas – IDT 1º Nível – 72h;
- Índice de Célula Help Desk;
- Índice de Célula Multimeios;
- Índice de Demais Células;
- Índice de Demandas Tratadas pelo 2º Nível de Atendimento em até 48 horas – IDT 2º Nível;
- Índice de Demandas Respondidas pelo 2º Nível de Atendimento em até 24 horas após retorno da área técnica – IDR 3º Nível;
- Índice de Satisfação dos Cidadãos – ISC
- Índice da Qualidade de Atendimento – IQA;
- Índice de Funcionamento da Central - IFC Humano;
- Índice de Atendimentos Registrados - IAR Receptivo;
- IAR - Índice de Atendimentos Registrados – Ativo;
- IDIS – Índice de disponibilidade do ambiente.

26.16. O atingimento dos níveis de serviços desejados somente seria exigido após 90 dias corridos da implantação da Central de Relacionamento. Esse período destina-se à estabilização dos serviços. A partir do 91º dia começariam a ser aplicados os percentuais de faixas de ajustes de pagamento, expostas no termo de referência do contrato, caso a empresa não cumprisse as metas estabelecidas por indicador.

26.17. Para pagamento das medições mensais foi estabelecido um limite inferior e superior de 12,5% do valor estimado do volume de demanda, entretanto, a variação em 2019 foi superada em 40%. Tal fato ensejou a revisão do contrato, ora em análise no MC.

26.18. Na locação física do *Contact Center*, o MC optou que sua instalação tivesse sede no Distrito Federal.

26.19. Quanto aos horários de atendimento, esses foram definidos por níveis de atendimento e forma da prestação de serviço.

26.20. Os horários do 1º nível de atendimento ficaram assim definidos:

- Atendimento Eletrônico (URA): 24 horas, todos os dias do mês;
- Atendimento humano Receptivo: de 7:30 às 19:30, de segunda a sexta-feira; nos finais de semana, de 10:00 às 16:00 e nos feriados também, sempre que coincidir com o calendário de pagamento do Programa Bolsa Família;
- Atendimento Multimeios e *help desk*: de 7:30 às 19:30, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais;
- Atendimento Humano Ativo: horário de expediente do Ministério.

26.21. Os horários do 2º nível de atendimento ficaram assim definidos:

- Equipe de Analistas da Central: de 7:30 às 19:30, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais;
- Equipe de Analistas da Ouvidoria Social: de 8:00 às 18:00, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais.

26.22. O horário do 3º nível de atendimento corresponde ao horário de expediente do próprio Ministério.

27. **Experiência da Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal (Caesb)**

27.1. O contrato da Caesb aqui analisado visou a contratação de empresa especializada em serviços de *Contact Center*, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo Omnichannel, destinados à Central de Relacionamento com o Cliente Caesb e à Ouvidoria da Caesb.

27.2. A previsão e variação do volume de demanda foram elaboradas com base no histórico de atendimentos da Central de Relacionamento e Ouvidoria no período de julho/2015 a junho/2017 (média aritmética mensal). Outros parâmetros como o Tempo Médio de Atendimento (TMA) foi calculado por ano pela comparação dos diferentes tipos de média, como aritmética, a mediana, a moda, percentil e quartis. Utilizaram-se esses valores para estabelecer metas de atendimento.

27.3. Não foram estabelecidos níveis de atendimento de forma convencional e sim estabelecidos tipos de serviços (exemplo: atendimento pelo canal telefônico, atendimento pelo canal URA etc.). Para cada um dos tipos de serviços são estabelecidas diretrizes que devem ser seguidas, determinando um rito ou sistemática de atendimento.

27.4. No atendimento da central de relacionamento do cliente (nº 115), por exemplo, o nível "0" é realizado pelo atendimento eletrônico via URA, o nível seguinte ou nível "1" é realizado por atendimento humano e assim por diante.

27.5. Quanto ao gerenciamento do atendimento, inicialmente a contratada deveria operar com a quantidade de Atendentes Multicanais equivalentes a estrutura que já existia, permanecendo assim, por 90 dias. Esse período foi chamado de transição.

27.6. Ao final desse período ficou condicionada a entrega à Caesb de projeto de implantação, contendo o dimensionamento da mão-de-obra; cronograma de treinamento; detalhamento completo da arquitetura das soluções tecnológicas, descrição do link de comunicação e o ambiente da Caesb e detalhamento da fase piloto e operacional, sempre atendendo os requisitos mínimos previstos no termo de referência.

27.7. A etapa piloto agregou um conjunto de serviços como entrega de toda infraestrutura tecnológica; montagem da estrutura física; treinamento contratação e alocação da mão-de-obra; árvore de conhecimento (URA, FAQs, Scripts, etc.) e ao final todos os canais de atendimento previsto em operação, com o devido ateste da Caesb, seguindo o previsto no termo de referência.

27.8. A Unidade de Serviço de Atendimento (USA) é representada pela medida padrão de atendimento dos canais disponibilizados sendo proporcionalizado para cada canal de atendimento. Foi adotado como uma unidade de atendimento padrão (100%) o valor referente ao canal Receptivo Humano Telefônico, tendo em vista que esse canal é o mais usual/comum (quantitativamente) e representativo (orçamentariamente).

27.9. Em relação ainda ao gerenciamento do atendimento, além de submeter a empresa contratada a uma prova de conceito de 12 meses, condicionado à implantação da Central de Atendimento, foram estabelecidas metas de qualidade vinculadas aos indicadores que medem o serviço de atendimento e incidem sanções pelo seu não atingimento. Esses indicadores são apresentados a seguir:

- Nível de Serviço;
- Tempo Médio de Espera para Atendimento;

- Índice de protocolos registrados na Ouvidoria;
- Índice de Qualidade do Atendimento;
- Índice de Satisfação dos Clientes;
- Índice de Disponibilidade dos Serviços;
- Índice de Absenteísmo;
- Índice de Retorno Dentro do Prazo;
- Tempo Médio de Atendimento;
- Índice de Gatilhos de Confusão Chatbot;
- Índice de Retenção Chatbot;
- Índice de Retenção Chat;
- Tempo Médio de Atendimento Chat;
- Índice de Retenção URA;
- Índice de Aceitação Correta Voicebot;
- Índice de Rejeição Correta Voicebot;
- Índice de Aceitação Falsa Voicebot;
- Índice de Rejeição Falsa Voicebot.

27.10. Assim, em relação ao pagamento dos serviços, tem-se que o valor mensal a ser faturado é calculado por USA, observando-se os valores correspondentes de pagamento unitários próprios aos tipos de serviços multiplicado pelas respectivas quantidades realizadas no mês.

27.11. O pagamento dos serviços de disponibilização, operação e gerenciamento da Central de Relacionamento com o cliente e Ouvidoria, é realizado mediante a comprovação dos serviços efetivamente prestados, por meio de Relatório Mensal de Atividades, previamente aprovado pelo fiscal do contrato.

27.12. Quanto aos casos de variação negativa e/ou positiva de serviços efetivamente executados em relação ao VME calculado dinamicamente, o faturamento funciona da seguinte forma:

- se a volumetria real demandada for inferior ao VME representando menos de 90% do que foi estimado, a CONTRATANTE remunerará a empresa a título de compensação conforme a fórmula prevista no termo de referência;
- se a volumetria real for superior ao VME em mais de 10%, não haverá aplicação de sanções de baixo impacto, mais de 15% não haverá aplicação de sanções de médio impacto e mais de 20% não haverá aplicação de sanções de alto impacto, relativas aos níveis de serviços pactuados.

27.13. Na locação física do *Contact Center*, a Caesb optou que sua instalação tivesse sede no Distrito Federal.

27.14. Quanto aos canais de atendimento, ou seja, as formas de prestação dos serviços estão previstas:

- Serviços de Teleatendimento Receptivo Eletrônico (Ura);
- Serviços de Atendimento Receptivo – Humano Multicanal;
- Atendimento Multicanal (e-mail/formulário eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, carta, chat, Chatbot, Presencial Ouvidoria e Voicebot);
- Serviços de Teleatendimento Ativo (Humano, SMS – Short Message Service);
- Serviços de Ouvidoria.

27.15. Foi prevista que a empresa contratada mantivesse plataforma de integração para garantir que toda a jornada do cliente fosse gerenciável e integrada, compreendendo os canais descritos no parágrafo anterior, bem como possibilitasse a criação e atendimento nas principais redes sociais abertas pela Caesb.

27.16. **Dentre as inovações identificadas no contrato da Caesb, destaca-se o bônus para o desenvolvimento do atendimento via canais eletrônicos, tendo sido dada flexibilidade e autonomia à empresa contratada na busca de novas soluções de inovação e eficiência no processo de atendimento, respeitados os requisitos legais.**

27.17. A Central de Relacionamento com o cliente funciona com os seguintes horários estabelecidos:

- Atendimento Eletrônico (URA): 24 horas, todos os dias da semana;
- Atendimento Chatbot: 24 horas, todos os dias da semana;
- Atendimento Humano Receptivo: 24 horas por dia, todos os dias da semana;
- Atendimento Chat: de 8 a 22 horas, de segunda à sexta-feira, exceto feriados;
- Atendimento multicanais email/formulários eletrônicos: 24 horas por dia, todos os dias da semana;
- Teleatendimento ativo: de 8 às 18 horas, de segunda à sexta-feira, exceto feriados;
- Atendimento back office: de 7 às 22 horas, de segunda à sexta-feira, e de 7 às 19 horas, aos sábados, domingos e feriados;
- Supervisores: 6 a 1 hora do dia subsequente, de segunda à sexta-feira, e de 7 às 19 horas, aos sábados, domingos e feriados;
- Equipe de gestão da qualidade: 8 às 18 horas, de segunda à sexta-feira, exceto feriados.

27.18. Já os serviços prestados à Ouvidoria funcionam com os seguintes horários estabelecidos:

- Atendimento telefônico: horário de expediente da Caesb;
- Atendimento Eletrônico (URA): 24 horas, todos os dias da semana;
- Atendimento presencial: horário de expediente da Caesb;
- Atendimento multicanais: de 8 às 18 horas, de segunda à sexta-feira, exceto feriados;
- Teleatendimento ativo: horário de expediente da Caesb;
- Equipe de gestão da qualidade: 8 às 18 horas, de segunda à sexta-feira, exceto feriados.

28. **Experiência da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa)**

28.1. O contrato da Anvisa tem como objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados destinados à operacionalização da Central de Atendimento da Agência, envolvendo o planejamento, a implantação, a operação, a gestão, a administração, a supervisão, o monitoramento, a estrutura física com equipamentos e sistemas de atendimentos, recursos humanos, incluindo os serviços de atendimento ativo e receptivo, ambos via telefone e internet.

28.2. A Gestão da atividade de atendimento, ou seja, acompanhamento da operação, níveis de serviço, interlocução técnica etc. é feita pela unidade responsável ou coordenação que cuida da gestão do atendimento ao público, inclusive a parte tecnológica, como acompanhamento das questões relacionadas à disponibilidade de sistemas, interoperabilidade, link dedicado, com o apoio da área de TI e da telefonia da Anvisa. Toda equipe envolvida na fiscalização do contrato, inclusive, quanto à parte financeira foi estabelecida em comissão de fiscalização nomeada conforme IN 05/2017.

28.3. O método para previsão e variação do volume está baseado na curva histórica de atendimento de 2014 a 2018. Exceção aos serviços de Webchat e Chatbot, os quais a Anvisa não

disponibilizava. Assim, conforme justificativa apresentada no termo de referência, foram realizadas "estimativas conservadoras aplicadas comumente por empresas que atuam no setor", definindo que a quantidade de atendimento desses novos canais seria de aproximadamente 20% do total de demandas de atendimento telefônico.

28.4. A equipe de atendimento foi estruturada em 4 (quatro) níveis, cujas atribuições, são apresentadas a seguir:

- O atendimento de 1º nível corresponde aos serviços teleatendimento humano e eletrônico receptivo, Webchat e Chatbot.
- O atendimento de 2º nível corresponde ao atendimento humano especializado, que precisa de consulta em sistemas, que o nível 1 não conseguiu solucionar no momento do atendimento. Atende também às demandas recebidas por canais eletrônicos (Fale Conosco, e-SIC, Ouvidoria). Nesse nível não há interação direta e imediata entre usuário e atendente. Além de ser um atendimento mais qualificado, em razão do acesso a alguns sistemas operacionais da Anvisa que o teleatendente de 1º nível não possui.
- O atendimento de 3º nível é composto pela equipe de servidores da Anvisa (área de atendimento), que fazem o tratamento das demandas que não puderam ser resolvidas pelo atendimento de 2º nível. Em geral definem qual o encaminhamento necessário para essa demanda específica.
- O atendimento de 4º nível também é executado pela equipe da própria Anvisa, que respondem às questões específicas que não estão descritas no banco de dados de atendimento, nem podem ser extraídas dos sistemas informatizados. Em geral são questões muito técnicas e bastante específicas do processo.

28.5. Os níveis 3 e 4 não constam no contrato de *Contact Center*, fazendo parte da estrutura de atendimento próprio da Agência. Os encaminhamentos das demandas para os níveis de atendimento são feitos por meio do próprio sistema de atendimento fornecido pela empresa de Contact Center (SAC).

28.6. A partir do estabelecimento dos serviços requeridos de *Contact Center* e levantamento da infraestrutura física e tecnológica tidas como essenciais, foi realizada pesquisa de preços, que definiu o valor de cada atendimento.

28.7. Quanto à métrica para faturamento dos serviços houve alteração em relação ao contrato anterior que era feito por Posto de Atendimento (PA)/hora, entende-se por PA/hora, a hora em que a posição de atendimento estará efetivamente ocupada, com o atendente 1º e 2º nível, logado e disponível para receber/tratar as demandas dos usuários da Anvisa.

28.8. Após estudos sobre o faturamento e funcionamento dos serviços da Central de Atendimento, ao longo deste último ano de vigência do contrato 01/2014, verificou-se que havia margem para a alteração da métrica para o faturamento dos serviços de atendimento contratado, para a modalidade de métrica por atendimento, observando-se os valores correspondentes de pagamento unitários próprios aos tipos de atendimento.

28.9. Tal decisão foi pautada pela verificação do nível de ociosidade registrado no contrato, o que gerou, inclusive, supressão contratual no passado. Além disso, o estudo de demanda de 4 anos concluiu que o número de demandas era muito estável, sendo seguro a precificação a partir da demanda estimada.

28.10. O pagamento é realizado mediante comprovação dos serviços efetivamente prestados, por meio de Relatório Mensal de Atividades, a ser aprovado pela comissão de fiscalização.

28.11. São considerados atendimentos, para fins de faturamento e pagamento:

- Teleatendimento Humano Receptivo: pago de acordo com o número total de chamadas efetivamente atendidas pelos operadores, independentemente das transferências realizadas entre as células, cujo tempo de atendimento seja superior a 30 segundos;

- Atendimento Webchat: pago de acordo com o número total de atendimentos realizados, independentemente da quantidade de mensagens trocadas entre o operador e o mesmo demandante durante aquele contato, redundando em finalização conclusiva de atendimento ou em encaminhamento para o atendimento de 2º nível;
- Os serviços de Atendimento de 2º nível: pago de acordo com a quantidade de e-mails efetivamente enviados aos demandantes pelos operadores de 2º nível; de procedimentos abertos junto ao sistema da Ouvidoria da Anvisa; de Números Únicos de Processos (NUP) respondidos junto ao sistema e-SIC;
- Chatbot a remuneração será de 50% do custo unitário do serviço de Webchat.

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

28.13. Quanto à estrutura física, a Anvisa não exigiu que essa estivesse em Brasília. Exige sim, um mínimo de equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas pela Anvisa, sob pena de responsabilização. A lista dos itens mínimos de segurança pode ser observada no Termo de Referência da Anvisa juntado ao Anexo II deste ETP.

28.14. Como dito anteriormente, não foi vedada a prestação de serviços fora do Distrito Federal, entretanto esta alternativa foi vinculada a constituição de preposto e equipe técnica para reuniões presenciais em Brasília/DF, sempre que, assim, fosse solicitado pela Anvisa. Esses custos de deslocamento, alimentação e hospedagem para Brasília, atualmente, são por conta da empresa ganhadora do contrato, que optou por uma estrutura fora do DF.

28.15. A solução tecnológica foi apresentada pela empresa ganhadora do certame, composta por conjunto de equipamentos/componentes que deveriam constituir uma plataforma de comunicação multisserviços IP, totalmente baseada na integração dos equipamentos, utilizando o protocolo internet tanto para a integração dos dados como para a comunicação de voz (VoIP – Voice over Internet Protocol), disponibilizando os equipamentos de informática com configuração mínima necessária ao pleno funcionamento da Central de Atendimento.

28.16. Quanto aos canais de atendimento, a Anvisa também optou pela integração multicanais, resumindo-se o canal telefônico ativo e receptivo, que inclui atendimento por URA e Webchat - comunicação eletrônica para conversação escrita em tempo real, disponibilizada no portal da Anvisa, mas também a inclusão de interações em redes sociais.

28.17. Dentre os canais eletrônicos destacam-se a grande diversidade de formulários eletrônicos disponíveis no site da Anvisa para recebimento dos pedidos de informação; o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC); Sistema Ouvidori@tende, que é a ferramenta para acolhimento às manifestações de denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios, entre outros. Há, ainda, a previsão de integração de novos canais eletrônicos que a Anvisa considerar necessários.

28.18. O atendimento via Chatbot também está previsto no contrato. Essa interface deve estar integrada ao Atendimento Webchat, atuando como uma primeira camada de atendimento. A perspectiva nos estudos realizados pela Anvisa é que o bot (robô) possa realizar os atendimentos (inicialmente em formato escrito) a temas e conteúdos recorrentes, antes do transbordo para o chat humano.

28.19. Todos esses canais eletrônicos se comunicam com a Anvisa e o sistema de atendimento da central por meio de *web service*, sendo o seu desenvolvimento de responsabilidade da contratada.

28.20. Há também atendimento presencial, que é realizado pelo SIC Anvisa, responsável por prestar os esclarecimentos e informações aos usuários que utilizam o atendimento presencial da Anvisa.

28.21. Quanto ao fluxo de atendimento, todos os processos de atendimento da central foram estruturados e mapeados. Esses processos de atendimento têm impacto não apenas na Central, mas também em todas as áreas da Anvisa que possuem interface com o público externo.

28.22. Para responder às demandas específicas, existem aproximadamente mais de 700 interlocutores vinculados a mais de 100 caixas de encaminhamento das áreas internas (Atendimento Nível 4). O gerenciamento dessa atividade ficou como responsabilidade da empresa contratada, com o apoio da alta direção da Agência, que atuou como facilitadora entre a prestadora de serviço e as áreas técnicas da Anvisa.

28.23. O gerenciamento do atendimento é realizado com base em indicadores para garantia do nível de serviço de cada tipo de operação como:

- Tempo Médio de Espera (TME);
- Índice de Abandono (IAB);
- Índice de Nível de Serviço (INS);
- Disponibilidade da Plataforma Tecnológica – PLAT;
- Qualidade e Tempestividade dos conteúdos publicados na base de conhecimento.

28.24. O gerenciamento do atendimento, também, é realizado com base em indicadores para nível de serviço do tipo resolutividade:

- Índice de Resolutividade no Atendimento Telefônico;
- Índice de Resolutividade no Atendimento Multimeios.

28.25. O gerenciamento do atendimento, ainda, é realizado com base em indicadores para nível de Serviço do tipo satisfação do usuário:

- Índice de satisfação do usuário do atendimento telefônico (ISU - Telefone);
- Índice de satisfação do usuário dos serviços Multimeios (ISU – Multimeios).

28.26. Além disso, existe ainda a previsão de monitoramento do atendimento (por meio de acompanhamento das chamadas) e pesquisas de satisfação ativas.

28.27. **De forma genérica, está prevista flexibilidade/autonomia para busca de novas soluções de inovação e eficiência no processo de atendimento, respeitados os requisitos legais e a aprovação da Anvisa.**

28.28. Por fim, salvo exceções, a disponibilidade de serviços de *Contact Center* da Anvisa obedece aos seguintes horários:

- Teleatendimento Eletrônico (URA): todos os dias por semana durante 24 horas por dia, inclusive feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério da Economia;
- Teleatendimento Humano Receptivo: de segunda-feira à sexta-feira 7:30 às 19:30, exceto em feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério da Economia. Tal horário poderá sofrer alterações a critério da Anvisa;
- Atendimento Webchat: de segunda-feira à sexta-feira 7:30 às 19:30, exceto em feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério da Economia. Horário poderá sofrer alterações a critério da Anvisa, entretanto, fora do horário de funcionamento, o sistema de Webchat deve oferecer ao usuário o link para o acesso aos formulários eletrônicos (Fale Conosco);
- Atendimento Chatbot: todos os dias por semana durante 24 horas por dia, inclusive feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério da Economia;
- Atendimento de 2º nível de segunda-feira à sexta-feira 7:30 às 19:30, exceto em feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério da Economia. Horário poderá sofrer alterações a critério da Anvisa.

29. Proposta para o Ministério da Infraestrutura

29.1. Em análise às experiências descritas, concluiu-se que o modelo de contratação mais atual, econômico e eficiente de serviços de atendimento – *Contact Center* para atender as necessidades do MInfra é por prestação de serviços por demanda, considerando que essa solução traz uma métrica para mensuração dos serviços prestados, que são calculados com base na quantidade de vezes, tempo e complexidade que cada atividade é executada pela prestadora de serviços.

29.2. Em relação à infraestrutura de sistemas informatizados de apoio, necessária para apoiar a prestação dos serviços de atendimento, entendeu-se ser necessária a adoção de cuidados adicionais para separar o que será infraestrutura de TI para suporte do serviço de *Contact Center* do que é infraestrutura de TI e sistemas do próprio MInfra. A integração das duas infraestruturas deverá ser realizada a partir de protocolos claros, com o estabelecimento das responsabilidades exclusivas e mútuas. Devem ser estabelecidos, também, acordos de nível de serviço que favoreçam a redução de riscos e que incentivem a boa prestação dos serviços contratados.

29.3. Os quantitativos a serem contratados serão neste ETP estimados com base nas necessidades levantadas pelas áreas técnicas do MInfra, bem como em dados da execução do Contrato nº 35/2014–MT, da Empresa CTIS — Tecnologia S/A.

DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS E DAS DIRETRIZES PARA CONTRATAÇÃO

30. Tendo claro o objeto a ser contratado e as boas práticas adotadas por outros órgãos públicos para contratação de serviços de atendimento - *Contact Center*, a Equipe de Planejamento, responsável por elaborar o Estudo Preliminar e o de Risco, segundo a Portaria nº 5.040, de 03 de dezembro de 2019, decidiu por adotar requisitos técnicos para atendimento do MInfra na forma apresentada a seguir.

31. Unidades responsáveis pelo Serviço

31.1. Como resultado do diagnóstico alcançado no Projeto Atendimento Inteligente, restou definido que a Ouvidoria do MInfra deveria ocupar o papel central na gestão técnica-operacional do novo contrato de *Contact Center*. À Coordenação-Geral de Recursos Logísticos (CGRL) caberá, entretanto, a gestão financeira do contrato.

31.2. Reforçando essa diretriz na definição da gestão e fiscalização do contrato deverá ser emitida portaria ministerial seguindo o preconizado na Instrução Normativa SEGES/MPOG nº 5, de 26 de maio de 2017.

32. Formato da contratação

32.1. Como dito anteriormente, o serviço de *Contact Center* prestado no Contrato 35/2014-MT é realizado com base no pagamento por postos de serviços. Entretanto, após consulta a diferentes órgãos, verificou-se a adoção preferencial da solução por atendimento ou demanda.

32.2. Esse fato decorre da verificação de que nos contratos por postos de atendimento se registravam níveis altos de ociosidade, sendo comum a geração de supressão contratual e todo o ônus administrativo gerado por esse tipo de ação.

32.3. Portanto, será adotada na Contratação do *Contact Center* do MInfra o formato de pagamento por atendimento ou demanda.

33. Requisito do Negócio

33.1. O atendimento será realizado por teleatendimento receptivo e ativo, chatbot/webchat, sistemas internos e externos, e-mail corporativo, correspondências e presencial. Estes serão detalhados

mais a frente neste ETP.

33.2. A Central de Atendimento deverá dispor da infraestrutura necessária e suficiente para a prestação adequada dos serviços, tais como: Plataforma de Comunicação, Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), Sistema de Gerenciamento de Chamadas (SGC), Sistema de Gravação de Voz, Sistema de Gravação de Tela, aparelhos telefônicos e headsets, módulo de identificação e registro de chamadas efetuadas (bilhetagem), Sistema de Gestão de Demanda e Chatbot/Webchat.

34. **Requisitos de Implantação**

34.1. A instalação da Central de Atendimento deverá ser realizada pela empresa ganhadora do certame, que deverá apresentar cronograma detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial, além de Plano de Trabalho, sendo que ambos deverão ser aprovados pela Gestão e Fiscalização do futuro contrato.

35. **Requisitos Temporais**

35.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, de caráter contínuo, devendo o contrato prever prorrogações por iguais e sucessivos períodos, limitados a 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993, observada, a cada período, a conveniência e oportunidade da administração pública na continuidade da execução dos serviços.

35.2. Com relação aos horários dos serviços da Central de Atendimento do MInfra, em específico para aqueles relacionados ao atendimento humano, foi utilizada Portaria nº 5.010, de 28 de novembro de 2019, que dispõe sobre o horário de funcionamento do Ministério.

35.3. No caso dos atendimentos eletrônicos, os canais deverão estar disponíveis 24 horas ao dia, durante todos os dias do ano, como já é realizado por meio dos sistemas de Ouvidoria.

36. **Requisitos de Manutenção**

36.1. O serviço de manutenção da Central de Atendimento consiste em manter em perfeito funcionamento todos os recursos do atendimento, considerando as seguintes atividades básicas:

- manter serviços técnicos para resolução de ocorrência de problemas;
- manter todos os componentes necessários à solução;
- manter seu pessoal devidamente treinado, capacitado e atualizado;
- manter o espaço físico e equipamentos adequados para o perfeito funcionamento da Central.

37. **Requisitos de Capacitação**

37.1. O serviço de Treinamento e Capacitação consiste na condução e execução de processos de capacitação e implementação de programas de treinamentos técnicos e comportamentais.

37.2. Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a Contratada deverá disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e habilidades requeridas em atividades de *Contact Center*.

37.3. A Contratada deverá apresentar o "Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal" e o "Programa de Treinamento e Reciclagem", que comporão o "Plano de Trabalho" a ser validado pelo MInfra.

38. **Requisitos de Formação de Equipe**

38.1. Os serviços oferecidos ao cidadão por meio de uma Central de Atendimento possuem níveis de baixa a alta complexidade técnica, podendo tratar de informações básicas, como acessar um sistema para emissão de algum documento, a casos que envolvam questionamentos sobre licitações, contratos e decisões políticas específicas da instituição atendida.

38.2. Assim, deverão ser estabelecidos níveis de atendimento para dar vazão a todo esse conjunto de informações, com precisão e clareza ao cidadão.

38.3. Além disso, estão estabelecidos serviços não envolvidos diretamente com o atendimento, mas com a supervisão e o gerenciamento do contrato.

39. **Requisitos Legais**

- Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública.
- Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, que institui modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000, que aprova o regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
- Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, que regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.
- Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, que dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.
- Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. (Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019).
- Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.
- Instrução Normativa SEGES/MPOG nº 5, de 26 de maio de 2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

40. **Requisitos de Responsabilidade Ambiental**

40.1. Os serviços deverão respeitar as normas e os princípios ambientais, minimizando ou mitigando os efeitos dos danos ao meio ambiente, utilizando tecnologias e materiais ecologicamente corretos, atendendo aos critérios de sustentabilidade.

40.2. Deverão ser observadas, também, durante a execução dos serviços, as orientações e diretrizes dos programas Socioambientais (Via Sustentável) do Ministério da Infraestrutura voltados para as práticas sustentáveis, no que se refere ao cumprimento dos temas abaixo:

- economia de energia;
- economia em materiais descartáveis;
- reciclagem de lixo (separação do lixo conforme indicação socioambientais – prescritas no Programa Via Sustentável do MInfra);
- descarte correto para produtos perigosos ao meio ambiente como pilhas, lâmpadas fluorescentes, equipamentos eletrônicos, dentre outros semelhantes.

40.3. A empresa vencedora deverá obedecer às disposições estabelecidas no Guia Nacional de Licitações Sustentáveis da AGU e aos critérios de sustentabilidade ambiental, em conformidade com a Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19/01/2010, que dispõe sobre critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela administração direta, autárquica e funcional, atentando especialmente para os aspectos previstos pelo artigo 6º.

41. **Requisitos para a Transição Contratual**

41.1. A CONTRATADA deverá apresentar, em até 60 (sessenta) dias corridos antes do término do Contrato, um Plano de Transferência de Tecnologia e Repasse de Conhecimento para ao CONTRATANTE.

41.2. Este plano deverá conter a revisão de toda a documentação gerada de todos os serviços prestados, acrescido de outros documentos que, ainda que não sejam estejam previstos, mas que possibilitem o correto entendimento do serviço executado.

41.3. O Plano de Transferência deverá ser executado de forma a garantir a qualidade e a continuidade dos serviços não havendo nenhum impacto na prestação dos serviços, por ocasião da sucessão.

41.4. É de responsabilidade da CONTRATANTE a disponibilidade dos recursos qualificados e identificados no Plano de Transferência de Tecnologia e Repasse de Conhecimento como receptores do serviço.

41.5. Em caso de falta de colaboração ou de manifesto desinteresse no repasse de qualquer informação solicitada pela CONTRATANTE, por parte da CONTRATADA ou quaisquer de seus representantes, em que haja prejuízo ao andamento da transição das tarefas e serviços, a CONTRATADA ficará sujeita às penalidades previstas em contrato.

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

42. **Direito à Propriedade Intelectual e Direitos Autorais**

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

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

43. **Confidencialidade e Segurança**

43.1. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados ou informações, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venham a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob

qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos.

43.2. Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formalizada ao Ministério.

43.3. A CONTRATADA não poderá utilizar a marca da CONTRATANTE em atividades de marketing ou afins sem autorização do Ministério.

43.4. Será exigida da CONTRATADA a assinatura de Termo de Sigilo de todos os colaboradores da CONTRATADA envolvidos com a prestação dos serviços previstos neste Termo de Referência, conforme modelo presente no Anexo III.

43.5. Para os casos de demissão ou dispensa do colaborador, seja ela por justa causa ou não, deverão ser imediatamente revogados os acessos a ambientes e sistemas. É obrigatória também a comunicação imediata à CONTRATANTE do desligamento realizado.

43.6. Os colaboradores que estiverem de férias ou afastados por qualquer motivo devem ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o devido retorno.

43.7. A CONTRATADA deverá contar ainda com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas pela CONTRATANTE, sob pena de responsabilização.

43.8. As Conexões que utilizem a Internet deverão ser protegidas, utilizando-se tecnologias de criptografia, adotadas como padrão de mercado.

ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

43.9. **Previsão da variação de volume e apresentação das características dos serviços de atendimento do MInfra**

43.10. Os dados disponíveis no MInfra para a estimativa da demanda a ser atendida pela Contratada, são apresentados a seguir:

- dados de atendimento mensais das manifestações típicas de Ouvidoria entre janeiro de 2018 e abril de 2020;
- estimativas de atendimentos mensais declarados pelas áreas técnicas do MInfra por canal de atendimento.

43.11. Além desses dados, existem aqueles disponibilizados pelo contrato ainda vigente no MInfra (nº 35/2014-MT) fornecidos pela CTIS para o ano de 2019. Ressalta-se, porém, que os dados de volume, não podem ser totalmente aproveitados, visto que o Serviço de Obtenção de Passe Livre foi transferido do MInfra para a ANTT, bem como o atendimento a aposentados e pensionistas do MInfra está em processo de transferência para o Ministério da Economia, sendo que, ao mesmo tempo, a estrutura e serviços do DENATRAN foram migrados e recebidos neste Ministério da Infraestrutura desde 2019.

43.12. De qualquer forma, a dinâmica de atendimento e performance de interação entre o público do Ministério e suas áreas técnicas podem sim ser utilizados como referência para o planejamento do atendimento da Central de Atendimento. Esses são os seguintes:

- Índice de Chamadas Atendidas (Nível de Serviço);
- Tempo Médio de Atendimento (TMA);
- Tempo Médio de Espera em Fila (TME);
- Desistência antes da Fila (DAF);

- Fora do Horário de Atendimento (FHA);
- Quantidade de ligações por hora de atendimento.

43.13. Ressalta-se, entretanto, que após a operacionalização do atendimento realizado no Contrato nº 35/2014-MT na estrutura da Ouvidoria, centralizou-se, a partir de abril de 2020, o controle dos atendimentos de todo MInfra sob uma única gestão, a própria Ouvidoria. No monitoramento dos dados se verificou desproporcional discrepância entre os dados declarados pela Secretaria Nacional de Transportes Terrestres (SNTT), quanto ao atendimento por e-mail, com aqueles medidos na Ouvidoria nos meses de abril e maio de 2020, diferença de mais de 4.000 atendimentos médios mensais.

43.14. Assim, foi necessária a revisão das estimativas relacionadas aos atendimentos via e-mail, considerando o impacto na demanda proposta, produzindo essa segunda versão desse Estudo Técnico Preliminar de Contratação (ETP).

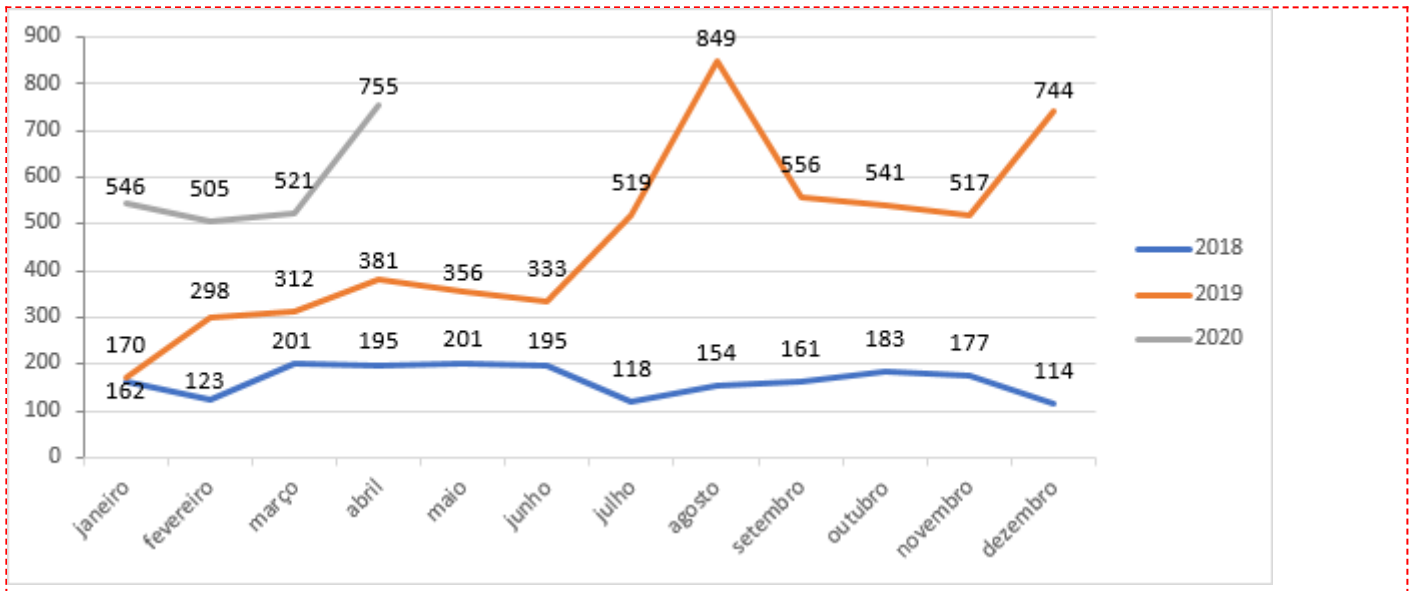
44. **Atendimento mensal das manifestações típicas de Ouvidoria entre janeiro de 2018 e fevereiro de 2020**

44.1. A partir de consulta aos sistemas de registro das manifestações junto à Ouvidoria, foi possível obter o volume de manifestações típicas desse atendimento e direcionadas ao MInfra. Assim, a Ouvidoria do Ministério gerou extrato das manifestações realizadas entre 2018 e 2020, apresentando, na **Tabela 2** e **Gráfico 1**, o resumo da quantidade de manifestações independente dos canais de atendimento disponíveis como telefone, Whatsapp, correspondências, ChatBot Mauá, presencial ou diretamente via Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) mantida pela Ouvidoria Geral da União - OGU/CGU.

Tabela 2: Manifestações de Ouvidoria realizadas entre 2018 e 2020.

Meses	2018	2019	2020	Total – Todos os Anos
Janeiro	162	170	546	878
Fevereiro	123	298	505	926
Março	201	312	521	1034
Abril	195	381	755	1331
Maio	201	356		557
Junho	195	333		528
Julho	118	519		637
Agosto	154	849		1003
setembro	161	556		717
outubro	183	541		724
novembro	177	517		694
dezembro	114	744		858
Total – Todos os Anos	1.984	5.576	1.277	8.837

Gráfico 1: Manifestações de Ouvidoria realizadas entre 2018 e 2020.



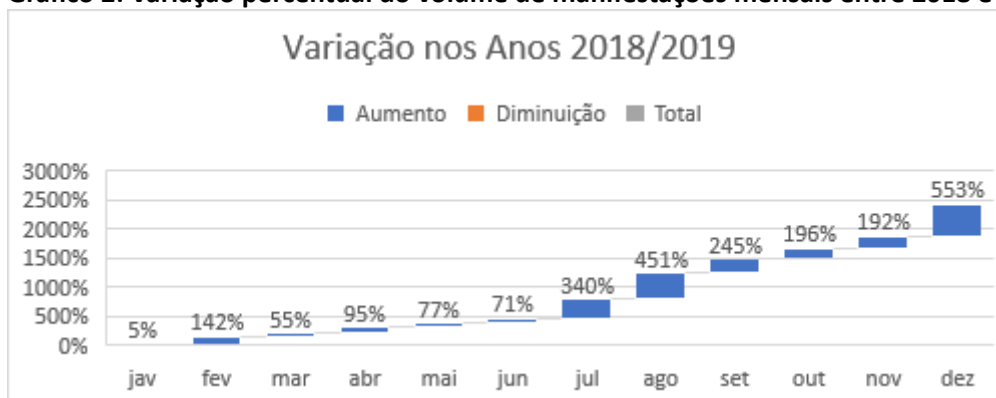
44.2. Com base nos dados de volume de manifestações de Ouvidoria, foram realizadas algumas análises na tentativa de identificar se o padrão de crescimento entre 2018 e 2019 seria seguido entre 2019 e 2020.

44.3. Verificou-se que, em comparação aos anos anteriores, 2020 já evidencia um quantitativo maior de atendimento, em que pese não estar ao mesmo nível ou não ter acompanhado o pico que aconteceu em dezembro de 2019. Vale, entretanto, informar que o pico observado em abril de 2020 pode ser atribuído à divulgação do Chatbot Mauá e campanha de incentivo do uso dos canais de Ouvidoria para manifestações relacionadas à Covid-19.

44.4. Outra informação relevante na análise dos dados é a irregularidade nos valores de incremento das manifestações mensais. Sabe-se que dependendo do mês, haverá mais ou menos demanda, entretanto, esperavam-se acréscimos e decréscimos proporcionais, o que não aconteceu. Enquanto houve um aumento de 192% das manifestações registradas em novembro de 2019 em relação a novembro de 2018, no mês de dezembro de 2019 houve um aumento de 553% em relação a dezembro de 2018.

44.5. Grande parte do aumento se deve ao fato que em 2018, que a estrutura do Ministério não abarcava o Denatran, cujo número de demanda já era expressivo. Logo, a mudança alterou completamente a demanda de manifestações em 2019. Os resultados apresentados no **Gráfico 2** exemplificam bem o caso.

Gráfico 2: Variação percentual do volume de manifestações mensais entre 2018 e 2019.



44.6. Como essa irregularidade aconteceu praticamente em todos os meses de 2019, e permanece ao menos na observação de 2020, acredita-se que o volume de manifestações de ouvidoria medidos ainda não é capaz de produzir uma previsão de demanda com erro aceitável para fins de

balizamento orçamentário necessário para estimar a demanda no contrato de *Contact Center*, conforme apresentado nas **Tabelas 3**, a avaliação percentual dos dados de Ouvidoria.

Tabela 3: Apresenta a variação percentual do volume de manifestações mensais de Ouvidoria do MInfra entre 2018 e 2020.

Variação do Volume					
mês/ano	2018	2019	2018-2019	2020	2019-2020
janeiro	162	170	5%	546	221%
fevereiro	123	298	142%	505	69%
março	201	312	55%	521	67%
abril	195	381	95%	755	98%
maio	201	356	77%		
junho	195	333	71%		
julho	118	519	340%		
agosto	154	849	451%		
setembro	161	556	245%		
outubro	183	541	196%		
novembro	177	517	192%		
dezembro	114	744	553%		

44.7. Outras informações que se pode extrair da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR mantido pela OGU/CGU é a frequência das manifestações por dia da semana. Na **Tabela 4** podem ser observados os valores absolutos das manifestações e os percentuais por dia.

45. Interessante destacar que, apesar de quarta-feira ser o dia de maior demanda, percentualmente a distribuição da quantidade de demandas por dia da semana é regular, tendo variação de no máximo 3% entre os demais dias. O mesmo ocorre nos dias de final de semana, com variação máxima de 1%.

Tabela 4: Apresenta o volume de manifestações de Ouvidoria do MInfra, realizadas, entre 2018 e 2020, por dia da semana.

Dia da Semana	Quantidade	Percentuais
domingo	214	2%
segunda-feira	1701	19%
terça-feira	1550	18%
quarta-feira	1772	20%
quinta-feira	1719	19%
sexta-feira	1667	19%
sábado	214	2%
Total Geral	8837	100%

45.1. Somente foi possível a extração da quantidade média de atendimentos por horário ao longo de todo o período de medição da tipologia de pedido de informação (**Tabela 5**). Nesse sistema que funciona 24 horas por dia, percebe-se que entre 9:00 e 18:00 horas são os horários de maior demanda.

Tabela 5: Apresenta o volume de manifestações de pedido de informação realizadas, entre 2018 e 2020, por hora.

Hora	Quantidade	Hora	Quantidade
0	20	13	230
1	9	14	456
2	9	15	457
3	4	16	451
5	6	17	312
6	7	18	180
7	22	19	76

8	99	20	60
9	236	21	44
10	331	22	42
11	383	23	42
12	246	Total Geral	3722

46. Levantamento estimativo da quantidade de atendimentos por canais disponíveis hoje no MInfra

46.1. Conforme esclarecido anteriormente, um dos objetivos a serem alcançados com o contrato é centralizar e modernizar o atendimento que o MInfra presta aos diferentes cidadãos e usuários de serviços públicos. Assim, em complementação aos dados de atendimentos realizados pela Ouvidoria, em 21 de janeiro de 2020, todos os setores do Ministério foram chamados a apresentar os quantitativos mensais de atendimento ao público realizados, por canal, a pessoa física e jurídica, cujas características fossem possíveis de serem recepcionadas por meio de uma central de atendimento.

46.2. Para facilitar o atendimento do pedido, a Ouvidoria criou um formulário eletrônico para cadastramento das informações solicitadas, encaminhando-o via e-mail a todas as áreas do MInfra. Solicitando o quantitativo mensal de atendimentos ao público decorrentes dos **serviços prestados diretamente pelo MInfra** a pessoa física ou jurídica.

46.3. Foi destacado que não deveriam ser contemplados no levantamento os atendimentos referentes a:

- assuntos institucionais, internos, de governo;
- encaminhados pela Ouvidoria (inclusive pedidos de informação);
- Passe Livre;
- Aposentados e Pensionistas

46.4. Dentre as instâncias requeridas responderam com dados quantitativo estimados: a Coordenação-Geral de Gestão de Pessoal (COGEP), o Gabinete da Subsecretaria de Orçamento e Administração (GAB/SPOA), a Secretaria Nacional de Transportes Terrestres (SNTT), Secretaria-Executiva (SE) e Secretaria Nacional de Portos e Transportes Aquaviários (SNPTA). Vale ressaltar, que, para determinadas áreas do Ministério, as demandas dos cidadãos já são redirecionadas e registradas diretamente à Ouvidoria, compondo portanto o total apresentado quanto a ela.

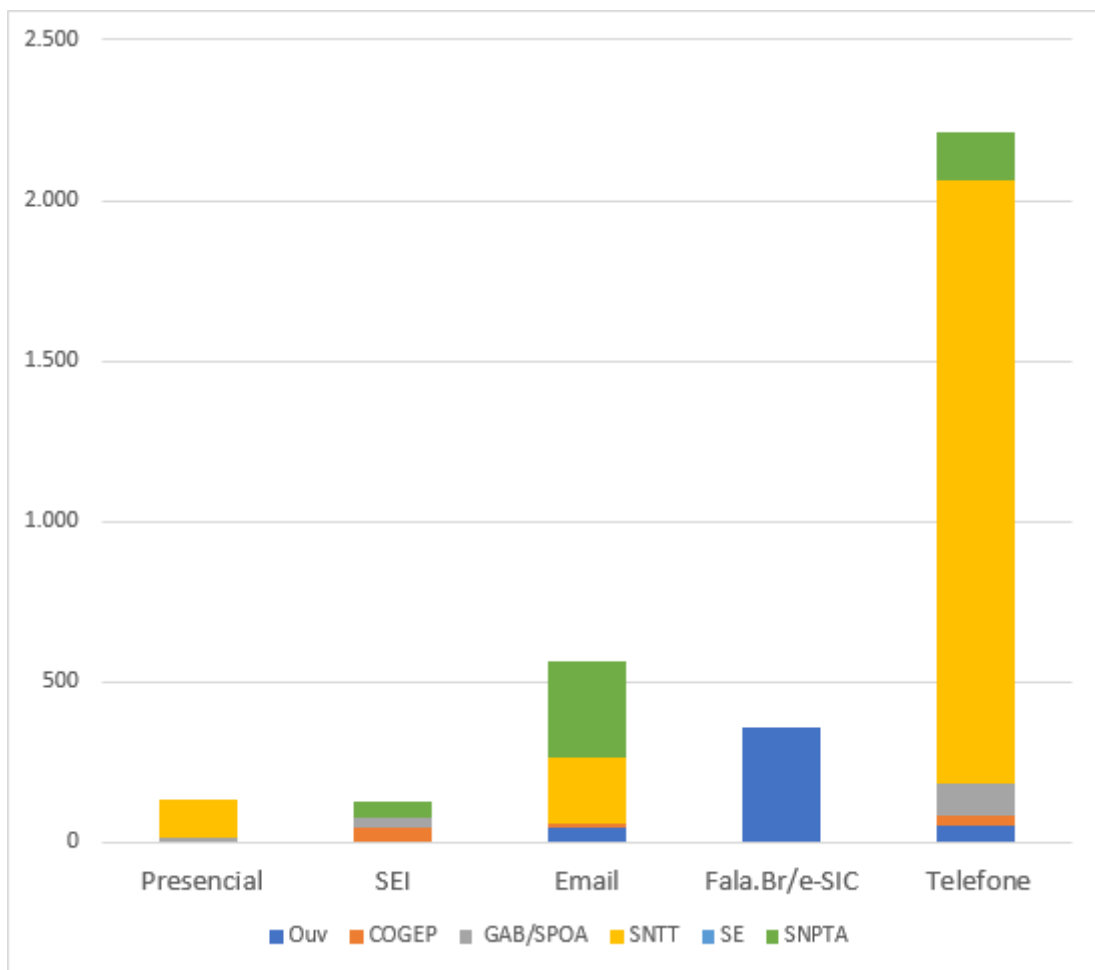
46.5. Conforme explicado no início da estimativa, foram encontradas verificou desproporcional discrepância entre os dados declarados pela SNTT, quanto ao atendimento por e-mail, com aqueles medidos na Ouvidoria nos meses de abril e maio de 2020, assim o resultado resumido na **Tabela 6 e Gráfico 3**, expostos abaixo já tem seus dado corrigidos com os dados medidos pela nova gestão, na Ouvidoria.

Tabela 6: Apresenta a estimativa de manifestações mensais do MInfra, obtidas em pesquisa eletrônica.

Atendimento	Ouv	COGEP	GAB/SPOA	SNTT	SE	SNPTA	Total
Presencial	3	2	10	118	0	0	133
SEI	0	46	30	0	2	47	125
E-mail	46	15	0	217*	1	300	579
Fala.Br/e-SIC	360	0	0	0	0	0	360
Telefone	54	28	100	1.879	2	150	2.213
	463	91	140	2.214	5	497	3.410

*Média meses de abril e maio de 2020.

Gráfico 3: Apresenta a estimativa de manifestações mensais do MInfra, obtidas em pesquisa eletrônica.



46.6. Verificou-se, então, a quantidade desproporcional das demandas de atendimento recebidas na SNTT via telefone, em relação às demais áreas do MInfra. Essa situação reflete, exatamente, a incorporação do Departamento Nacional de Trânsito (Denatran) por essa Secretaria do MInfra, conforme pode ser observado na **Tabela 7** e **Gráfico 4**.

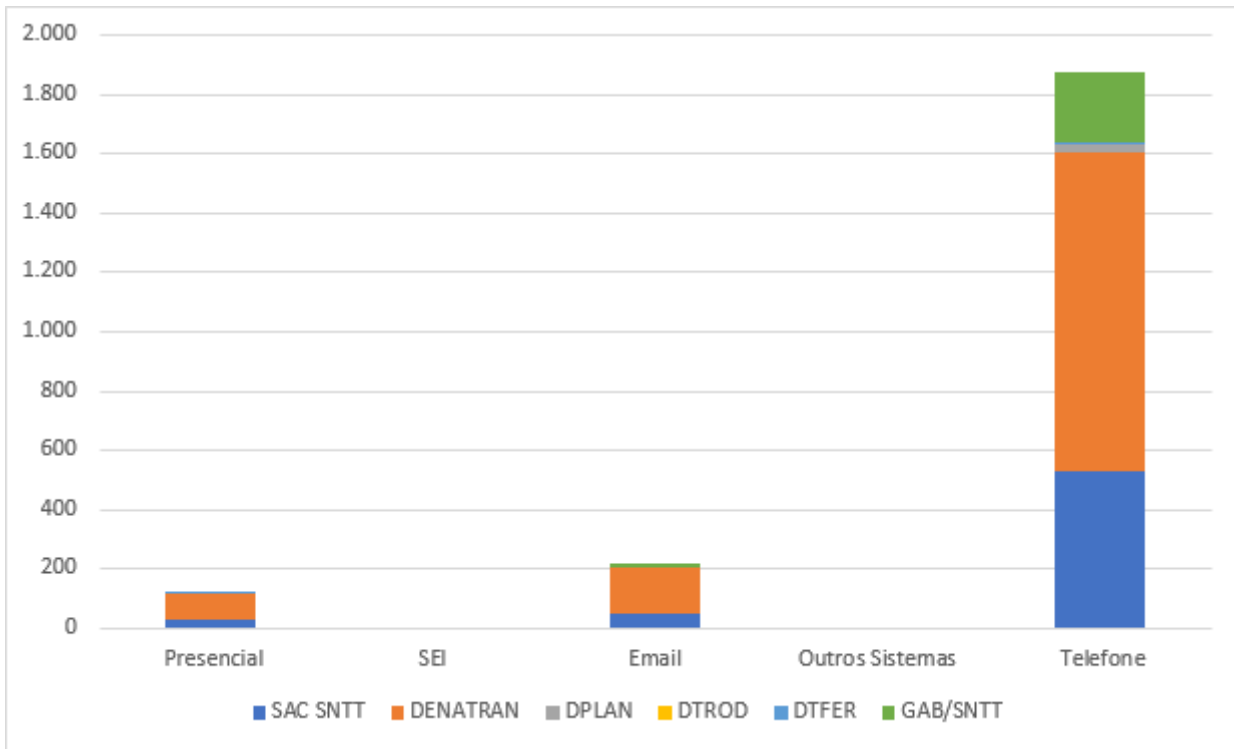
46.7. Importante destacar que, a melhoria do atendimento na temática trânsito será uma das maiores oportunidades de melhoria com a contratação do serviço de "Contact Center", especialmente pela grande quantidade de atendimentos e pelo fato de que o canal mais utilizado nesse caso tem sido e-mail, portanto um modelo de contratação que expresse soluções de multimeios e de melhorias tecnológicas se demonstrar mais adequado.

Tabela 7: Apresenta a estimativa de manifestações mensais da SNTT, obtidas em pesquisa eletrônica.

Atendimento	SAC/SNTT	DENATRAN	DPLAN	DTROD	DTFER	GAB/SNTT	Total
Presencial	28	89	0	0	1	0	118
SEI	0	0	0	0	0	0	0
Email	50*	155*	0	1	1	10	217
Outros Sistemas	0	0	0	0	0	0	0
Telefone	530	1.075	27	2	5	240	1.879
	608	1.319	27	3	7	250	2.214

*Inferidos com base nos dados de abril e maio de 2020.

Gráfico 4: Apresenta a estimativa de manifestações mensais da SNTT, obtidas em pesquisa eletrônica.



47. Dados Contrato nº 35/2014 - MT

47.1. Os dados apresentados a seguir mostram a dinâmica de atendimento e performance de interação entre o público do Ministério e suas áreas técnicas no atual contrato de *Call Center*.

47.2. Na **Tabela 8**, estão apresentados os principais parâmetros de desempenho, monitorados pela CTIS, contendo seus valores médios mensais. Já na **Tabela 9**, podem ser verificados os indicadores acordados no contrato e na **Tabela 10**, são apresentados a quantidade de atendimento por hora do dia, durante o mês de dezembro de 2019.

Tabela 8: Parâmetros de desempenho, monitorados pela CTIS.

MÊS	RECEBIDAS	ATENDIDAS	DAF	FHA	TMA	TME	NÍVEL DE SERVIÇO
dez/18	8.032	7.584	19	374	00:06:05	00:00:01	98,44%
jan/19	10.319	9.336	10	813	00:06:06	00:00:03	96,40%
fev/19	8.877	7.879	7	864	00:06:16	00:00:03	96,31%
mar/19	10.703	9.059	14	1.368	00:05:54	00:00:06	92,91%
abr/19	11.043	9.641	11	1.007	00:06:11	00:00:07	91,85%
mai/19	10.966	9.826	7	963	00:05:58	00:00:03	96,30%
jun/19	10.444	9.388	15	629	00:05:53	00:00:08	90,25%
jul/19	11.628	10.814	15	384	00:06:04	00:00:08	90,08%
ago/19	11.296	10.698	6	428	00:05:59	00:00:03	96,11%
set/19	11.653	10.888	13	477	00:05:59	00:00:05	94,24%
out/19	17.110	13.870	56	1.082	00:06:23	00:00:27	80,60%
nov/19	19.290	14.992	106	683	00:07:00	00:00:40	69,00%
dez/19	20.052	14.589	81	816	00:06:40	00:00:51	61,69%

Tabela 9: Nível dos parâmetros de desempenho acordados no Contrato nº 35/2014 - MT.

Indicadores	Metas
Índice de Chamadas Atendidas (Nível de Serviço)	90%
Tempo Médio de Atendimento (TMA)	00:09:00
Tempo Médio de Espera em Fila (TME)	00:00:30

Tabela 10: Quantidade de atendimento por hora do dia, durante o mês de dezembro de 2019.

HORA	RECEBIDAS	ATENDIDAS	HORA	RECEBIDAS	ATENDIDAS

00:00	0	0	13:00	1.618	1.405
01:00	0	0	14:00	2.079	1.523
02:00	4	0	15:00	2.040	1.418
03:00	0	0	16:00	1.702	1.285
04:00	1	0	17:00	867	781
05:00	3	0	18:00	379	355
06:00	31	0	19:00	216	204
07:00	217	0	20:00	97	0
08:00	1.436	1.357	21:00	53	0
09:00	2.245	1.642	22:00	15	0
10:00	2.886	1.770	23:00	10	0
11:00	2.557	1.615			
12:00	1.596	1.234			

VOLUME DE ATENDIMENTO PROPOSTO

48. Como pôde ser verificado nos dados disponíveis, não é possível estabelecer, a partir deles, um modelo de previsão de demanda de atendimento inequivocavelmente previsível. Como dito antes, apesar do aumento substancial de atendimentos ocorridos entre 2018 e 2019. Porém, em que pese a tendência de manutenção do padrão do ano anterior, ainda não se pode afirmar como será o comportamento da curva ao final de 2020 e em 2021.

49. Diante desse cenário, optou-se em estabelecer os quantitativos de atendimento com base nos dados absolutos declarados pela área técnica, sem o estabelecimento de mais estimativas, usando, entretanto, alguns instrumentos de controle utilizados em contratos similares, como os relatados anteriormente nesse ETP. Esses serão descritos mais adiante.

50. Por tudo considerado, o volume de atendimento total estimado para os primeiros 12 primeiros meses de contrato será igual a 40.920 manifestações, levando em conta o atendimento mensal levantado de 3.410, conforme demonstrado na **Tabela 6**. Caso ocorram ao menos 2 prorrogações, menos que o permitido pela Lei nº 8.666/1993, o volume total poderia chegar a 122.760 atendimentos (**Tabela 11**), caso se confirme a estimativa de volume, aqui realizada, pela coleta a ser operacionalizada nos 12 meses de contrato previstos.

Tabela 11: Quantidade de atendimento previsto para o novo contrato da Central.

Item	Ano	Quantidade Mensal	Meses	Quantidade Anual
Atendimento todos canais	1º	3.410	12	40.920
Atendimento todos canais	2º	3.410	12	40.920
Atendimento todos canais	3º	3.410	12	40.920
		Total do Contrato		122.760

51. Para estimativa da quantidade total de atendimento por canal foram utilizados os seguintes critérios expostos a seguir, sendo mostrada na **Tabela 12** a distribuição das demandas por canais de atendimento.

52. Teleatendimento humano receptivo e ativo

52.1. O teleatendimento humano receptivo será considerado válido, sempre após o atendimento da URA, de acordo com o número total de chamadas efetivamente atendidas pelos operadores, independentemente das transferências realizadas entre as células, cujo tempo de atendimento seja superior a 30 segundos. O teleatendimento humano ativo será considerado válido após 15 segundos de atendimento.

52.2. Para fins de estimativa de quantitativo de atendimento telefônico humano, serão utilizados os dados levantados na **Tabela 6**, ou seja, 2.213 manifestações.

53. **Atendimento ChatBot/Webchat**

53.1. O atendimento será considerado válido quando o Chatbot concluir um atendimento completo: registro, tratamento e resposta ao atendimento, ou a partir do WebChat (atendimento humano em chat pela internet), de acordo com o número total de atendimentos realizados, independentemente da quantidade de mensagens trocadas entre o operador e o mesmo demandante durante aquele contato, redundando em finalização conclusiva de atendimento ou em encaminhamento para o atendimento de 2º nível.

53.2. O volume estimado é de 20% do total de atendimento telefônico, seguindo padrão já utilizado em contratos similares, para uso de novos canais. No caso, esse serviço gerará um acréscimo no volume total anteriormente apresentado, ou seja, $2.213 \times 20\% = 443$ (aproximadamente).

54. **Atendimento sistemas Internos e Externos**

55. Trata dos atendimentos via Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, mantida pela OGU/CGU e peticionamento via Sistema Eletrônico de Informações (SEI), ou seja, $360 + 125 = 485$.

56. Os atendimentos serão considerados válidos de acordo com a quantidade de registros abertos, analisados e respondidos pela equipe de atendimento junto a esses sistemas. As informações registradas via Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR e SEI, bem como nos demais canais de atendimento deverão ser registradas, qualificadas, processadas e armazenadas em estrutura de banco de dados por meio de um **Sistema de Gestão de Demanda**. Esse sistema deverá apresentar não apenas a quantidade dos atendimentos realizados, mas também os tipificar, produzindo painéis de controle do tipo BI. Por meio desses painéis será realizado, ainda, o controle dos parâmetros de desempenho e qualidade de cada atendimento.

57. **Atendimento via e-mail corporativo**

57.1. O atendimento será considerado válido de acordo com a quantidade de e-mails efetivamente recebidos, registrados junto à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR. respondidos aos demandantes pelos operadores de 2º nível, ou seja, 579 manifestações.

57.2. Os e-mails do tipo resposta automática de recebimento, spam, e-mail duplicado e retorno de AntiSpam não receberão qualquer tipo de remuneração ou pagamento, ficando entendido que seus custos estarão incluídos no valor total da proposta.

58. **Atendimento presencial e por correspondências físicas**

58.1. O atendimento será considerado válido de acordo com a quantidade de atendimentos efetivamente realizados pelos operadores de 2º nível.

58.2. O volume considerado será dobrado àquele previsto na **Tabela 6**, pois se infere que a demanda de correspondências físicas, que não foi previstas na pesquisa junto às áreas técnicas, em geral, apresenta volume proporcional à demanda presencial, logo, o volume de atendimento será igual a $133 \times 2 = 266$.

58.3. No caso esse serviço gerará um acréscimo no volume total anteriormente apresentado.

Tabela 12: Distribuição das demandas por canais de atendimento.

Item	Especificação	Unidade de Medida	Quantidade Estimada (mês)	Quantidade Estimada (12 meses)
1	Teleatendimento Humano Receptivo e Ativo	Nº de ligações	2.213	26.556
2	Atendimento ChatBot e Webchat	Nº de Registros	443	5.316
3	Atendimento Sistemas Internos e	Nº de Registros	485	5.820

	Externos			
4	Atendimento via e-mail corporativo	Nº e-mails respondidos	579	6.948
5	Atendimento Presencial e via correspondências físicas	Nº de Atendimentos	266	3192
Totais de Atendimento Previstos			3.986	47.832

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

59. Como visto na **Tabela 6**, atualmente o MInfra conta com os seguintes canais de atendimento: presencial, Sistema Eletrônico de Informações (SEI), Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, e-mail e telefone, além das correspondências e Chatbot (recentemente implantado).

60. No novo contrato, o atendimento será realizado nos seguintes canais:

- **Teleatendimento Humano Receptivo e Ativo:** realizado a partir de células humanas de atendimento, em número a ser definido pela contratada, e localizadas fora das instalações do MInfra. O serviço consiste no acolhimento e na realização de ligações, atendendo a usuários de todo o território nacional. O atendimento receptivo contará com serviços de URA, prestados por meio de fraseologia e menu, e de scripts desenvolvidos e mantidos pela contratada, com validação prévia da equipe da Ouvidoria e demais áreas correlatas na prestação de uma determinada informação. O atendimento ativo será destinado a retorno com informações, solicitação de informações adicionais, ou para aplicação de consultas, pesquisas de satisfação do MInfra, entre outros;
- **Atendimento ChatBot/Webchat:** atendimento responsável por acolher as demandas dos usuários que utilizarão ferramenta de comunicação eletrônica para conversação em tempo real para registro, tratamento e resposta aos cidadãos. Será precedido pelo atendimento do **Chatbot**, e, caso seja necessário, encaminhada ao atendimento humano (Webchat). O Chatbot é definido como uma ferramenta de inteligência artificial, automatizada, para os atendimentos (em formato escrito) a temas e conteúdos recorrentes de atendimento. O ChatBot/Webchat deverá ser mantida a disponibilização no Portal do MInfra e ampliada para o WhatsApp ou outra solução semelhante que a empresa queira oferecer, mediante prévia autorização do MInfra. A integração entre o sistema do Chatbot e do Webchat deverá ser proposta e providenciada pela Contratada, mediante autorização prévia do MInfra; A empresa contratada receberá a transferência da solução tecnológica já existente no MInfra (ChatBot Mauá), promovendo o seu desenvolvimento durante o contrato e transferindo a tecnologia resultante ao final do contrato para o Ministério.
- **Atendimento via Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR mantido pela OGU/CGU):** na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, são registradas as manifestações típicas dos serviços prestados pelas Ouvidorias. É o principal canal de entrada de manifestação da Ouvidoria do MInfra. O registro das manifestações nessa plataforma, quando não for feito diretamente pelo usuário, será realizado pela Contratada, por meio do desenvolvimento de APIs de integração e interoperabilidade entre os diversos canais de atendimento e os sistemas da OGU/CGU e/ou manualmente pela sua equipe de atendimento;
- **Atendimento via peticionamento do Sistema Eletrônico de Informações (SEI):** mediante cadastro no SEI, os usuários podem dar entrada em documentos, solicitar o acompanhamento de determinados processos ou assinatura de contratos, convênios, termos, acordos e outros instrumentos congêneres celebrados com o MInfra. O acolhimento desses registros será, também, responsabilidade da Central de Atendimento, que deverá se comunicar com o sistema de atendimento da central por meio de web service;
- **Atendimento via e-mail corporativo:** será disponibilizado um endereço de correspondência eletrônica no site do MInfra, mas também em outras mídias, para atender as manifestações endereçadas à Central de Atendimento.

- **Atendimento presencial e via correspondências físicas:** ainda existe a demanda de cidadãos, requeridas via documento físico e via atendimento presencial. Deverá, portanto, ser disponibilizado no serviço da Central de Atendimento o registro manual desses tipos de manifestações, a serem realizados nas dependências do MInfra.

61. Disponibilidade dos Serviços

61.1. A disponibilidade dos serviços será como apresentada a seguir:

- **Teleatendimento Eletrônico via URA:** todos os dias por semana durante 24 horas por dia, inclusive feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério da Economia;
- **Teleatendimento Humano Receptivo e Ativo:** de segunda-feira à sexta-feira 7:30 às 19:30, exceto em feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério da Economia;
- **Atendimento ChatBot/Webchat:** o Chatbot atenderá todos os dias por semana durante 24 horas por dia, inclusive feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério da Economia. O serviço de Webchat (atendimento humano), por sua vez, ficará disponível de segunda-feira à sexta-feira 7:30 às 19:30, exceto em feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério da Economia;
- **Atendimento às demandas recebidas dos sistemas internos e externos:** serão registrados 24 horas durante todos os dias do mês, sendo tratadas de segunda-feira à sexta-feira 8:00 às 18:00, exceto em feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério da Economia;
- **Atendimento às demandas recebidas por e-mails corporativos:** serão registrados 24 horas durante todos os dias do mês, sendo tratadas de segunda-feira à sexta-feira 8:00 às 18:00, exceto em feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério da Economia;
- **Atendimentos via correspondências físicas e presencial:** serão realizados de segunda-feira à sexta-feira 8:00 às 18:00, exceto em feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério da Economia;
- Os serviços de **supervisão** serão prestados pela empresa contratada de segunda-feira à sexta-feira, das 8:00 às 18:00, exceto em feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério da Economia, exigindo-se regime de plantonista 24 horas, todos os dias do ano, para resolução de problemas operacionais no **Sistema de Gestão de Demanda** e seus demais sistemas complementares.

62. Níveis de Atendimento e outros serviços previstos

62.1. Os serviços oferecidos ao cidadão por meio de uma Central de Atendimento possuem níveis de baixa a alta complexidade técnica, podendo tratar de informações básicas, como acessar um sistema para emissão de documentos, a casos que envolvam questionamentos sobre licitações, contratos e decisões políticas específicas da instituição atendida.

62.2. Assim, é comum o estabelecimento de níveis de atendimento que deem vazão a todo esse conjunto de informações, que devem ser respondidas com precisão e clareza ao Cidadão.

62.3. Outro grupo de serviços, não envolvidos diretamente com o atendimento, mas com a supervisão desses trabalhos, ou mesmo relacionadas às questões de recursos humanos e ao gerenciamento do contrato, também devem ser contemplados na contratação prevista neste ETP, visando o suporte operacional e tecnológico dos serviços de *Contact Center*.

62.4. Atendimento de 1º Nível

62.4.1. As atividades previstas nesse nível de atendimento são:

- realizar o teleatendimento receptivo e ativo, além dos atendimentos via multimeios, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento;
- realizar o teleatendimento ativo para consultas ou aplicação pesquisas de satisfação do MInfra;
- prover o usuário de informações sobre andamento de processos em geral e todas as documentações entregues ao órgão por meio dos sistemas corporativos;
- prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- cumprir as determinações e os padrões de qualidade de atendimento previstos no termo de referência;
- administrar e dar encaminhamento a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado;
- registrar no Sistema de Gestão de Demanda todas as ligações atendidas, assim como aquelas manifestações advindas via multimeios, identificando cada pleito ou situação colocada pelo usuário, exceto aqueles atendimentos que entrarem diretamente como de 2º nível;
- registrar na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR da OGU/CGU todas aquelas demandas que não foram solucionadas com o atendimento de 1º Nível
- registrar, abrir e encaminhar Ordens de Serviços para atendimento de 2º nível;
- divulgar e encaminhar pesquisa de satisfação ao usuário, ao final de cada atendimento realizado;
- encaminhar relatório individual de suas atividades mensais, propondo melhorias para o atendimento aos usuários.

62.4.2. Nesse nível do atendimento, as atividades deverão ser realizadas por **Atendentes de Contact Center** com a seguinte qualificação mínima:

- conhecimento básico de informática;
- fluência verbal, boa dicção e audição, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada;
- maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros;
- capacidade de interpretação e compreensão de informações;
- capacidade de relacionar as informações recebidas com roteiros de atendimento.

62.4.3. A composição e o dimensionamento da equipe de profissionais envolvidos nos trabalhos de Atendimento de 1º Nível será de responsabilidade exclusiva da empresa contratada e deverá atender a todos os requisitos expostos neste ETP.

62.5. **Atendimento de 2º Nível**

62.5.1. As atividades previstas nesse nível de atendimento são:

- receber, registrar, dar tratamento e responder às demandas abertas nos sistemas de atendimento do MInfra e junto à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR;
- receber, analisar e prover soluções quanto aos questionamentos recebidos do atendimento de 1º nível, com base em consultas de manuais normativos e operacionais, banco de soluções, experiência de atendimento e interação com os profissionais indicados pelos diversos setores do Ministério para apoiar a Central de Atendimento, denominados de Pontos Focais de Atendimento (PFA);

- solicitar ao 1º Nível de Atendimento o contato ativo com o usuário quando necessário;
- registrar, abrir e encaminhar Ordens de Serviços às áreas técnicas do MInfra sobre assuntos não contemplados nos manuais normativos e operacionais, banco de soluções e experiência de atendimento, ou de alta complexidade, que requeiram, por exemplo, decisões de caráter político, sigilo e envolvimento da alta direção do Ministério;
- controlar o arquivamento e organização de documentos e arquivos lógicos;
- comunicar, através de relatórios mensais de atividades, os problemas que requeiram maiores estudos para sua solução definitiva.
- Monitorar e controlar os prazos das demandas de 2º Nível;
- Propor a inclusão de melhorias aos bancos de conhecimento.

62.5.2. Nesse nível do atendimento, as atividades deverão ser realizadas por **Analistas de Contact Center** com a seguinte qualificação mínima:

- domínio de microinformática, Windows e Office básico;
- fluência verbal, boa dicção e audição, clareza e objetividade na linguagem escrita;
- maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- capacidade de síntese;
- autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros;
- capacidade de interpretação e compreensão de informações;
- dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;

62.5.3. A composição e dimensionamento da equipe de profissionais envolvidos nos trabalhos de Atendimento de 2º Nível será de responsabilidade exclusiva da empresa contratada e deverá atender a todos os requisitos expostos neste ETP. Entretanto, parte da equipe deverá ser locada em Brasília para o atendimento presencial, que ocorrerá na Sede do MInfra.

62.6. Gerenciamento e Supervisão de Sistemas

62.6.1. As atividades previstas nesse tipo de serviço são:

- gerenciar e supervisionar a implantação, a regularidade, a qualidade e a eficiência do Sistema de Gestão de Demanda e interoperabilidade desse com os demais sistemas em uso para atendimento aos usuários e gestão dos serviços do MInfra, especialmente, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, o SEI e Chatbot;
- atuar com proatividade, elaborando medidas capazes de melhorar desempenho diário do Sistema de Gestão de Demanda;
- manter acompanhamento de metas mensais de desempenho e qualidade do Sistema de Gestão de Demanda, aplicar opinião, motivar a equipe envolvida, criando estratégias para superação de resultados;
- gerenciar conflitos sob sua responsabilidade e construir clima organizacional sadio;
- gerir os registros das manifestações dos usuários em banco de dados do Sistema de Gestão de Demanda, considerando os atributos necessários à geração dos relatórios/consultas gerenciais e operacionais especificados;
- elaborar relatórios técnicos mensais apresentando o desempenho do Sistema de Gestão de Demanda, contendo o tratamento e as soluções aos problemas detectados;
- garantir a segurança das informações do MInfra e dos usuários de seus serviços;

- auxiliar a criação, melhoria e implementação de scripts de atendimento;
- auxiliar na melhoria contínua do(s) fluxo(s) de processo(s) de atendimento, implantando perfis de uso no sistema;
- dar suporte aos usuários quando estiverem com dúvidas no uso do sistema;
- realizar levantamento das necessidades da Ouvidora e de outras áreas atendidas pela Central, quanto ao atendimento e uso do Sistema de Gestão de Demanda;
- elaborar, manter e implementar melhorias constante em painéis BI para monitoramento e controle da quantidade dos atendimentos, bem como dos parâmetros de desempenho e qualidade de cada atendimento. Esse monitoramento deverá ser realizado online, ou seja, atualização sempre que for gerado um registro, e ao longo de toda a operação da Central de Atendimento.

62.6.2. As atividades de gestão e supervisão de **Sistemas de Contact Center** devem ser realizadas por profissionais com a seguinte qualificação mínima:

- domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access), Power BI;
- criatividade na implantação de inovações de sistemas e desenvoltura na busca de novas soluções;
- capacidade em trabalhar com diferentes demandas sem prejudicar o resultado da solução como todo;
- habilidade para identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e suas conseqüentes soluções;
- habilidades de gerenciamento, monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal.

62.6.3. A composição e o dimensionamento da equipe de profissionais envolvidos nos trabalhos de Gerenciamento e Supervisão de Sistemas será de responsabilidade exclusiva da empresa contratada e deverá atender a todos os requisitos expostos neste ETP. Entretanto, deverá ser locada em Brasília parte dessa equipe para que haja a interação operacional com a equipe de tecnologia de informação e sistemas do MInfra.

62.7. **Supervisão Operacional**

62.7.1. As atividades previstas nesse tipo de serviço são:

- supervisionar o atendimento realizado pelas equipes dos Atendimentos de 1º e 2º Nível, atestando o nível do serviço prestado e a avaliação feita pelo usuário, adotando providências quando necessário quanto a conduta e conhecimento técnico do atendente;
- organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes e analistas responsáveis pelo teleatendimento receptivo, ativo e atendimento multimeios, bem como retorno das solicitações de Ouvidoria;
- efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória das posições de atendimento, objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;
- atuar com pró-atividade na identificação de falhas e oportunidades de melhoria da qualidade e da eficiência do atendimento;
- atuar pró-ativamente na resolução de problemas;
- apoiar e orientar as equipes de 1º e 2º níveis;
- manter as equipes de 1º e 2º níveis capacitadas;
- gerenciar materiais de expediente, estrutura física e equipamentos para o pleno funcionamento do atendimento de 1º e 2º Nível;

- realizar *feedbacks* tempestivos aos atendentes de 1º e 2º Níveis, visando orientá-los quanto a busca contínua da melhoria do atendimento, notadamente aqueles que apresentarem inconsistências nos serviços prestados;
- promover reuniões gerenciais sempre que necessário com as equipes do 1º e 2º nível e de supervisão com vistas a excelência e boa execução dos serviços prestados;
- supervisionar a conclusão das manifestações enviadas as áreas e unidades técnicas do MInfra, mitigando todo e qualquer atraso, apoiando no atendimento aos pleitos abertos, garantindo a padronização das respostas quando possível, esclarecendo dúvidas e propondo o equacionamento de questões técnicas complexas quando devidamente solicitado pela área técnica;
- supervisão e comunicação administrativa e funcional da empresa contratada junto ao MInfra;
- diagnosticar as manifestações repetitivas e apoiar o MInfra na construção de soluções para essas ocorrências, elaborando planos e projetos de melhoria do atendimento dos usuários;
- construir, consolidar e complementar os FAQs, Scripts e fluxos de atendimentos para implantação da Central de Atendimento;
- aplicar o conteúdo de sistemas de gestão (ISO 9000 ou qualquer outro sistema mais atual), no que for pertinente, a Gestão de Qualidade, Gerenciamento da Documentação da Qualidade e ao bom desempenho das atividades objeto do contrato;
- manter acompanhamento de metas mensais das atividades operacionais de atendimento, motivar a equipe e criar estratégias para superação de resultados;
- gerenciar conflitos relacionados ao atendimento e à sua equipe, e construir clima organizacional sadio;
- elaborar processo de faturamento dos serviços realizados;
- gerenciar os serviços prestados pela Central de Atendimento, garantindo total aderência às exigências legais e administrativas previstas em Contrato.

62.7.2. As atividades de supervisão **Operacional de Contact Center** devem ser realizadas por profissionais com a seguinte qualificação mínima:

- domínio de microinformática; Windows e Office (Word, Excel e Access);
- fluência verbal, boa dicção e audição;
- clareza e objetividade na linguagem escrita;
- capacidade de síntese;
- dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua dos níveis e dos serviços;
- habilidades de gerenciamento, monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- inteligência emocional para lidar nas atividades de articulação;
- habilidade para identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e suas consequentes soluções;
- saber ouvir com sensibilidade para identificar os problemas reais apontados, expressar-se com desenvoltura, clareza e objetividade, transmitir ideias, passar informações sem distorções ou ruídos;
- capacidade de rever opiniões, padrões e scripts, revendo seus posicionamentos e comportamentos frente a fatos ou argumentações convincentes;
- Experiência comprovada no gerenciamento e supervisão de serviços de *Contact Center*.

62.7.3. A composição e dimensionamento da equipe de profissionais envolvidos nos trabalhos de Supervisão Operacional será de responsabilidade exclusiva da empresa contratada e deverá atender a todos os requisitos expostos nesse ETP. Entretanto, uma parte dos profissionais envolvidos nessa tarefa, deverão ter locação obrigatória em Brasília, junto à Ouvidoria do MInfra, especificamente nas atividades de inteligência, Back Office e de relacionamento com o cliente (MInfra).

63. Sistema de Gestão de Demanda

63.1. Para a efetiva gestão da Central de Atendimento, deverá ser utilizado um Sistema de Gestão de Demanda (SGD), que pode ser do tipo software livre ou comercial, sendo esse sistema terá que responder pela interoperabilidade dos diferentes sistemas que compõe a estrutura tecnológica da Central de Atendimento com aqueles existentes no MInfra, ou seja, deverá garantir uma comunicação fluida entre sistemas, especialmente, com sistemas chaves no atendimento das manifestações do Ministério como Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR mantido pela OGU/CGU (ou outra que a substitua), bem como Sistemas de Gestão Documental do Governo Federal (SEI-MInfra) e Chatbot do MInfra (Mauá).

63.2. O SGD deverá ser capaz de controlar e dar transparência ao ciclo completo de atendimento, registrando e tipificando as manifestações, apresentando o tratamento nos diferentes níveis de atendimento, incluindo a conclusão e resposta final a ser dada ao cidadão.

63.3. Para tanto, deverá ser capaz de produzir painéis de gerenciais, que serão disponibilizados, com informações em tempo real, à gestão e fiscalização do contrato (Ouvidoria do MInfra), bem como para áreas técnicas do MInfra, quando essas forem demandadas. Assim, deverá ser definido o Workflow das fases de atendimento, sendo permitidas consultas hierarquizadas ao banco de dados. Dentre as consultas, o acompanhamento dos prazos se faz fundamental, em especial às demandas de Ouvidoria do MInfra.

63.4. O SGD, deverá, também, ser capaz de exibir as informações necessárias ao faturamento e pagamento, ou seja, deverá, disponibilizar a quantidade diária de manifestações por canal de atendimento e o resultado do monitoramento dos indicadores, considerando a meta estabelecida para cada um deles.

63.5. Com o SGD se espera os seguintes benefícios:

- automatização nas tarefas de responsabilidade da Central de Atendimento, visto que o trabalho estará embasado em um sistema de integração;
- aumento da segurança de dados e informações do contrato, em especial no controle e transparência na emissão das faturas e realização de pagamento;
- produção de análises em tempo real, proporcionando uma tomada de decisões de forma mais rápida e precisa;
- Controle e gestão da tramitação interna das manifestações, Ouvidoria – Área Técnica – Ouvidora;
- ampliação da produtividade nas respostas advindas das áreas técnica.

63.6. Além disso, o SGD será responsável pela gestão de recursos humanos, com o objetivo de garantir alta qualidade e desempenho de forma otimizada, alinhada com a real necessidade dos serviços e de forma centralizada, simplificando a análise dos dados, possuindo as seguintes características mínimas:

- permitir a gestão centralizada da Central de Atendimento;
- proporcionar previsões otimizadas e aderentes à realidade, além de controles de desempenho individual dos atendentes e monitoria de qualidade e serviço de mensagens;
- realizar o planejamento para a gestão de todas as premissas necessárias para o dimensionamento de forma diária, além de permitir que ajustes em demanda e premissas sejam realizados com

regras específicas de nível de serviço e configurações de excedente (absenteísmo) fixo ou variável com geração de escalas;

- realizar o acompanhamento em tempo real e histórico da ocupação das posições de atendimento, com informações do agente alocado;
- realizar o gerenciamento dos status inseridos pelos atendentes de modo a justificar o seu tempo de trabalho, em que um grupo de usuários recebe as solicitações de justificativas podendo autorizar ou negar;
- possibilitar feedback online via módulo web para o atendente;
- propiciar uma interface simples e objetiva entre os atendentes e os supervisores, atendendo às principais necessidades do dia-a-dia no tocante à solicitação de trocas e ausências, alterações de horário, agendamento de férias e apontamento de produtividade
- garantir a segurança e unicidade das informações, disponibilizando informações para usuários específicos;
- deverá estar integrada ao sistema de telefonia DAC, permitindo o planejamento e dimensionamento do tráfego diário e acompanhamento dos indicadores de qualidade do atendimento;
- possuir módulo de qualidade para acompanhamento da avaliação do atendente, gerando uma nota final e mantendo histórico de avaliações anteriores;
- permitir que os supervisores tenham uma visão micro e macro da operação, visualizando resultados em tempo real para possíveis ações imediatas;
- possibilitar o acompanhamento da demanda, saber onde se encontra a manifestação e com quem;
- permitir a criação de grupos, ponto focal, para recebimento das manifestações;
- permitir a inclusão de usuários nos grupos que venham a responder ou ser responsáveis pelas manifestações;
- demonstrar por meio de relatório, ou outra forma de controle, e permitir a consulta em tempo real de manifestações que estão para vencer;
- permitir o anexo de documentos quando estes vierem da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

63.7. O SGD e seu banco de dados estarão hospedados na infraestrutura de TI do MInfra, devendo ser disponibilizada à fiscalização qualquer das informações sempre que esta for solicitada.

64. **Segurança dos dados e serviços**

64.1. Conforme pode ser observado no item que trata a disponibilidade dos serviços, alguns serviços da Central de Atendimento estarão disponíveis permanentemente. Portanto, estarão sendo produzidos dados sempre que houver atendimento a qualquer momento do dia, para tanto, os sistemas a serem implantados deverão ser capazes de realizar o monitoramento de seus equipamentos pelo período de 24x7.

64.2. Para que sejam disponibilizados os canais de atendimento pretendidos, a Contratada deverá implantar todos os sistemas que serão previstos no Termo de Referência para contratação.

64.3. Os procedimentos e políticas de segurança a serem adotados deverão ser suficientes para garantir que o uso da conexão de rede seja seguro e utilizado somente para fins autorizados, e os registros e dados de negócios estejam protegidos contra acesso ou usos indevidos, alteração, perda ou destruição.

64.4. Qualquer API ou equipamento previsto para integração com sistemas ou equipamentos do Ministério, deverá ser previamente aprovado pelo setor do Ministério responsável pela tecnologia da Informação e sistemas informatizados, sendo a empresa responsável pela segurança de seus próprios

sistemas e equipamentos de informática, incluindo os procedimentos como instalação, manutenção, atualização e o *update* dos softwares de antivírus e *patches* sob sua supervisão.

64.5. Somente usuários autorizados pelo Ministério terão acesso às informações e aos dados, bem como aos equipamentos e à rede do MInfra, desta feita, todos os acessos deverão atender às normas e políticas de tecnologia da informação em vigor no Ministério, estando inclusive prevista a emissão de termos de confidencialidade a todos os funcionários com atividades e acesso aos sistemas de suporte da Central de Atendimento.

64.6. Dados ou informações sobre usuários ou contidos na infraestrutura, quer possuídos, cedidos ou hospedados nas instalações de uma terceira parte, ou na infraestrutura de um fornecedor de serviços de aplicativos, não deverão ser divulgados a quaisquer terceiras partes, sem a prévia aprovação por escrito do MInfra, após análise por parte do gestor do contrato.

64.7. O uso de qualquer tipo de mídia de armazenamento, com exceção dos discos rígidos internos, deverá ser previamente aprovado pelo MInfra. Assim, em outras ocasiões, o uso de mídias de armazenamento removíveis e portáteis, tais como CDs, DVDs, drives USB, *Flash drives*, etc., será estritamente proibido.

64.8. Para controle do serviço prestado será disponibilizado painel BI com todas as informações necessárias para verificação da conformidade e desempenho previstos no contrato.

64.9. Além disso, a qualquer momento será possível a solicitação, pelos gestores do contrato, de esclarecimentos e de melhorias na qualidade da apresentação das informações do painel de controle.

64.10. Ainda, deverão ser mantidos *logs* de auditoria completos, sistema operacional, conexões e ferramentas de monitoramento para verificação em tempo real do consumo de CPU, memória e disco; disponibilidade dos ambientes, servidores e sistemas; e disponibilidade dos links de comunicação e link de internet; disponibilidade de acesso aos sistemas externos a serem acessados.

64.11. Vale ressaltar que cabe ao MInfra a reserva do direito de supervisionar em tempo real, gravar e utilizar os dados armazenados das conexões a qualquer tempo e da forma que lhe for mais conveniente, ressalvadas as vedações previstas nas legislações vigentes.

64.12. Quanto às Conexões que utilizem a Internet, estas deverão ser protegidas, utilizando-se tecnologias de criptografia, adotadas como padrão de mercado.

64.13. Considera-se como boa prática e, portanto, um requisito do serviço, proporcionar ao contrato flexibilidade e autonomia, dando à empresa o incentivo na busca de novas soluções de inovação e eficiência no processo de atendimento. Entretanto, a implementação de novas soluções estará condicionada a aprovação do gestor do contrato e das áreas de gestão da informação e tecnologia do MInfra, além de conformidade com os objetivos do Plano de Transformação Digital e termo de referência do contrato.

TRANSIÇÃO CONTRATUAL

65. A empresa responsável pelo serviço deverá apresentar, em até 60 (sessenta) dias corridos antes do término do Contrato, um Plano de Transferência de Tecnologia e Repasse de Conhecimento ao MInfra, inclusive do Chatbot (Mauá).

66. Este plano deverá conter a revisão de toda a documentação gerada pelos serviços prestados, acrescido de outros documentos que possibilitem o correto entendimento do serviço executado.

67. O Plano de Transferência deverá ser executado de forma a garantir a qualidade e a continuidade dos serviços não havendo nenhum impacto na prestação dos serviços, por ocasião da sucessão.

68. Ao término do contrato todos os produtos e insumos gerados, inclusive as mídias, durante a execução dos serviços deverão ser repassados ao MInfra, garantindo a continuidade dos serviços por

seus servidores ou por empresa por ele designada.

GERENCIAMENTO DO CONTRATO

69. Para facilitar o gerenciamento dos serviços da Central de Atendimento a serem contratados, será estabelecida uma fase de implantação e outra de operação.

70. A fase de implantação terá 90 dias de duração e será remunerada com base nos atendimentos efetuados mensalmente, no limite máximo de 20% a mais no valor estimado, caso a demanda exceda a quantidade mensal prevista.

71. Será garantido também o valor mínimo de 80% do valor, caso seja verificada que a demanda real nesses meses sejam inferiores a esse percentual. Nos 30 primeiros dias dessa fase, não será cobrado o cumprimento das metas previstas para indicadores de eficiência e qualidade.

72. Para início das atividades de implantação da Central de Atendimento, a empresa contratada deverá apresentar Plano de Trabalho contemplando, no mínimo os seguintes itens:

- disponibilização dos recursos especificados;
- plano de capacitação da equipe de atendimento;
- detalhamento da arquitetura das soluções tecnológicas que serão utilizadas na Central;
- planejamento das atividades para levantamento da árvore de atendimento (FAQs) e scripts, além da forma de incorporação desses na operação do atendimento;
- planejamento, com cronograma, de implantação das estruturas física e tecnológica;
- cronograma para implantação das atividades de controle e gestão do contrato, como, por exemplo, os painéis BI;
- descrição do link de comunicação entre o ambiente computacional da empresa contratada e o ambiente do MInfra.

73. O Plano de Trabalho deverá ser apresentado na primeira reunião da comissão de fiscalização da Central de Atendimento, logo após a assinatura do contrato de prestação do serviço. Sua apresentação e devida aprovação (comissão de fiscalização) serão condicionantes para a expedição da ordem de serviço de implantação.

74. Ao final da fase de implantação deverão ser entregues:

- o parque de equipamentos e infraestrutura tecnológica, com seus respectivos testes operacionais devidamente aferidos pela equipe gestão e fiscalização do contrato;
- o(s) prédio(s) onde será instalada a Central deve estar devidamente atestados pela gestão e fiscalização do contrato;
- a entrega de mobiliário e da infraestrutura física devidamente aferidos pela gestão e fiscalização do contrato;
- os funcionários devidamente treinados;
- a operação do teleatendimento receptivo, ativo e URA, em pleno funcionamento;
- a operação do atendimento multimeios (e-mail, sistemas, chatbot/webchat, correspondência e presencial), em pleno funcionamento;
- o Sistema de Gestão de Demanda funcional, para a integrar todos os canais de atendimento, permitindo o monitoramento em tempo real, pela metodologia *Omnichannel*.

75. A fase de operação da Central de Atendimento iniciará a partir de reunião específica da comissão de fiscalização da Central de Atendimento, na qual deverá ser emitida ordem de serviço de

operação, após a apresentação e aprovação dos produtos e serviços acordados na fase anterior. Caso não sejam atendidas na íntegra as entregas a comissão poderá recomendar o distrato do contrato.

76. A fase de operação terá duração a partir do final da fase de implantação até o final do contrato e será remunerada com base nos atendimentos efetuados mês a mês, considerando os atendimentos válidos constante na especificação de cada tipo de canal, até o limite de 20% superior no valor mensal a ser pago, estimado com base na demanda apresentada aqui neste ETP.

77. Será garantido também o mínimo de 80% do valor, caso seja verificada que a demanda real do mês seja inferior a esse percentual.

78. Na fase de operação da Central de Atendimento será cobrado o cumprimento das metas por indicadores de eficiência e qualidade, conforme descrito a seguir.

79. **Indicadores**

79.1. O gerenciamento do atendimento será realizado buscando o cumprimento de metas de indicadores que comprovem a Qualidade Objetiva e a Qualidade Subjetiva do serviço de atendimento.

79.2. A **Qualidade Objetiva** pode ser definida como o conjunto de características técnicas, operacionais ou de performance de um serviço com a capacidade produzir o resultado apto a atender a expectativa dos usuários, e neste contrato será medido:

- pelo **Tempo Médio de Espera (TME)** ou o tempo em que cidadão que busca o MInfra aguarda para ser atendido;
- pelo **Nível de Funcionamento do Serviço (NFS)** ou a porcentagem de transações atendidas em um determinado período;
- pelo **Índice de Demandas Tratadas pelo 1º Nível de Atendimento (IDT 1º)**;
- pelo **Índice de Demandas Tratadas pelo 2º Nível de Atendimento (IDT 2º)**;
- pelo **Percentual de Demandas Tratadas dentro do Prazo de até 5 dias úteis (PDTP)**;
- pela **Disponibilidade da Plataforma de Atendimento e Tecnológica (DPAT)** ou período em que o serviço telefônico e os sistemas de suporte dos serviços ou ferramentas específicas do atendimento ou mesmo o Sistema de Gestão de Demanda estiverem operacionais.

79.3. A **Qualidade Subjetiva** pode ser definida como o conjunto de traços latentes que expressam aspectos atitudinais ou de reação dos usuários diante de um serviço ou da experiência com esse, bem como a atitude final diante dos atributos desse serviço, que nesse contrato será medida:

- pelo **Índice de Abandono (IAB)** quantas vezes em que o cidadão desiste do atendimento requerido;
- pelo **Índice de Reclamações do Atendimento (IRCL)** ou relação da quantidade de reclamações sobre o atendimento do MInfra em razão do total de manifestações registradas no MInfra;
- pelo **Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)** que prevê avaliar o grau de satisfação quanto ao atendimento recebido junto ao MInfra em todos os canais. Após cada atendimento será realizada pesquisa para que o cidadão responda as perguntas relacionadas aos atributos de Confiabilidade, Tempestividade, Acessibilidade e Simplicidade, variando em uma escala likert de 0 a 5, de totalmente insatisfeito a totalmente satisfeito.

79.4. Especificamente quanto ao Índice de Satisfação com o Atendimento, ele será obtido mediante instrumento de pesquisa aprovado conforme metodologia elaborada pela Ouvidoria do MInfra.

79.5. Adota-se, com base no comparativo com o praticado nos demais órgãos analisados e nos próprios dados de atendimento do MInfra, o percentual aceitável de não retenção de "tratamento e conclusão" de 15% das demandas de atendimento, que é o percentual máximo estimado passível de ser transferido para áreas técnicas. Assim sendo, define-se o prazo de atendimento do **PDTP**, em até 05 dias úteis, com fundamento no Decreto n. 6523/2018.

79.6. O não atingimento das metas estabelecidas para cada um dos indicadores impactará no valor de faturamento mensal e a repetição do não atendimento poderá ensejar à prestadora de serviços sanções previstas neste ETP.

79.7. O controle do desempenho de todos os parâmetros de atendimento deverá ser acompanhado em painel BI, disponível para a gestão e fiscalização do contrato e para gerência da contratada, com a finalidade do acompanhamento passo a passo dos serviços prestados, possibilitando ações de intervenção antes do fechamento do faturamento mensal do serviço. A TRANSPARÊNCIA será princípio fundamental na gestão do contrato.

79.8. As fórmulas de todos os indicadores estão apresentadas na **Tabela 13**, com as metas devidamente estabelecidas. Informa-se que os indicadores aqui descritos são comumente utilizados em contratos dessa natureza, como os já citados nesse ETP, sendo as metas aqui atribuídas compatíveis a esses contratos e, portanto, aceitas pelo mercado.

Tabela 13: Indicadores com suas respectivas metas.

Indicador	Fórmula	Meta
TME	$\frac{\text{Tempo total de esperadas ligações}}{\text{Total de ligações em espera}}$	≤ 45 seg
IAB	$\left(\frac{\text{Total de ligações abandonadas em espera}}{\text{Total de ligações recebidas no DAC}} \right) \times 100$	≤ 5%
NFS	$\left(\frac{\text{Total de ligações atendidas em até 45"}}{\text{Total de ligações atendidas + Total de ligações abandonadas}} \right) \times 100$	≥ 85%
IDT 1º	$\left(\frac{\text{Total de demandas tratadas no 1º nível}}{\text{Total de demandas recebidas}} \right) \times 100$	≥ 85%
IDT 2º	$\left(\frac{\text{Total de demandas tratadas no 2º nível}}{\text{Total de demandas recebidas}} \right) \times 100$	≥ 85%
PDTP	$\left(\frac{\text{Total de protocolos tratados dentro do prazo}}{\text{Total de protocolos de atendimento tratados}} \right) \times 100$	≥ 85%
IRCL	$\left(\frac{\text{Total de reclamações registradas de atendimento no Fala.BR}}{\text{Total de Manifestações registradas no Fala.Br}} \right) \times 100$	≤ 2%
DPAT	$\left(\frac{\text{Tempo total do serviço telefônico e sistemas de suporte disponível}}{\text{Tempo total do serviço telefônico e sistemas de suporte contratado}} \right) \times 100$	≥ 99%
ISA	$\left(\frac{\text{Total de respostas "com notas ≥ 3 no mês}}{\text{Total de perguntas respondidas}} \right) \times 100$	≥ 80%

80. Medição para faturamento dos serviços – Fase Operacional

80.1. Para que se pudessem usar os indicadores citados de forma efetiva como garantia para desempenho e qualidade requeridos na Central de Atendimento, foi necessário criar métrica para que o seu não cumprimento gerasse impactos financeiros negativos à empresa contratada, incluindo, sanções caso o seu descumprimento se repetisse ao longo do tempo.

80.2. Assim, a empresa contratada será monitorada quanto ao cumprimento ou não das metas, conforme descrição e pontuação apresentadas na **Tabela 14**. A pontuação será considerada para descontos no pagamento do fatura mensal dos serviços. Os descontos serão de até 20% no valor faturado, que corresponderão a 100 pontos recebidos ao longo do mês de faturamento.

Tabela 14: Apresentação da pontuação pelo descumprimento das metas de cada indicador.

Item	Indicador	Meta	Período	Pontuação por avaliação Insatisfatória
1	TME	≤ 45 seg	Diário	45 seg < TME ≤ 60 seg => 0,1 ponto
				60 seg < TME ≤ 75 seg => 0,3 ponto
				TME > 75 seg => 0,5 pontos
2	IAB	≤ 5%	Diário	5% < IAB ≤ 7% => 0,1 ponto
				7% < IAB ≤ 9% => 0,3 ponto
				IAB > 9% => 0,5 pontos
3	NFS	≥ 85%	Diário	75% ≤ NFS < 85% => 0,1 ponto
				65% ≤ NFS < 75% => 0,3 ponto
				NFS < 65% => 0,5 pontos
4	IDT 1º	≥ 85%	Mensal	75% ≤ IDT 1º < 85% => 3,0 pontos
				65% ≤ IDT 1º < 75% => 6,0 pontos
				IDT 1º < 65% => 12,0 pontos
5	IDT 2º	≥ 85%	Mensal	75% ≤ IDT 2º < 85% => 3,0 pontos
				65% ≤ IDT 2º < 75% => 6,0 pontos
				IDT 2º < 65% => 12,0 pontos
6	PDTP	≥ 85%	Mensal	75% ≤ PDTP < 85% => 3,0 pontos
				65% ≤ PDTP < 75% => 6,0 pontos
				PDTP < 65% => 12,0 pontos
7	IRCL	≤ 2%	Mensal	2% < IRCL ≤ 4% => 3,0 pontos
				4% < IRCL ≤ 6% => 6,0 pontos
				IRCL > 6% => 12,0 pontos
8	DPAT	≥ 99	Diário	97% ≤ DPAT < 99% => 0,1 ponto
				95% ≤ DPAT < 97% => 0,3 ponto
				DPAT < 95% => 0,5 pontos
9	ISA	≥ 80	Mensal	70% ≤ ISA < 80% => 3,0 pontos
				60% ≤ ISA < 70% => 6,0 pontos
				ISA < 60% => 12,0 pontos

80.3. Cada ponto, portanto, equivalerá a aproximadamente 0,1% a menos do valor a ser pago pelos atendimentos válidos em um mês e incidirá no valor global da fatura e não individualmente por canal de atendimento ou item de serviço.

80.4. Assim, a perda de pontuação no atendimento telefônico, irá repercutir no faturamento geral, pois para o Minfra, interessa o atendimento eficiente e com qualidade como um todo, não apenas em um canal específico.

80.5. Além disso, também haverá o controle da reincidência de baixas pontuações conforme apresentado na **Tabela 15**, por meio de sanções à empresa contratada. Além das sanções relativas ao desempenho operacional dos serviços haverá sanções relativas à inexecução total ou parcial do objeto contratado, como especificado na **Tabela 16**.

Tabela 15: Traz as regras de sanções por não cumprimento dos padrões de desempenho e qualidade previstas o contrato.

Sanções	Regras
1. Advertência	1.1 Primeira de pontuação maior e igual a 30 e menor que 40 pontos.
2. Multa	2.1 A partir de 2 meses consecutivos de pontuação maior e igual a 30 e menor que 40 pontos (multa de 5% no faturamento do mês que deu causa).
	2.2 Primeira pontuação maior e igual a 40 e menor que 50 (multa de 10% no faturamento do mês que deu causa).
	2.3 Dois meses consecutivos de pontuação maior e igual a 40 e menor que 50 (multa de 15% no faturamento do mês que deu causa).
	2.4 Primeira pontuação maior que 50 (multa de 20% no faturamento do mês que deu causa).

3. Rescisão Contratual	3.1 Três meses consecutivos de pontuação maior e igual a 40 e menor que 50.
	3.2 Cinco meses alternados de pontuação maior e igual a 40 e menor que 50.
	3.3 Dois meses consecutivos com pontuação maior que 50.

Tabela 16: Traz as regras de sanções por inexecução total ou parcial do objeto contratado.

Sanções	Regras
A. Advertência	A.1 Qualquer atraso na execução dos serviços.
B. Multa	B.1 Em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15(quinze) dias (0,2% por dia sobre o valor adjudicado).
	B.2 Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência (0,2% ao dia sobre o valor do faturamento mensal).
	B.3 Deixar de indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos/supervisores previstos no edital/contrato (0,2% ao dia sobre o valor do faturamento mensal).
	B.4 Deixar de providenciar treinamento para seus funcionários, conforme previsto na relação de obrigações da Contratada (0,2% sobre o valor do faturamento mensal por ocorrência).
	B.5 Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia (0,4% ao dia sobre o valor do faturamento mensal).
	B.6 Manter funcionário sem qualificação necessária para executar os serviços contratados, por empregado e por dia (0,8% ao dia sobre o valor do faturamento mensal).
	B.7 Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento (1,6% sobre o valor do faturamento mensal por ocorrência).
	B.8 Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais (3,2% sobre o valor do faturamento mensal por ocorrência).
C. Rescisão Contratual	C.1 Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, configurando, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

80.6. O pagamento será realizado mediante comprovação dos serviços efetivamente prestados, por meio da consulta ao painel de atendimento, que conterá as manifestações realizadas e a análise das metas de desempenho e qualidade previstas, produzindo o formato simplificado de faturamento como apresentado na **Tabela 17**.

80.7. É primordial para o efetivo controle das informações o uso de um Sistema de Gestão de Demanda ou conjunto de hardwares e softwares que irão constituir o sistema de informação e a plataforma de comunicação multisserviços IP, com capacidade de integração multisistema, protocolo internet tanto para a integração dos dados como para a comunicação de voz.

80.8. A partir desse Sistema de Gestão de Demanda que será organizado banco de dados de todos os registros da Central de Atendimento, tipificando os diferentes tipos de registros. Esse sistema deverá, também, ser capaz de disponibilizar painéis BI para gerenciamento dos parâmetros de controle do serviço e relatórios que fundamentarão a emissão do faturamento pela prestação dos serviços.

Tabela 17: Formato simplificado de faturamento dos serviços contratados.

Itens	Especificação Serviços	Unidade de Medida	Qte Mensal	Preço Unitário (R\$)	Valores (R\$)
1	Teleatendimento Humano Receptivo e ativo	Nº de ligações			
2	Atendimento Chatbot/Webchat	Nº de Atendimento			
3	Atendimento Sistemas Internos e Externos	Nº de Registro			

4	Atendimento via e-mail Corporativo	Nº de e-mails respondidos			
5	Atendimento Presencial e via correspondências	Nº de Atendimentos			
Totais					
Itens	Especificação dos descontos	Unidade de Medida	Qte Mensal	% de Desconto	Valores (R\$)
1	Descumprimento dos níveis de serviço	Pontos			
2	Multas - Reincidência do descumprimento dos níveis de serviço	Regras TR	Não há		
			Totais		
Total faturado (R\$)					

ESTIMATIVA DE PREÇOS E VALORES REFERENCIAIS

81. Considerando a natureza dos serviços objeto desta licitação, foram observadas as mais modernas práticas de mercado, aplicadas ao serviço de atendimento ao usuário, no âmbito de órgãos públicos, com observância de contratações similares, por meio de consultas a outros termos de referência e editais.

82. Cumpre destacar que, apesar dos esforços, não foi possível identificar um modelo único de medida para aferição dos serviços em análise, visto que as licitações que tratam de aquisição dos serviços de atendimento a usuários, apresentam peculiaridades próprias, envolvendo diferentes quantitativos e variáveis de custos específicos para implantação, execução e manutenção de sua própria Central de Atendimento.

83. Assim, considerando a solução por demanda, expõe-se de forma resumida os custos unitários das contratações dos serviços de *Contact Center* por outras entidades públicas que adotaram o modelo similar ao proposto neste ETP (**Tabela 18**).

Tabela 18: Preços unitários contratados pelas diferentes entidades públicas estudadas.

Item	Especificação Serviços	Unidade	Entidades Públicas	Qte Mensal	Preço Unitário (R\$)
1	Teleatendimento Humano	Ligações	ANAC	9.000	7,98
			Anvisa	25.920	5,37
			Caesb	35.036	8,00
			Ministério da Cidadania	121.184	4,88
2	Atendimento ChatBot/Webchat	Atendimentos	ANAC	SR	SR
			Anvisa	5.184	8,93
			Caesb	3.555	12,80
			Ministério da Cidadania	ND	9,15
3	Atendimento Sistemas Internos e Externos	Registro	ANAC	1.700	20,00
			Anvisa	5.270	11,03
			Caesb	1.143	12,80
			Ministério da Cidadania	ND	9,15
4	Atendimento via e-mail Corporativo	E-mails	ANAC	SR	SR
			Anvisa	SR	SR

			Caesb	889	12,80
			Ministério da Cidadania	ND	9,15
5	Atendimento Presencial e via correspondências	Atendimentos	ANAC	SR	SR
			Anvisa	SR	SR
			Caesb	200	32,00
			Ministério da Cidadania	ND	9,15
*SR = sem referência.					
**ND = não discriminado, ou seja, foi incluído no mesmo item o atendimento de mais de um canal.					

84. Esse levantamento de custos foi avaliado na Nota Informativa nº 46/2020/SECC/DILC/COLIC/CGRL/SPOA/SE, de 10 de julho de 2020, que em conjunto com Mapa Comparativo de Preços (SEI nº 2599602), produzido com base em pesquisa de preços realizada conforme as Instruções Normativas nº 05/2014 e Normativa nº 3/2017, acrescentou novos preços unitários e excluiu aqueles que não seguiam o padrão preconizado nas citadas normas.

85. Já no Despacho nº 148/2020/SECC/DILC/COLIC/CGRL/SPOA/SE, de 10 de julho de 2020, é estabelecido que a despesa deva ser estimada pelo critério da média obtida na pesquisa de preços, conforme Mapa Comparativo de Preços (2599602).

86. Assim, na **Tabela 19**, apresenta-se a despesa que foi estimada no valor total mensal de R\$ **39.437,35** (trinta e nove mil quatrocentos e trinta e sete reais e trinta e cinco centavos), conforme Mapa Comparativo de Preços (2599602).

Tabela 19: Apresenta estimativa de custo mensal total e por canal previsto na contratação.

Itens	Especificação Serviços	Unidade de Medida	Qte Mensal	Preço Unitário (R\$)	Valores (R\$)
1	Teleatendimento Humano Receptivo e ativo	Nº de ligações	2.213	R\$ 4,82	R\$ 10.666,66
2	Atendimento Chatbot/Webchat*	Nº de Atendimentos*	443*	R\$ 13,07*	R\$ 5.790,01*
3	Atendimento Sistemas Internos e Externos	Nº de Registro	485	R\$ 14,92	R\$ 7.236,20
4	Atendimento via e-mail Corporativo	Nº de e-mails respondidos	579	R\$ 12,28	R\$ 7.110,12
5	Atendimento Presencial e via correspondências	Nº de Atendimentos	266	R\$ 32,46	R\$ 8.634,36
	Totais				R\$ 39.437,35

* O valor a ser pago aos serviços realizados de acordo com o "Item-2", ChatBot/Webchat, corresponderá a 50% do valor estimado na tabela, quando o mesmo for realizado exclusivamente pela ferramenta de ChatBot, ou seja, sem a necessidade de atendimento humano realizado via Webchat.

CRITÉRIOS E PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE

87. Os serviços deverão respeitar as normas e os princípios ambientais, minimizando ou mitigando os efeitos dos danos ao meio ambiente, utilizando tecnologias e materiais ecologicamente corretos, atendendo aos critérios de sustentabilidade.

88. Deverão ser observadas, também, durante a execução dos serviços, as orientações e diretrizes dos programas Socioambientais – via Sustentável do Ministério da Infraestrutura voltados para as práticas sustentáveis, no que se refere ao cumprimento dos temas abaixo:

- i. economia de energia;

- ii. economia em materiais descartáveis;
- iii. reciclagem de lixo (separação do lixo conforme indicação socioambientais – prescritas no Programa Via Sustentável do MInfra);
- iv. descarte correto para produtos perigosos ao meio ambiente como pilhas, lâmpadas fluorescentes, equipamentos eletrônicos, dentre outros semelhantes.

89. Além disso, a empresa vencedora deverá obedecer às disposições estabelecidas no Guia Nacional de Licitações Sustentáveis da AGU e aos seguintes critérios de sustentabilidade ambiental, em conformidade com a Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19/01/2010, que dispõe sobre critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela administração direta, autárquica e funcional, atentando especialmente para os aspectos previstos pelo Art. 6º.

AVALIAÇÃO E MITIGAÇÃO DOS RISCOS

90. Foi identificado que o Ministério de Transparência, Fiscalização e Controle (CGU) publicou em agosto de 2016, Relatório de Avaliação por Área de Gestão nº 7 - Serviços de suporte e atendimento, em que contratos verificados apresentaram fragilidades como as apresentadas a seguir:

- i. risco na integridade dos dados relativos aos sistemas de gerenciamento de serviços, devido aos dados utilizados para faturamento dos serviços prestados serem administrados pela própria contratada;
- ii. uso de software de gestão contratual que não contemplavam todos os indicadores de níveis de serviços, impossibilitando o ateste da qualidade dos serviços e a aplicação de eventuais e respectivas glosas.
- iii. ausência de memórias de cálculo para a composição das quantidades faturadas, impossibilitando o adequado ateste e a devida fiscalização, com consequente majoração do risco de pagamentos indevidos;
- iv. impropriedades no processo de acompanhamento e fiscalização contratuais relacionadas ao ateste e validação dos serviços, como a utilização de planilhas encaminhadas pela contratada, em vez de se utilizar de própria base de dados. Tal fato aumenta o risco de impacto financeiro, devido a pagamentos inadequados e à ausência de glosas, por exemplo;
- v. Em alguns casos, os dados mantidos pelos softwares estavam suscetíveis a alterações por parte da empresa, uma vez que funcionários da contratada possuíam acesso às bases de dados:
 - o pagamento por métricas calculadas a partir de quantidades de chamados, atividades atendidas e executadas, podem resultar no paradigma do lucro-incompetência, já que quanto mais requisições de serviços e atividades executar em cada complexidade prevista em Edital mais a empresa irão faturar;
 - o pode ocasionar um volume muito grande de atividades a serem fiscalizadas, evidenciadas a execução e atestadas para pagamento, gerando mais recursos dos órgãos para a fiscalização e gestão contratuais.

91. Considerando a relevância dos achados encontrados pela CGU, foi construída matriz com a apresentação dos riscos identificados no citado relatório, suas causas e medidas a serem adotadas pelo MInfra para mitigá-los. Essa matriz pode ser verificada na **Tabela 21**, exposta a seguir.

Tabela 21: Matriz de riscos com suas causas e proposições de mitigação.

Risco	Causa	Mitigação
Violabilidade dos dados de atendimento	Administração dos dados realizados pela própria contratada	O banco de dados estará hospedado na infraestrutura de TI do MInfra, estando disponível à fiscalização qualquer das informação sempre que esta for requerida.

Impossibilidade de ateste do desempenho e qualidade do atendimento	Software/sistemas usados na gestão incapazes de suportarem os controles previstos	Na fase de implantação, constará como condicionante para próxima fase (operacional) o ateste de todos os controles de desempenho e qualidade do atendimento previsto no termo de referência.
Pagamentos indevidos	Ausência de memórias de cálculo para o ateste do faturamento	Registro da métrica de controle, formato dos relatórios de monitoramento na forma de painel disponível em tempo real para a fiscalização, transparência dos dados às demais áreas de interesse do MInfra e publicação diária na página do Ministério dos resultados do atendimento. Tudo isso está explicitado na documentação dos autos do processo de contratação, como este ETP.
Não execução das glosas devidas	Envio de planilhas contendo os dados para faturamento adulterado	Os dados de faturamento serão gerados de forma automática via Sistema de Gestão de Demanda, que serão acompanhados diariamente. Além disso, haverá auditorias no BD sempre que for requerida pela fiscalização.
Criação de fatos complementares para ensejar maior faturamento	Requisições de serviços e atividades complexas previstas em Edital	Toda infraestrutura tecnológica e novas soluções visando a melhoria do atendimento, além de estarem vinculados a expressa aprovação do MInfra, não poderão ser faturados fora dos custos previstos. A remuneração do contrato estará vinculada somente aos custos unitários do atendimento previsto. Assim, o risco da implementação de melhorias incidirá nos custos da própria contratada, que tendo bons resultados pode diminuir suas despesas operacionais de atendimento.
Elevado volume de atividades de fiscalização	Quantidade de quesitos a serem fiscalizados, bem como a complexidade das atividades envolvidas para manutenção dos controles de desempenho e qualidade	A fiscalização será baseada no acompanhamento de telas específicas e procedimentos padrões automatizados de integridade de banco de dados. Com base nos resultados dispostos no Painel será possível a busca da melhoria dos FAQs, Scripts e fluxos de atendimento. Além disso, deverão ser realizadas diligências para acompanhamento das questões de qualidade do ambiente de trabalho.

DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS EM TERMOS DE ECONOMICIDADE E MELHOR APROVEITAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS OU FINANCEIROS DISPONÍVEIS

92. Trata-se de terceirização de serviço de natureza continuada, sem dedicação exclusiva de mão-de-obra, na forma do art. 10, § 1º, alínea c, c/c § 7º do Decreto-Lei nº 200/67, tendo em vista o caráter de “tarefa executiva” dos serviços de atendimento, que não envolvem atribuições de competência exclusiva de servidores, e cuja prestação indireta proporciona ganhos em economia e eficiência para a Administração.

Art. 10. A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada. § 1º A descentralização será posta em prática em três planos principais:

[...]

c) da Administração Federal para a órbita privada, mediante contratos ou concessões.[...]

§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução”. (BRASIL, 1967).

93. A realização contínua dos serviços representa um suporte ao funcionamento das atividades finalísticas do MINFRA, cuja interrupção poderia comprometer a qualidade dos serviços prestados à sociedade.

94. Será de inteira responsabilidade da Contratada a disponibilização de toda infraestrutura necessária, para o processo de implantação, execução e manutenção dos serviços, incluindo equipamentos de informática, hardware, aplicativos e softwares, ferramentas de gestão e atendimento, recursos de integração CTI (*Computer Telephony Integration*), solução de gravação dos atendimentos, disponibilização e sustentação de sistema de atendimento (Portal WEB), que permita interação com os usuários (interno e externo) e agentes públicos, bem como integração com sistemas de tecnologia avançada e os demais recursos indispensáveis à prestação dos serviços que a serem contratados.

95. Tendo em vista a inexistência de quadros funcionais típicos no Ministério da Infraestrutura para a execução dos serviços em análise, não há o que se falar em aproveitamento de recursos humanos existentes.

96. Em hipótese alguma serão disponibilizados recursos materiais ou financeiros para a execução dos serviços, exceto os valores referentes ao pagamento das faturas relativas à prestação dos serviços, conforme preconizado em legislação vigente.

97. A prestação dos serviços objeto desta licitação deverá ser executada, em conformidade com as especificações descritas neste documento, com observância para os seguintes resultados pretendidos:

- Centralizar o atendimento dos usuários do Ministério da Infraestrutura;
- Ampliar a capacidade de atendimento do Ministério da Infraestrutura;
- Diversificar as formas de contato com o público do Ministério da Infraestrutura
- Evitar gastos excessivos com aquisição de tecnologia para implantação, execução e sustentabilidade de uma Central de Atendimento própria;
- Otimização, agilidade e flexibilidade nos serviços geridos e prestados por este Ministério;
- Atender aos critérios de sustentabilidade ambiental;
- Aprimoramento do relacionamento com os clientes/cidadãos, tornando mais eficaz e eficiente o atendimento;
- Gerenciamento de incidentes;
- Aumentar a satisfação do usuário;
- Maximizar a disponibilidade dos serviços e maior controle sobre a qualidade e processos de atendimento;

CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

98. Para o objeto em questão não haverá contratações correlatas e/ou interdependentes, ou seja, os serviços serão contratados de forma independente.

JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO QUANDO NECESSÁRIA PARA A INDIVIDUALIZAÇÃO DO OBJETO

99. A solução de centralização da comunicação com os cidadãos em canal único proporcionará maior segurança, eficiência e controle sobre as demandas e aos dados pessoais e/ ou sensíveis, simplicidade e facilidade de acesso pelos usuários e consistência tratamento das manifestações. As

soluções tecnológicas consistem em questões acessórias ao objeto do contrato, consistindo, assim, estímulo à busca pela eficiência e economicidade na prestação do serviço por parte da contratada.

100. Então, em análise às eventuais possibilidades de fracionamento do objeto, concluiu-se não ser este viável, uma vez que o atendimento fundamenta-se em uma solução única, em que eventuais segregações gerariam prejuízos como:

- Perda na economia de escala e na qualidade técnica e gerencial;
- Riscos de dependência e interferência entre contratos e diferentes empresas contratadas;
- Não haverá a necessidade de gerir mais de um contrato, havendo economia processual;
- Nos procedimentos de fiscalização de contratos, pois os controles serão exercidos somente sobre uma empresa;
- De recursos financeiros, pois não serão multiplicadas as publicações dos eventuais resultados de julgamento da licitação, dos extratos de contrato e termo de aditamentos, entre outros;
- De recursos humanos, visto que tanto a equipe que processará a licitação, como a assessoria jurídica e a equipe de fiscalização, concentrarão suas ações em um único procedimento contratual;
- Não haverá qualquer prejuízo para os potenciais licitantes, pois o volume de negócios será atraente para muitas empresas do mercado possam participar da licitação.

DA CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO QUANTO AO GRAU DE SIGILO

101. Considerando os requisitos expostos no art. 23 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, considera-se este documento público, salvo melhor avaliação de autoridade competente conforme art. 27 da mesma Lei.

PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

102. Não será necessária a adequação do ambiente do órgão, uma vez que a contratada deverá realizar a maior parte dos serviços do objeto da contratação em instalações próprias. A Ouvidoria já possui espaço físico para execução do atendimento presencial e para acolhimento dos supervisores, bem como infraestrutura de TI que suporte o recebimento dos serviços tecnológicos envolvidos na contratação. Desta forma, não será realizado nenhuma adequação no ambiente desta Pasta.

DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

103. A continuidade dos serviços hoje prestados por meio do Contrato nº 35/2014 – MT, prestados pela Empresa CTIS — Tecnologia S/A, **previsto para término em 26 de setembro de 2019**, inclusive com a ampliação da capacidade do atendimento atualmente existente, é de extrema relevância para este Ministério.

104. Nas pesquisas realizadas neste ETP junto a outros órgãos públicos que administram atendimento para demandas similares, constatou-se que é recorrente a utilização de procedimentos de contratação de Central de Atendimento para a execução ao atendimento de seus usuários.

105. Com base no exposto acima, especialmente no que tange à solução de mercado escolhida, que inclui o registro de informações, abrangendo Atendimento Receptivo Humano Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Atendimento Multicanal (E-mail, Chat e sistemas internos e externos); ferramentas Gerenciais, com indicadores de desempenho, capazes de gerar relatórios em tempo real, bem como fornecimento de toda infraestrutura de rede, equipamentos de informática, hardware, aplicativos e

softwares, ferramentas de gestão e atendimento, recursos de integração telefônica e de sistemas, solução de gravação dos atendimentos, disponibilização e sustentação de sistema de atendimento (Portal WEB), que permita interação com os usuários (interno e externo) e agentes públicos deste Ministério, considera que a contratação é viável, além de ser necessária para o atendimento das necessidades e interesses da Administração.

106. Dessa forma e considerando o conjunto de informações apresentadas, conclui-se pela viabilidade da contratação, no que tange aos aspectos econômico-financeiros, pelos benefícios almejados, e, principalmente, pela consecução dos objetivos institucionais com eficiência.

INTEGRANTES TÉCNICOS		
(assinado eletronicamente) BRUNO PICININ FERNÁNDEZ Integrante Técnico Matrícula: 1558178	(assinado eletronicamente) NELSON GONÇALVES REZENDE Integrante Técnico Matrícula: 686325-6	(assinado eletronicamente) FERNANDO HENRIQUE MONTEIRO PIMENTEL Integrante Administrativo Matrícula: 1179371

INTEGRANTE REQUISITANTE
(assinado eletronicamente) CARLOS VINÍCIUS BRITO REIS Matrícula: 1457208-7



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Vinícius Brito Reis, Ouvidor**, em 24/08/2020, às 20:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



Documento assinado eletronicamente por **Nelson Gonçalves Rezende, Integrante Técnico da Contratação**, em 24/08/2020, às 21:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



Documento assinado eletronicamente por **Fernando Henrique Monteiro Pimentel, Integrante Administrativo da Contratação**, em 25/08/2020, às 09:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.infraestrutura.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2723343** e o código CRC **F1097A31**.



Referência: Processo nº 50000.063272/2019-15



SEI nº 2723343

Esplanada dos Ministérios, Bloco R, Térreo, Ala Sul - Bairro Brasília
Brasília/DF, CEP 70044-902
Telefone: (61) 2029-7747 - www.infraestrutura.gov.br



MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA

SECRETARIA EXECUTIVA

SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2020

(Processo Administrativo n.º 50000.063272/2019-15)

ANEXO II

MINUTA DE CONTRATO

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO SEM DISPONIBILIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº/....., QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA, E A SOCIEDADE EMPRESARIAL

.....

A União, por intermédio do Ministério da Infraestrutura, com sede no Bloco “R” da Esplanada dos Ministérios, na cidade de Brasília/DF, inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº 37.115.342/0001–67, neste ato representado pelo Senhor NERYLSON LIMA DA SILVA, Subsecretário de Planejamento, Orçamento e Administração, nomeado(a) pela Portaria nº 670, de 18 de janeiro de 2019, publicada no D.O.U. de 18 de janeiro de 2019, Edição Extra, doravante denominada CONTRATANTE, e o(a) inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, em..... doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo(a) Sr.(a), portador(a) da Carteira de Identidade nº, expedida pela (o), e CPF nº, tendo em vista o que consta no Processo nº **50000.063272/2019-15** e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, Decreto n. 10.024, de 20 de setembro de 2019 e da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº/20....., mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto deste Termo de Contrato é a contratação de serviços de atendimento ao público – Central de Atendimento, para o Ministério da Infraestrutura. Os serviços deverão ser prestados na modalidade Contact Center, para atender às necessidades do MINFRA, mediante prestação de serviços por demanda e eficiência, com base na quantidade de vezes, tempo e complexidade que a atividade seja executada pela prestadora de serviços, por intermédio de múltiplos canais de contato para receber, examinar, encaminhar, prestar orientações, informações, esclarecer dúvidas, solicitar, tratar, responder manifestações de atendimento aos cidadãos no âmbito do Ministério da Infraestrutura.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Objeto da contratação:

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário
1				
2				
3				
...				

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é de 12 (doze) meses, contados da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- 2.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.2. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.1.3. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.4. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.1.5. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- 2.1.6. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;
- 2.1.7. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor mensal da contratação é de R\$...... (.....), perfazendo o valor total de R\$......(.....).

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 20...., na classificação abaixo:

Gestão/Unidade:

Fonte:

Programa de Trabalho:

Elemento de Despesa:

PI:

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

5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência e no Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE

6.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

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

8. CLÁUSULA OITAVA – REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

8.1. O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

11.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

11.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

11.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

11.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. Indenizações e multas.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES E PERMISSÕES

12.1. É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

12.2. É permitido à CONTRATADA caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020.

12.2.1. A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

12.2.2. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Administração, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN SEGES/ME nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

13.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

14.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO

15.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO

16.1. É eleito o Foro da Justiça Federal – Seção Judiciária do Distrito Federal para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º, da Lei nº 8.666/93.

E, por estarem de acordo, depois de lido e achado conforme, foi o presente contrato assinado eletronicamente pelas partes.

Representante legal da CONTRATANTE

Representante legal da CONTRATADA



MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2020
(Processo Administrativo n.º 50000.063272/2019-15)

ANEXO III

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Ao
Ministério da Infraestrutura
Pregão Eletrônico nº ____/2020.

Apresentamos nossa proposta para os serviços de atendimento ao público – Central de Atendimento, para o Ministério da Infraestrutura, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital de Licitação:

Dados da empresa:

Razão Social
CNPJ (MF) nº:
Endereço:
Telefone:
Cidade: UF:
Banco: Agência: Conta Corrente:

Dados do Representante para fim de apresentação da proposta e assinatura do contrato:

Nome:	
CPF:	Cargo/Função:
Carteira de Identidade:	Expedido por:
Endereço Eletrônico:	

SERVIÇO DE CONTACT CENTER						
	ITEM	DESCRIÇÃO	Un. de Medida	QTD. (12 Meses)	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
GRUPO 1	1	Teleatendimento Humano Receptivo e Ativo	Nº de ligações	26.556		
	2	Atendimento Webchat	Nº de Atendimentos	5.316		
	3	Atendimento Sistemas Internos e Externos	Nº de Registro	5.820		
	4	Atendimento via e-mail corporativo	Nº e-mails respondidos	6.948		
	5	Atendimento Presencial e via correspondências Básicas	Nº de Atendimentos	3.192		
VALOR TOTAL R\$						

Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação do serviço, incluindo os materiais e equipamentos discriminados no Termo de Referência (Anexo I do Edital de Licitação).

Nos propomos a fornecer os serviços de acordo com as especificações concordando com o prazo de pagamento e demais condições estabelecidas no Edital.

DADOS BANCÁRIOS
BANCO
AGÊNCIA
CONTA

Informamos que o prazo de validade de nossa PROPOSTA DE PREÇOS é de ____ (_____) dias, a contar da data de abertura da licitação (**o prazo não poderá ser inferior a 60 dias**).



MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2020
(Processo Administrativo n.º 50000.063272/2019-15)

ANEXO IV

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS
COM A INICIATIVA PRIVADA E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Declaro que a empresa _____, inscrita no CNPJ (MF) nº _____, inscrição estadual nº _____, estabelecida em _____, possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e a administração pública:

Nome do Órgão/Empresa	Vigência do Contrato	Valor Total do Contrato
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Valor total dos Contratos R\$ _____

Local e data

Assinatura e carimbo do Emissor

Observação: além dos nomes dos órgãos/empresas, o licitante deverá informar também o endereço completo dos órgãos/empresas, com os quais tem contratos vigentes.

FÓRMULA EXEMPLIFICATIVA, PARA FINS DE ATENDIMENTO AO DISPOSTO NOS ITENS "D.1" E "D.2" DA ALÍNEA "D" DO SUBITEM 11.1. DO ITEM 11 DO ANEXO VII-A, INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 05/2017, DA SECRETARIA DE GESTÃO DO MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO

a) A Declaração de Compromissos Assumidos deve informar que 1/12 (um doze avos) dos contratos firmados pela licitante não é superior ao Patrimônio Líquido da licitante.

Fórmula de cálculo:

$$\frac{\text{Valor do Patrimônio Líquido} \times 12 > 1}{\text{Valor total dos contratos}^*}$$

Observação:

Nota 1: Esse resultado deverá ser superior a 1 (um).

Nota 2: considera-se o valor remanescente do contrato, excluindo o já executado*.

b) Caso a diferença entre a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) e a declaração apresentada seja maior que 10% (dez por cento) positivo ou negativo em relação à receita bruta, o licitante deverá apresentar justificativas.

Fórmula de cálculo:

$$\frac{(\text{Valor da Receita Bruta} - \text{Valor total dos Contratos}) \times 100}{\text{Valor da Receita Bruta}} =$$