



MINISTÉRIO DA ECONOMIA
Secretaria Executiva
Secretaria de Gestão Corporativa
Diretoria de Administração e Logística
Coordenação Geral de Compras, Licitações e Contratos
Coordenação de Compras e Licitações

PREGÃO ELETRÔNICO
MINISTÉRIO DA ECONOMIA
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09/2019 UASG 170607
(Processo Administrativo n.º19964.100344/2019-76)

Torna-se público que o Ministério da Economia, por meio da Diretoria de Administração e Logística, 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 global, 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: 27/11/2019

Horário: 10:00

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 técnicos especializados em Contact Center, visando à implantação, operação e gerenciamento das Central de Atendimento da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia, Alô Trabalho e Central eSocial, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por 6 itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

1.3 O critério de julgamento adotado será o menor preço GLOBAL do grupo, observado 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 2019, na classificação abaixo:

Programa de Trabalho: 11.122.2110.2000.0001- Ouvidoria - Geral e Serviços Interativos de

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 nº 7.203, de 04 de junho de 2010);

4.3. 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.

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

4.4.1. 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.

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

4.4.1.2. 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.

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

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

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

4.4.5. 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;

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

4.4.7. 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;

4.4.8. 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.

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

5. D A 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 total do grupo.

6.1.2. Descrição resumida do objeto.

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 Proposta Comercial, conforme anexo deste Edital;

6.3.1. 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 proposta 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. 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.

6.7. 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.

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

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

6.9.1. 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 global do grupo.
- 7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 7.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 7.8. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.
- 7.9. Será adotado para envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "aberto e fechado", em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
- 7.10. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 7.11. Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até dez por cento superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 7.11.1. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 7.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 7.12.1. Não havendo lance final e fechado classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada, para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 7.13. 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.
- 7.14. Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Gestão do Ministério da Economia;
- 7.14.1. Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.
- 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 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.

7.22 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.

7.23 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.

7.24 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.

7.25 A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que 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.

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

7.25.2 prestados por empresas brasileiras;

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

7.25.4 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.

7.26 Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

7.27 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.

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

7.29 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.

7.30 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 Proposta Comercial, a ser preenchida pelo licitante em relação à sua proposta final, conforme anexo deste Edital.

8.3. A Proposta Comercial deverá ser encaminhada pelo licitante exclusivamente via sistema, no prazo de 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 inexecuibilidade dos valores referentes a itens isolados da Proposta Comercial 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), 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:

8.5.4.2. 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.

8.5.4.3. apresentar um ou mais valores da Proposta Comercial 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 inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da

Lei nº 8.666, de 1993 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

8.7. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexecuibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da Proposta Comercial, 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. O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo Pregoeiro

8.9.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as Proposta comercial readequadas com o valor final ofertado.

8.10. Todos os dados informados pelo licitante em sua Proposta Comercial 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 Proposta Comercial com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;

8.12. Erros no preenchimento da Proposta Comercial não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A proposta poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço proposto.

8.12.1. Considera-se erro no preenchimento da Proposta Comercial a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, exceto para atividades de prestação de serviços previstas nos §§5º-B a 5º-E, do artigo 18, da LC 123, de 2006.

8.12.2. Em nenhuma hipótese poderá ser alterado o teor da proposta apresentada, seja quanto ao preço ou quaisquer outras condições que importem em modificações de seus termos originais, ressalvadas apenas as alterações absolutamente formais, destinadas a sanar evidentes erros materiais, sem nenhuma alteração do conteúdo e das condições referidas, desde que não venham a causar prejuízos aos demais licitantes;

8.13. 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.

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

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

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

8.17. 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:

9.1.1. SICAF;

9.1.2. Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>)

9.1.3. 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.

9.1.3.1. 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.

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

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

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

9.1.5. 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% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado para a contratação ou item pertinente, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis 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 III, de que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data da sessão pública de abertura deste Pregão, não é superior ao Patrimônio Líquido do licitante, podendo este ser atualizado na forma já disciplinada neste Edital;

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. A qualificação técnica das licitantes dar-se-á mediante a apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a experiência anterior na prestação de serviços, nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Atendimento, contemplando a utilização de recursos CTI, gravação digital e solução de gestão de atendimentos em arquitetura *web*, com atendimento ativo e receptivo, bem como comprovação da disponibilidade de recursos de atendimento multimídia e atendimento mensal mínimo de 170.000 ligações/mês.

9.11.1.1 Considera-se objeto de mesma natureza ou similar ao da presente Contratação prestação de serviços de atendimento receptivo, humano e eletrônico, em suas dependências, com volume mensal mínimo de 170.000 atendimentos mês, incluindo a utilização dos seguintes recursos: infra-estrutura física e tecnológica completa, utilizando-se de CTI (Computer Telephony Integration), gravação digital e Sistema de Registro de Atendimentos em arquitetura *web* com interface para geração de relatórios, banco de dados informatizado, e mão-de-obra especializada nas áreas que compreendam os serviços a serem executados.

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

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.

9.11.2. Declaração de que instalará escritório na cidade de Brasília, a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contado a partir da vigência do contrato, em cumprimento ao disposto no item 10.6, 'a', do anexo VII da IN SLTI/MP nº 05/2017, conforme modelo do Anexo IV deste Edital. Caso a licitante já disponha de matriz, filial ou escritório no local definido, deverá declarar a instalação/manutenção do escritório.

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. Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, 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/dias, 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 Proposta Comercial, 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”), e-mail, ou, ainda, fac-símile, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12.2.2. A convocação feita por e-mail ou fac-símile 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 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

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 005 (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 instrumento contratual ou 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 reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

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

- 20.1.1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
- 20.1.2. não assinar a ata de registro de preços, quando cabível;
- 20.1.3. apresentar documentação falsa;
- 20.1.4. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
- 20.1.5. ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 20.1.6. não mantiver a proposta;
- 20.1.7. cometer fraude fiscal;
- 20.1.8. comportar-se de modo inidôneo;

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 2 % (dois 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 licitacao.dal@economia.gov.br.

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, no endereço eletrônico **www.comprasgovernamentais.gov.br**, e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço **Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo – Ala B, Sala 462, nos dias úteis, no horário das 08h30min às 12h00min e das 14h00min às 17h30min**, 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 (4948042).
- 22.12.2. ANEXO II - Modelo de Proposta Comercial (4764434).
- 22.12.3. ANEXO III - Modelo de declaração de contratos firmados com a iniciativa privada e a Administração Pública (4764592).
- 22.12.4. ANEXO IV - Modelo de Declaração de Instalação de Escritório (4764669).
- 22.12.5. ANEXO V - Minuta de Instrumento de Contrato (4760327).



Documento assinado eletronicamente por **Ronélio da Costa Mendonça, Agente Administrativo**, em 12/11/2019, às 11:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **André Cordeiro Lopes, Pregoeiro(a)**, em 12/11/2019, às 11:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **4980885** e o código CRC **573B6292**.

Comissão Permanente de Modelos de Licitações e Contratos Administrativos da Consultoria-Geral da União
Edital modelo para Pregão Eletrônico: Serviços Continuados com mão de obra sem dedicação exclusiva
Atualização: Outubro/2019

Referência: Processo nº 19964.100344/2019-76.

SEI nº 4980885



TERMO DE REFERÊNCIA
MINISTÉRIO DA ECONOMIA
PREGÃO N°/20...

(Processo Administrativo nº 19964.100344/2019-76)

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados em *Contact Center*, visando à implantação, operação e gerenciamento das Central de Atendimento da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia, Aló Trabalho e Central eSocial, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento:

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	Unidade de Medida	Quantidade
1	Unidade de Posição de Atendimento teleatendimento Humano ativo e receptivo	UPA	350
2	Unidade de Posição de Atendimento de Multimeios	UPA	17
3	Serviço de Elaboração e Confecção de Relatório	Assinatura Mensal	01
4	Serviço de Implementação e Manutenção Contínua da Árvore de Voz e Fluxos de Atendimento	Assinatura Mensal	01
5	Serviço de Desenvolvimento de Aplicação de Consulta a Banco de Dados	Unidade	02
6	Instalação da Central de Atendimento	Parcela Unica	01

1.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento das Centrais de Atendimento da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia, provendo infraestruturas física e tecnológica, recursos humanos, atendimento telefônico humano e eletrônico, Integração Telefonia - Computador (CTI), banco de dados informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade, de acordo com as condições expressas neste Termo de Referência e seus anexos.

1.3. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.

1.4. A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Global.

1.5. O prazo de vigência do contrato é de 12 (meses), podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. O Ministério da Economia por meio da Secretaria do Trabalho, Coordenações e de suas Unidades Descentralizadas, tem trabalhado na implementação, execução e monitoramento de suas Políticas Públicas de Trabalho, Emprego e Renda, com o objetivo de disponibilizar serviços públicos de qualidade aos cidadãos.

2.2. Assim, a implantação de um *Contact Center* objetiva ampliar a capacidade de atendimento da Secretaria do Trabalho, uma vez que os serviços disponibilizados por meios eletrônicos têm fácil acesso, rapidez, comodidade, conforto, baixo custo e beneficiam diretamente o cidadão.

2.3. Ademais, a implantação do *Contact Center* é uma alternativa menos onerosa se comparada à criação de novos postos de atendimento presencial. Tal fato alinha-se ao princípio da economicidade a que está sujeita a Administração Pública. Sua implantação ainda encontra respaldo no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, Art. 1º, inciso VI, que prevê a “aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao cidadão e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações”.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO:

3.1. A Contratada deverá disponibilizar nas Centrais de Atendimento todas as condições operacionais necessárias para relacionamento com usuários e gestão do atendimento, para a execução dos seguintes serviços:

3.2. **Teleatendimento Eletrônico por URA:** é considerado atendimento eletrônico por URA aquele no qual o usuário ouve a vocalização das opções disponibilizadas no menu inicial da URA, sendo ou não direcionado para o atendimento humano. É caracterizado pelo fornecimento de teleatendimento eletrônico receptivo de chamadas, por meio de mensagem gravada que expressa uma informação técnica a respeito dos assuntos afetos a Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia e do eSocial, utilizando equipamento de URA – Unidade de Resposta Auditável, a ser disponibilizado pela Contratada, com portas de URA como canais de entrada, com programação do fluxo de navegação utilizando a árvore de voz de atendimento disponibilizada conforme descrito neste Termo de Referência. A Contratada deverá:

a) Manter o serviço de atendimento eletrônico por URA em funcionamento durante 24

horas por dia, todos os dias da semana, incluindo sábados, domingos e feriados, ininterruptamente para a Central Alô Trabalho, conforme solicitação;

- b) Distribuir as chamadas direcionadas para o atendimento humano por meio do DAC – Distribuidor Automático de Chamadas integrado com a URA;
- c) Garantir que o atendimento eletrônico pela Unidade de Resposta Audível – URA correspondente às consultas automatizadas seja realizado de forma que o cidadão impute as informações solicitadas pelo sistema, discando-as a partir de teclado telefônico;
- d) Possibilitar a realização de consultas automatizadas a banco de dados no atendimento eletrônico, para acesso aos serviços e sistemas da Secretaria do Trabalho, que poderão estar residentes nas estruturas físicas do Ministério da Economia.

1. O atendimento eletrônico com consulta automatizada a banco de dados revistos na Árvore de Voz somente será iniciado pela Contratada mediante solicitação prévia da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia. Até que a implementação das consultas sejam solicitadas, a navegação pelos menus de opções deverá ser programada conforme definido na Árvore de Voz.
2. A Contratada deverá dispor de um conjunto de mensagens prévias, pré-gravadas, que poderão ser solicitadas para disponibilização na URA por um período de tempo definido, conforme solicitado pelo Ministério da Economia. O ME avisará a Contratada com antecedência mínima de 05 (cinco) dias, sobre a disponibilização e publicação da mensagem na URA, bem como o período de tempo que a mensagem ficará ativa na URA. O texto de todas as mensagens prévias será fornecido pelo ME.

3.3. **Teleatendimento Humano Receptivo e Ativo:** a Central de Atendimento, por meio do serviço de teleatendimento humano receptivo/ativo, prestará atendimento ao usuário inicialmente sobre os tópicos listados no item “Canais de Comunicação e Tópicos de Atendimento”. É considerado atendimento receptivo aquele que passa pela URA e em seguida é atendido por um teleatendente. O atendimento ativo é aquele que o teleatendente efetivamente consegue entrar em contato com o cidadão usuário para repassar a informação, realizar campanhas institucionais ou pesquisas de satisfação, conforme descrito neste tópico. A prestação dos serviços de teleatendimento envolve a execução, pela Contratada, das seguintes atividades:

- a) Realizar o atendimento telefônico e registro de solicitações, pedidos de informações, dúvidas, sugestões, reclamações e denúncias dos usuários, obedecendo os procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimentos e aos bancos de dados disponibilizados pela Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia e prestando os esclarecimentos de acordo com os roteiros de atendimento que serão desenvolvidos em conjunto com o ME;
- b) Realizar Agendamento de Atendimento no SAA – Sistema de Atendimento Agendado;
- c) Realizar consultas no Sistema do Seguro Desemprego e suporte do Sistema Empregador Web;
- d) Realizar suporte ao preenchimento do Sistema eSocial e a cada um dos eventos;
- e) Realizar atendimento receptivo humano a aplicativos, prestando atendimento aos usuários do CAGED – Cadastro Geral de Empregados e Desempregados e RAIS - Relação Anual de Informações Sociais, e ao Sistema E-Social, dando suporte aos cidadãos, além de outros aplicativos de acordo com a demanda da Secretaria do Trabalho do ME;
- f) Registrar todos os atendimentos realizados, especificando cada assunto abordado pelos cidadãos usuários;
- g) Registrar e encaminhar à equipe técnica do ME as ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos roteiros ou recomendem registro de ocorrência);
- h) Executar teleatendimento ativo com solicitação prévia do ME para fornecimento de informações sobre serviços da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia, projetos de campanhas institucionais, pesquisa de satisfação e outras aplicações solicitadas e aprovadas pelas unidades específicas do ME, de acordo com parâmetros a serem estabelecidos pelo Contratante e por meio da utilização de dados cadastrais e roteiros previamente elaborados, com elaboração de relatórios de acompanhamento dos projetos.

A célula de atendimento de Ouvidoria deverá ser separada dos demais atendentes e essa equipe deverá ter capacitação específica para o registro de demandas nos sistemas de Ouvidoria do Ministério da Economia.

3.4. **Serviço de Atendimento Multimeios:** a Central de Atendimento, por meio do serviço de atendimento multimeios, prestará atendimento ao usuário inicialmente sobre os tópicos listados no item “Canais de Comunicação e Tópicos de Atendimento”. É considerado atendimento multimeios aquele no qual o atendente recebe a mensagem pelo sistema de atendimento da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia, pelo *chat* ou por outros canais e finaliza a mensagem com resposta adequada ao questionamento do cidadão usuário, sem que haja devolução/reativação, por parte da equipe técnica de fiscalização para correção de conteúdo. A prestação dos serviços de atendimento multimeios envolve a execução, pela Contratada, das seguintes atividades:

- a) Realizar o atendimento receptivo e ativo, utilizando várias mídias ou canais de relacionamento (Sistema de Atendimento do ME, *chat*, e-mail, etc.), obedecendo os procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados pelo ME;
- b) Registrar e encaminhar à equipe técnica do ME as ocorrências por meio do sistema de mensagens, para as demandas cujas informações não constem nos roteiros ou base de conhecimento;

- c) Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento prestado;
- d) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento multimeios.

3.5. **Serviço de Elaboração, Confeção e Gerenciamento de Relatório:** é caracterizado pelo fornecimento de relatórios extraídos da plataforma de comunicação (URA) e disponibilizados via Internet para a Contratante.

3.5.1. A Contratada deverá fornecer um Sistema de Gerenciamento de Relatórios orientado ao objeto, que permita à equipe técnica do ME, a qualquer momento, através de acesso à Internet, montar relatórios gerenciais de acordo com a necessidade apresentada. Todos os campos da base de dados deverão ser disponibilizados, de modo que seja possível ao ME filtrar os dados da maneira que julgar conveniente, com a opção de gerar gráficos e/ou exportar para formato de planilha eletrônica.

3.5.2. A Contratada deverá disponibilizar os relatórios da plataforma via Internet, contendo informações de desempenho dos atendimentos realizados e apresentando indicadores que permitam ao ME a gestão das informações contidas nas chamadas e atendimentos, permitindo assim o diagnóstico da situação por navegação e mantendo a qualidade do serviço. Os relatórios deverão atender as necessidades de localização das demandas, o mapeamento dos fluxos e de sua intensidade, entre outros aspectos, no intuito de subsidiar as ações e políticas de atendimento de forma descentralizada.

3.5.3. Os dados para geração dos relatórios deverão estar disponíveis em tempo real. Será aceito um *delay* (atraso) de no máximo 30 (trinta) minutos.

3.5.4. A Contratada deverá apresentar os resultados para consulta *on-line*, através do fornecimento de senhas individuais.

3.5.5. O Sistema deverá permitir a geração de relatórios conforme a seleção e/ou combinação de um ou mais critérios, agrupamentos e filtros, abaixo definidos:

- a) Quantidade de chamadas recebidas na URA;
- b) Quantidade de chamadas finalizadas na URA;
- c) Quantidade de chamadas transferidas para atendimento humano;
- d) Quantidade de chamadas atendidas no atendimento humano;
- e) Quantidade de chamadas finalizadas no atendimento humano;
- f) Quantidade das perdas de chamadas na URA e no atendimento humano, discriminadas por motivo;
- g) Quantidade de chamadas incompletas;
- h) Quantidade de chamadas ocupadas;
- i) Quantidade das perdas de chamadas na transferência para o atendimento humano, discriminadas por motivos;
- j) Informação percentual das opções escolhidas;
- k) Tempos totais e médios;
- l) HMM (Hora de Maior Movimento) e no DMM (Dia de Maior Movimento), individuais ou por período;
- m) Sequência de serviços consultados;
- n) Quantidade de chamadas, por número de telefone;
- o) Agrupamento para apresentação dos resultados: Serviço consultado; Região; Unidade Federativa; Hora; Dia; Mês; Ano.

3.5.6. O Sistema deverá disponibilizar filtros através de menus e sub-menus, por intervalo de data, região de origem da chamada, estado, cidade e número de telefone.

3.5.7. Para efeito de caracterização dos relatórios, entende-se por:

- a) Chamada: toda entrada de ligação telefônica nas Centrais de Atendimento da Secretaria do Trabalho do ME, inclusive as ligações incompletas. Toda ligação entra na Unidade de Resposta Audível/URA.
- b) Chamada Incompleta: toda ligação captada pela URA que é interrompida antes do usuário realizar alguma opção do Menu Principal da URA;
- c) Chamada Completa: toda ligação captada pela URA que permanece até o momento posterior à realização de alguma opção do Menu;
- d) Chamada Recebida na URA: toda ligação recepcionada na URA em que houve a vocalização da mensagem de saudação;
- e) Chamada Atendida no atendimento eletrônico por URA: toda ligação telefônica recebida onde o usuário ouviu a vocalização das opções disponibilizadas no menu inicial da URA, considerada finalizada após a desconexão por parte do usuário;
- f) Chamada Transferida para Atendimento Humano: toda ligação em que o usuário, após navegação na URA, opta pelo atendimento humano, aguardando atendimento no DAC;
- g) Chamada Atendida no atendimento humano: toda ligação efetivamente recebida e finalizada no atendimento humano;
- h) Chamada Atendida no Teleadatendimento Receptivo: toda ligação telefônica recebida na qual o usuário foi efetivamente atendido por teleadatendente, sendo considerada finalizada após desconexão por parte do usuário;
- i) Chamada Realizada no Teleadatendimento Ativo: toda ligação telefônica realizada pelos teleadatendentes, quando efetivamente houve contato com o cidadão. É considerada concluída após a desconexão por parte do usuário;
- j) Quantidade de Ligação Ocupada: é toda ligação onde, após ter sido feita a navegação

na URA, há a tentativa de transferência para falar com o teleatendente, mas não há o atendimento humano por todas as linhas estarem sendo utilizadas;

k) Navegação no Teleatendimento Eletrônico - refere-se a todas as opções que foram selecionadas pelo cidadão nos menus e submenus da URA na ligação;

l) Chamadas Perdidas na URA – são todas as chamadas em que o usuário não obteve atendimento. São considerados motivos de não atendimento: ausência de escolha de opção, não vocalização da mensagem da opção escolhida até o contador definido, falha na transferência para o DAC, problema de telefonia, problemas técnicos de equipamentos, congestionamento no acesso ao banco, indisponibilidade nas bases de dados.

3.5.8. As opções de atendimento disponíveis no menu inicial da URA que estejam direcionadas exclusivamente para o atendimento humano deverão ser contabilizadas apenas no atendimento humano realizado pelo teleatendente e/ou atendente de Ouvidoria.

3.5.9. A formatação final dos relatórios será definida em conjunto pelos técnicos da empresa Contratada e do ME e será passível de ajustes após o início efetivo da operação de atendimento.

3.5.10. A Contratante poderá solicitar novos relatórios acerca da prestação do serviço, sob demanda, e o prazo para a entrega será de 3 (três) dias

3.5.11. Entende-se por período de atendimento o intervalo de 00hs00min00s às 23hs59min59s.

3.6. **Serviço de Implementação e Manutenção Contínua da Árvore de Voz e Fluxos de Atendimento:** é caracterizado pela disponibilização de gravações fraseológicas na URA. A Árvore de Voz inicial será fornecida pelo Ministério da Economia na data de assinatura do contrato. A Contratada deverá executar as seguintes atividades:

a) Realizar todas as gravações fraseológicas da Árvore de Voz a ser implementada na URA em estúdio, devendo, antes de colocadas em produção, serem submetidas à apreciação e homologação do Ministério da Economia;

b) Rever a árvore de voz periodicamente, de modo a buscar novas formas de decisão;

c) Utilizar frases concisas e objetivas e apresenta-las ao ME para verificação e homologação antes da publicação;

d) Manter os trechos de voz com nível de qualidade, sem cortes, interrupções ou oscilações de volume;

e) Realizar todas as alterações solicitadas pelo Contratante na Árvore de Atendimento em produção, incluindo modificações de mensagens existentes, inclusão de novas mensagens, exclusão ou substituição de mensagens, inclusão de novos itens de navegação, alteração da programação do fluxo de navegação ou outras modificações solicitadas.

3.7. **Serviço de Desenvolvimento de Aplicação para Consulta a Banco de Dados:** é caracterizado pelo desenvolvimento e disponibilização de aplicativos para consulta de serviços, de forma eletrônica e de acordo com o proposto pelo Ministério da Economia na Árvore de Voz. A Contratada deverá executar as seguintes atividades:

a) Desenvolver e disponibilizar aplicativos para consulta dos serviços no prazo máximo de 30 (trinta) dias, somente após solicitação formal do Contratante;

b) Implementar a ferramenta de consulta na navegação pelos menus de opções, conforme definido e encaminhado pelo ME, no prazo máximo de 05 (cinco) dias após a sua homologação;

3.7.1. O Ministério da Economia repassará à Contratada os fluxos, rotinas e regras de negócio para subsidiar o desenvolvimento e implantação das consultas eletrônicas, bem como disponibilizará conexão e acesso remoto aos dados da Empresa de Tecnologia, conforme os protocolos e políticas de segurança aplicados.

3.7.2. O desenvolvimento dos aplicativos e a consequente liberação das consultas eletrônicas ao benefício do Seguro-desemprego e do abono salarial e ao Serviço de Agendamento, somente serão iniciados pela Contratada mediante solicitação prévia do ME. Até que a implementação das consultas sejam solicitadas, a navegação pelos menus de opções deverá ser programada conforme definido na Árvore de Voz – Versão 1.

3.7.3. O pagamento do Serviço de desenvolvimento de cada aplicação para consulta a banco de dados somente será efetuado após sua homologação e implementação, em parcela única, por se tratar de um serviço realizado uma única vez durante toda a vigência contratual.

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.

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

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

4.4. A empresa que atenda às especificações deste Termo de Referência poderá participar do procedimento licitatório através de sua matriz ou filial, desde que cumpra as condições legais exigidas, sendo que:

a) Se a sociedade quiser participar da licitação e/ou executar o objeto apenas por sua

matriz, todos os documentos de habilitação deverão estar em nome da mesma;

b) Se a sociedade quiser participar da licitação e/ou executar o objeto apenas por sua(s) filial(is), todos os documentos de habilitação deverão estar em nome da filial, salvo aqueles que, pela própria natureza, forem emitidos somente em nome da matriz.

4.4.1. Os interessados deverão apresentar ainda prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, expedida gratuitamente, 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, com redação conferida pela Lei nº 12.440, de 7 de julho de 2011.

4.4.2. As licitantes deverão comprovar, por meio de cópia autenticada do estatuto social, sua atuação no ramo de atividade de serviços de *Contact Center*/Teleatendimento, em que conste a atividade de teleatendimento como atividade principal da empresa.

4.4.3. Demais requisitos relativos à habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira e regularidade fiscal serão definidos pela Coordenação de Compras e Licitações – COLIC/CGLIC/DAL, em observância ao estabelecido na Lei 8.666/93 e demais normativos pertinentes.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

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

5.2. A qualificação técnica das licitantes dar-se-á mediante a apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a experiência anterior na prestação de serviços, nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Atendimento, contemplando a utilização de recursos CTI, gravação digital e solução de gestão de atendimentos em arquitetura *web*, com atendimento ativo e receptivo, bem como comprovação da disponibilidade de recursos de atendimento multimídia e atendimento mensal mínimo de 170.000 ligações/mês.

5.2.1. Considera-se objeto de mesma natureza ou similar ao da presente Contratação prestação de serviços de atendimento receptivo, humano e eletrônico, em suas dependências, com volume mensal mínimo de 170.000 atendimentos mês, incluindo a utilização dos seguintes recursos: infra-estrutura física e tecnológica completa, utilizando-se de CTI (Computer Telephony Integration), gravação digital e Sistema de Registro de Atendimentos em arquitetura *web* com interface para geração de relatórios, banco de dados informatizado, e mão-de-obra especializada nas áreas que compreendam os serviços a serem executados.

5.3. O volume mensal de 170.000 atendimentos representa cerca de 30% (trinta por cento) do volume estimado para o atendimento eletrônico da Centrais de Atendimento da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia, e tem como objetivo assegurar que a Licitante tenha experiência em *Central de Atendimento* de porte similar.

5.4. A licitante deverá comprovar experiência mínima de 03 (três) anos na prestação de serviços de *contact Center/teleatendimento* nas mesmas condições do Objeto, ou seja: implantação, operação e gerenciamento de Central de Atendimento.

5.5. **Nos valores da PA de teleatendimento receptivo e ativo, e de atendimento multimeios, deverão constar todos os custos intrínsecos à prestação dos serviços de gestão operacional, incluindo a multiplicação de conhecimento, o atendimento de 2º nível, acompanhamento motivacional, e análise de tráfego, acompanhamento e dimensionamento, bem como a supervisão, monitoria de atendimento, monitoria da qualidade, atendimento de segundo nível, gerência, coordenação, manutenção e suporte técnico, tecnologia, equipamentos, mobiliário, infraestruturas física e lógica e material de escritório, limpeza e administrativo.**

5.6. Todos os custos relativos à implementação e manutenção contínua da árvore de voz e a atualização contínua dos fluxos de atendimento deverão estar contidos no valor da assinatura mensal.

5.7. A Licitante vencedora deverá apresentar, no ato da assinatura do Contrato, declaração do fabricante do sistema/ferramenta a ser disponibilizado para os serviços ora licitados, devidamente assinada pelo representante legal da empresa fabricante, com firma reconhecida, garantindo assim suporte técnico e manutenção permanente do sistema para os serviços objeto deste Termo de Referência.

5.8. Será considerada vencedora do certame uma única empresa.

5.9. Declaração do licitante de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

6. VOLUMETRIA PARA DIMENSIONAMENTO

6.1. **Quantitativo de Atendimento:** a Contratada deverá possuir capacidade mínima de atendimento quanto ao volume de chamadas a ser atendido mensalmente, de acordo com os dados apresentados na tabela abaixo:

Quadro 1 – Volumetria Estimada

Atendimento	Quantidade	Tempo Médio de Atendimento (TMA)	Periodicidade
Eletrônico	700.000 chamadas/mês	Não disponível	24 horas/dia
Humano	340.000 chamadas/mês	4 minutos Alô Trabalho 7 minutos eSocial	12 horas/dia
Multimeios	10.000 mensagens/mês	3 dias úteis	12 horas/dia

6.2. **Dimensionamento das Unidades de Posições de Atendimento – UPAs:** para fins de dimensionamento de mão de obra, a Contratada deverá adotar o critério de **Unidade de Posição de Atendimento – UPA**, equivalente a 06 (seis) horas/dia de atendimento efetivo de uma Posição de Atendimento (PA), a fim de atender o que está previsto no Item “Dos Horários da Prestação dos Serviços”, disposto no Anexo II, da NR 17, do Ministério do Trabalho.

6.3. O critério de Unidade de Posição de Atendimento estabelecido neste Termo de Referência permitirá que a Contratada possa distribuir sua força de trabalho de acordo com a demanda apresentada ao longo do dia.

6.4. O número das Unidades de Posição de Atendimento e o Plano de Ocupação das mesmas poderão sofrer alterações a qualquer tempo, mediante solicitação formal da Contratante, com antecedência mínima de 07 (sete) dias úteis, a partir da análise de estudos de ocupação das UPAs a ser apresentada pela Contratada (que possibilitará a tomada de decisão do Contratante).

6.5. O Plano de Ocupação das UPAs deverá prever possíveis alterações quando da ocorrência de eventos constantes do calendário de serviços da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia, que gerarão impacto na demanda do serviço a ser prestado pela Contratada, ocasionando a necessidade do aumento do número das UPAs.

6.6. Para a ocupação das UPAs em caso de faltas, férias, licenças e outros afastamentos temporários, a Contratada deverá dispor de mão de obra devidamente qualificada de acordo com este Termo de Referência, visando recomposição da equipe e continuidade do serviço. Postos vagos por essas ocorrências não poderão ser preenchidos com hora de extra de atendentes de outro postos. Portanto a Contratada deverá dispor de quantitativo adequado para o atendimento da demanda diária.

7. DESCRIÇÃO DE PERFIL DE CARGOS ENVOLVIDOS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

7.1. Para a execução dos serviços de que trata este Termo de Referência, a Contratada deverá disponibilizar mão de obra de acordo com os cargos abaixo, com as respectivas atribuições e pré-requisitos. A Contratada deverá garantir a presença dos profissionais no horário da prestação de serviço, de forma a manter a qualidade dos serviços prestados na operação das Centrais de Atendimento da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia.

7.1.1. **Gerente Geral da Operação:** empregado da Contratada, com as seguintes atribuições:

- a) Responder pela execução dos serviços contratados, garantindo a produtividade e a qualidade dos mesmos;
- b) Gerir os recursos humanos alocados nos serviços;
- c) Definir ações que garantam a solução de conflitos ou omissões não previstas em Contrato;
- d) Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços;
- e) Elaborar os relatórios gerenciais solicitados pelo Ministério da Economia;
- f) Estabelecer padrões básicos de atendimento para garantir a excelência dos serviços;
- g) Analisar os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e/ou alterações de métodos, procedimentos, rotinas e sistemas informatizados, visando garantir um elevado grau de satisfação dos usuários;
- h) Acompanhar e conferir as medições de serviços realizadas;
- i) Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços; e
- j) Participar de reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e capacitação profissional dos empregados de nível gerencial e operacional, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe.

7.1.1.1. **Pré-Requisitos e Habilidades:**

- a) Nível escolar obrigatório: Ensino Superior completo, em qualquer área de formação;
- b) Possuir experiência anterior, de no mínimo 06 (seis) meses na função de gerente ou coordenador de central de atendimento, devidamente comprovada em Carteira de Trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o ME possa diligenciar, caso julgue necessário;
- c) Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- d) Raciocínio lógico e matemático;
- e) Possuir conhecimento de microinformática, digitação, Windows, Office (Word, Excel Avançado) e internet;
- f) Amplo conhecimento de técnicas de gerenciamento de ambientes de *Contact Center*;
- g) Domínio técnico de métricas de ambientes de *Contact Center*;
- h) Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos;
- i) Liderança; e
- j) Habilidade de gerenciar e de administrar conflitos.

7.1.2. **Coordenador de Qualidade e Capacitação e Gestão de RH:** empregado da Contratada,

com as seguintes atribuições:

- a) Coordenar as atividades de monitoria e capacitação;
- b) Planejar os serviços de capacitação e melhoria da qualidade no atendimento;
- c) Aplicar avaliação de desempenho e formular relatório de clima organizacional;
- d) Planejar programas de reconhecimento e valorização dos empregados;
- e) Planejar campanhas motivacionais e melhoria na qualidade de vida e saúde ocupacional, incluindo ginástica laboral e qualidade de voz;
- f) Planejar programas de aprimoramentos na qualidade dos serviços prestados;
- g) Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação no que diz respeito aos produtos atendidos pelas Centrais de Atendimento Alô Trabalho e eSocial;
- h) Realizar auditorias nas monitorias e encaminhar relatório mensal ao contratante com a finalidade de criar mecanismos de melhoria às rotinas de atendimento;
- i) Interagir com a operação, visando manter o nível de informação e garantir a comunicação tempestiva, inclusive quanto as atualizações de produtos;
- j) Acompanhar, orientar e preparar relatórios para municiar as decisões quanto aos produtos e serviços prestados ao Ministério da Economia;
- k) Comunicar ao Gerente Geral da Operação as ocorrências de atendimento.
- l) Aplicar testes psicológicos e produzir relatório de ambiente organizacional;
- m) Outras atividades correlatas a esse TR;

7.1.2.1. **Pré-Requisitos e Habilidades:**

- a) Nível escolar obrigatório: Ensino Superior completo, com formação em Psicologia e CRP ativo;
- b) Possuir conhecimento em técnicas de treinamento e capacitação;
- c) Raciocínio lógico e matemático;
- d) Possuir conhecimento de microinformática, digitação, Windows, Office (Word, Excel Avançado) e internet;
- e) Possuir conhecimento de técnicas de gerenciamento de ambientes de *Contact Center*;
- f) Possuir conhecimento técnico de métricas de ambientes de *Contact Center*;
- g) Possuir domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos;
- h) Liderança; e
- i) Habilidade de gerenciar e administrar conflitos.

7.1.3. **Coordenador da Operação:** empregado da Contratada, com as seguintes atribuições:

- a) Coordenar as atividades de supervisão e prestar suporte a monitoria;
- b) realizar avaliações psicológicas e elaborar relatório de desempenho;
- c) Planejar os serviços da operação;
- d) Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação;
- e) Dimensionar, alocar recursos e controlar as ausências em horários de almoço, férias, etc.;
- f) Interagir com a operação, visando manter o nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;
- g) Acompanhar, orientar e manter a disciplina; e
- h) Comunicar ao Gerente Geral da Operação as ocorrências de atendimento.

7.1.3.1. **Pré-Requisitos e Habilidades:**

- a) Nível escolar obrigatório: Ensino Superior completo, em qualquer área de formação;
- b) Possuir experiência anterior em função de gestão em contact center, de no mínimo (06) seis meses, devidamente comprovada em carteira de trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o ME possa diligenciar, caso julgue necessário;
- c) Raciocínio lógico e matemático;
- d) Possuir conhecimento de microinformática, digitação, Windows, Office (Word, Excel Avançado) e internet;
- e) Possuir conhecimento de técnicas de gerenciamento de ambientes de *Contact Center*;
- f) Possuir conhecimento técnico de métricas de ambientes de *Contact Center*;
- g) Possuir domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos;
- h) Liderança e habilidade de gerenciar e de administrar conflitos

7.1.4. **Analista Operacional:** empregado da Contratada, com as seguintes atribuições:

- a) Manusear os sistemas disponíveis na Central, a fim de obter informações necessárias ao atendimento;
- b) Prestar o atendimento em 2º nível para os usuários que buscam atendimento nas centrais;

- c) Planejar e executar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- d) Elaborar e encaminhar os questionamentos referentes à prestação de serviço de teleatendimento às áreas fins para respostas;
- e) Criar estratégias para otimizar os turnos e serviços;
- f) Disponibilizar relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta (*on-line*, via *web*, meio magnético ou impresso), conforme a disponibilidade de recursos e mediante solicitação do ME;
- g) Propor melhorias nas rotinas dos sistemas em produção, adequando-as às necessidades do ambiente operacional da Central;
- h) Monitorar o calendário de sazonalidades institucionais e afins;
- i) Monitorar e acompanhar o nível de absenteísmo e “*Turn-Over*” e minimizar impactos;
- j) Realizar pesquisas nos meios de comunicação (jornais, revistas, fóruns) a respeito dos serviços prestados pela Central;
- k) Realizar a programação e emissão de relatórios de controle de chamadas atendidas, produção, qualidade e níveis de serviço da Central além da indicação de tendências referentes à equipe;
- l) Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os roteiros;
- m) Organizar e manter atualizado o manual de qualidade dos serviços;
- n) Elaborar relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise dos serviços prestados pela Central;
- o) Realizar auditoria de qualidade das bases de conhecimento e roteiros da Central;
- p) Preparar os roteiros de atendimento com informações sobre serviços, procedimentos e fluxos de atendimento das Centrais de Atendimento Alô Trabalho e eSocial, apresentando-os à equipe gestora do ME de modo que a mesma possa avaliá-la em conjunto com a Contratada, propor melhorias e homologá-la formalmente;
- q) Acompanhar a parametrização de configuração de fluxos, controles e perfis para uso inicial do Sistema de Registro de Atendimento de acordo com as características e negócio do ME;
- r) Manter os roteiros de atendimento devidamente atualizados na base de conhecimentos;
- e
- s) Encaminhar ao Coordenador da Operação os roteiros de atendimento desenvolvidos e propor melhorias para o atendimento das Centrais Alô Trabalho e eSocial aos cidadãos usuários.

7.1.4.1. **Pré-requisitos e Habilidades:**

- a) Nível escolar obrigatório: Ensino Superior completo, em qualquer área de formação;
- b) Possuir experiência em contact center em cargos tais como Monitoria, supervisão ou analista operacional, de no mínimo seis meses, devidamente comprovada em carteira de trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o ME possa diligenciar, caso julgue necessário;
- c) Possuir amplo conhecimento de informática, digitação, Windows e Office (Word, Excel Avançado e Access), Internet e Intranet;
- d) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- e) Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada;
- f) Capacidade analítica e interpretativa;
- g) Conhecimento em sistemas, telecomunicações, rede de voz e dados, domínios de redes locais e de longa distância, conhecimento em segurança de redes locais, protocolos de comunicação, conhecimento e configuração de produtos Internet, capacidade de desenvolvimento e implementação de “*scripts*”, conhecimento e capacidade de condução de planos de contingência;
- h) Conhecimento de ferramentas de gestão de força de trabalho para dimensionamento de escalas de Central de Atendimento; e
- i) Conhecimento de inglês suficiente para o desempenho das suas funções.

7.1.5. **Monitor de Atendimento e Qualidade:** empregado da Contratada, com as seguintes atribuições:

- a) Monitorar o atendimento das chamadas pelos teleatendentes;
- b) Produzir informações de melhoria necessárias ao atendimento;
- c) Promover a avaliação individual e periódica dos teleatendentes;
- d) Acompanhar o desempenho da operação, verificando aspectos que necessitem de melhoria e interferência do supervisor;
- e) Melhorar a performance individual e da equipe, visando potencializar resultados e corrigir possíveis desvios;
- f) Verificar a necessidade de treinamento, evitando conteúdos inadequados;
- g) Subsidiar nas diretrizes de cursos, treinamentos e reciclagem visando a definição de procedimentos e o aprimoramento do serviço de teleatendimento receptivo e ativo da Central;
- h) Adequar o perfil individual, ajustando a equipe para a área específica de atuação; e

i) Verificar principalmente a satisfação do usuário com o produto do Ministério da Economia;

j) Monitorar o atendimento das chamadas, tendo por base os seguintes fatores:

1. Clareza de expectativas;
2. Transparência;
3. Abordagem positiva do monitoramento, sempre visando o crescimento da equipe;
4. *Feedback* individual após o teleatendente ter feito sua própria avaliação;
5. Relatórios para avaliação de desempenho e plano de incentivos; e
6. Reuniões freqüentes para troca de informações;

k) Realizar o monitoramento quantitativo com gravações para verificação de:

1. Número de contatos finalizados;
2. Tempo médio por ligação;
3. Número de chamadas feitas ou recebidas; e
4. Número de novos registros abertos.

l) Realizar o monitoramento qualitativo visando avaliação de:

1. Permissividade x invasão;
2. Qualidade do teleatendente como ouvinte;
3. Encantamento x tempo médio;
4. Adaptação da linguagem ao nível cultural do usuário;
5. Cumprimento de promessas;
6. Respeito ao tempo do usuário;
7. Vícios de linguagem;
8. Contorno de objeções; e
9. Fechamento.

m) Realizar avaliação obrigatória de todos os teleatendentes, obedecendo os seguintes requisitos:

1. Apresentação e finalização: proceder corretamente à saudação inicial e à final;
2. Cortesia e educação: presteza e educação para com o usuário; uso de expressões adequadas; saber ouvir com atenção, paciência e tranquilidade; não interromper e não entrar em atrito com o usuário;
3. Impostação de voz: expressar-se com clareza, sem gaguejar, com firmeza, mas sem autoritarismo; boa entonação de voz, com respiração normal e não demonstrar ao usuário, durante o atendimento, ansiedade, tensão, impaciência, rispidez ou má vontade;
4. Ausência de vícios de linguagem: não usar gírias; não se servir, em excesso, de palavras no diminutivo; não usar advérbios em demasia e não usar expressões repetitivas;
5. Manuseio de pastas: demonstrar familiaridade no manuseio das pastas computacionais, ou seja, arquivos físicos e lógicos, e não deixar o usuário na espera por muito tempo;
6. Conhecimento dos serviços e produtos do ME: saber identificar a principal dúvida apresentada pelo usuário e demonstrar domínio do assunto;
7. Aderência aos procedimentos: conformidade com os procedimentos operacionais do ME;
8. Redação e qualidade do registro: qualidade do texto, clareza e objetividade, correção gramatical, pertinência do registro, digitação, classificação da ocorrência, identificação do usuário, encaminhamento correto da ocorrência;

n) Realizar o *feedback* aos teleatendentes, ou seja, o processo de ajuda para mudanças de comportamento dos mesmos, bem como fornecer informações sobre como sua atuação afeta outras pessoas. A expressão *feedback* é traduzida como retro-alimentação ou realimentação, e deve ser realizado pela Contratada da seguinte maneira:

1. Imediatamente após a observação e escuta, somente para o interessado;
2. Em local restrito;
3. Conhecer o histórico do teleatendente e das monitorias realizadas;
4. Ter fatos e situações para argumentar;
5. Ouvir a auto-percepção do teleatendente sobre a ligação e dar oportunidade para falar;
6. Eliminar barreiras físicas;
7. Não dar *feedback* na PA;
8. Elogiar na frente de todos e repreender em particular;
9. Ser completamente transparente;
10. Perguntar o que você pode fazer para ajudar ou dar sugestões;
11. Olhar nos olhos do teleatendente;
12. Negociar a situação ocorrida;
13. Escutar a ligação junto com o teleatendente; e
14. Ter fatos positivos para contrabalançar a situação.

7.1.5.1. Pré-requisitos e Habilidades:

- a) Nível escolar obrigatório: Ensino superior cursando; em qualquer área de formação; com comprovação periódica da condição de estar matriculado em curso de formação superior
- b) Possuir experiência anterior, de no mínimo 06 (seis) meses na função de teleatendente ou monitor, preferencialmente oriundo do atendimento do Alô Trabalho ou eSocial, devidamente comprovada em carteira de trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o ME possa diligenciar, caso julgue necessário;
- c) Possuir treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo e ativo;
- d) Possuir conhecimento avançado de microinformática, digitação, Windows e Office (Word e Excel);

- e) Possuir amplo conhecimento de Internet;
- f) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada, boa dicção e fluência verbal;
- g) Habilidades de monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal; e
- h) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho.

7.1.6. **Supervisor:** empregado da Contratada, com as seguintes atribuições:

- a) Supervisionar os serviços de teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e atendimento à aplicativos;
- b) Esclarecer as dúvidas dos teleatendentes;
- c) Acompanhar o desempenho dos teleatendentes, identificando as necessidades de treinamento, capacitação e reciclagem;
- d) Dar *feedback*/retorno aos teleatendentes quanto ao exercício de suas funções;
- e) Gerenciar os resultados e a qualidade dos serviços prestados;
- f) Gerenciar a satisfação dos cidadãos usuários dos serviços sob sua condução;
- g) Prestar informações sobre os monitoramentos efetuados;
- h) Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços;
- i) Reportar-se ao Coordenador da Operação, para fins de gestão da operação do atendimento;
- j) Apoiar o Coordenador da Operação na elaboração e análise dos dados extraídos dos relatórios gerenciais;
- k) Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória dos Pontos de Atendimento, objetivando a manutenção da disciplina e dos padrões de atendimento;
- l) Elaborar relatórios de acompanhamento dos serviços executados;
- m) Supervisionar sistematicamente as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os cidadãos usuários e os teleatendentes;
- n) Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos teleatendentes;
- o) Gerenciar o período de descanso dos teleatendentes, de modo a não prejudicar a execução do serviço;
- p) Comunicar imediatamente ao Coordenador da Operação qualquer problema relativo ao plano de ocupação dos Pontos de Atendimento;
- q) Coordenar a realização do teleatendimento ativo para complementação de dados cadastrais dos usuários;
- r) Realizar reuniões diárias com a equipe para organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes, visando o atingimento das metas contratuais;
- s) Atualizar continuamente os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com a aprovação prévia do contratante, buscando o aprimoramento e melhoria do atendimento; e
- t) Solicitar materiais de expediente para o pleno funcionamento do setor.

7.1.6.1. **Pré-requisitos e Habilidades:**

- a) Nível escolar obrigatório: Ensino superior cursando; em qualquer área de formação; com comprovação periódica da condição de estar matriculado em curso de formação superior;
- b) Possuir experiência anterior, de no mínimo 06 (seis) meses na função de teleatendente ou supervisor, preferencialmente oriundo do atendimento do Alô Trabalho ou eSocial, devidamente comprovada em carteira de trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o ME possa diligenciar, caso julgue necessário;
- c) Possuir conhecimento em sistema(s) de gerenciamento do atendimento;
- d) Possuir conhecimento de microinformática básica, digitação, Windows, Office (Word, Excel) e internet;
- e) Demonstrar clareza e objetividade em linguagem oral e escrita, boa dicção e audição, comprovada com aprovação em exame foniatríco e audiométrico;
- f) Raciocínio lógico e matemático;
- g) Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- h) Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- i) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; e
- j) Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.

7.1.7. **Analista de Implementação de Árvore de Voz e Consulta a Banco de Dados:** empregado da Contratada, com as seguintes atribuições:

- a) Implementar na URA a Árvore de Voz;
- b) Inserir novas opções na Árvore de Voz;
- c) Manter a padronização da Árvore de Voz apresentada;
- d) Analisar, especificar e desenvolver os novos aplicativos da Árvore de Voz;
- e) Elaborar novos modelos lógicos de árvore de voz para implementação e apresentar ao ME para homologação;
- f) Realizar a manutenção da Árvore de Voz periodicamente; e
- g) Testar toda alteração e implementação nova da Árvore de Voz, que será validada pelo ME.

7.1.7.1. **Pré-requisitos:**

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

7.1.8. **Analista de Desenvolvimento de Relatórios:** empregado da Contratada, com as seguintes atribuições:

- a) Desenvolver e disponibilizar, via Internet, relatórios com informações de desempenho dos atendimentos realizados;
- b) Apresentar indicadores que permitam ao ME realizar a gestão das informações contidas nas chamadas e atendimento;
- c) Personalizar relatórios de modo a atender as necessidades de localização das demandas, o mapeamento dos fluxos de atendimento; e
- d) Apresentar os resultados dos relatórios por meio de consulta *on-line*, e por senhas individuais.

7.1.8.1. **Pré-requisitos:**

- a) Nível escolar obrigatório: Ensino Superior completo, em qualquer área de formação;
- b) Possuir experiência anterior, de no mínimo 06 (seis) meses na área de informática e em operações e sistemas utilizados na área de *Contact Center* com serviços de teleatendimento receptivo (humano e eletrônico) e ativo, devidamente comprovada em carteira de trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o ME possa diligenciar, caso julgue necessário;
- c) Possuir amplo conhecimento de informática, digitação, Windows e Office (Word, Excel e Access), Internet e Intranet;
- d) Possuir conhecimentos de inglês suficientes para o desempenho das suas funções; e
- e) Conhecimento em sistemas desenvolvidos para arquitetura *Web* e em metodologias e técnicas: atividades de análise e programação relativas a Levantamento de Requisitos, UML (*Unified Modelling Language*), programação orientada a objeto e RUP (*Rational Unified Process*), além de linguagens de programação SQL, C# e C++, HTML, JavaScript e banco de dados SQL, devidamente comprovadas por meio de certificados e/ou diplomas.

7.1.9. **Analista de TI:** empregado da Contratada, com as seguintes atribuições:

- a) Projetar, planejar, instalar e configurar a rede de computadores. Dimensionando requisitos do sistema e observando os itens de Segurança da Informação disposto nesse TR;
- b) Monitorar e avaliar o desempenho da rede;
- c) Configurar e manter políticas e padronizações de segurança;
- d) Prover suporte aos usuários da rede;
- e) Manter em funcionamento pleno os equipamentos dispostos nas centrais de atendimento;
- f) Realizar a manutenção da periodicamente dos computadores;

7.1.9.1. **Pré-requisitos:**

- a) Nível escolar obrigatório: Ensino Superior completo com formação na área de Tecnologia da Informação;
- b) Possuir experiência anterior, de no mínimo 06 (seis) meses na área de informática e em operações e sistemas utilizados na área de Contact Center com serviços de teleatendimento receptivo (humano e eletrônico) e ativo, devidamente comprovada em carteira de trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o ME possa diligenciar, caso julgue necessário;
- c) Possuir amplo conhecimento de informática, digitação, Windows e Office (Word, Excel e Access), Internet e Intranet;
- d) Possuir conhecimentos de inglês suficientes para o desempenho das suas funções; e
- e) Conhecimento em sistemas desenvolvidos para arquitetura Web e em metodologias e técnicas: atividades de análise e programação relativas a Levantamento de Requisitos, UML (Unified Modelling Language), programação orientada a objeto e RUP (Rational Unified Process), além de linguagens de programação SQL, C# e C++, HTML, JavaScript e banco de dados SQL, devidamente comprovadas por meio de certificados e/ou diplomas.

7.1.10. **Analista de Treinamento e Capacitação e Gestão de RH:** empregado da Contratada, com as seguintes atribuições:

- a) Executar programas de reconhecimento e valorização dos empregados;
- b) Ministrando treinamentos e capacitações, tanto iniciais quanto periódicos;
- c) Planejar e executar programas de capacitação e reciclagem periódica, e programas de treinamentos comportamentais;
- d) Executar campanhas motivacionais;
- e) Prestar apoio ao Coordenador de Qualidade e Capacitação nos planejamentos e execuções de ações que visem a melhoria no clima organizacional e nos atendimentos prestados pelas centrais;
- f) Emitir relatórios de acompanhamento e resultados das capacitações e campanhas motivacionais;
- g) Outras atividades correlatas descritas nesse TR;

7.1.10.1. **Pré-requisitos:**

- a) Nível escolar obrigatório: Ensino Superior completo com qualquer área de formação;
- b) Possuir experiência em contact center em cargos tais como Monitoria, supervisão ou analista operacional, de no mínimo seis meses, devidamente comprovada em carteira de trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o ME possa diligenciar, caso julgue necessário;
- c) Possuir conhecimento em técnicas de treinamento e capacitação;
- d) Possuir conhecimento nos produtos objeto de atendimento das centrais Alô Trabalho e eSocial;
- e) Possuir amplo conhecimento de informática, digitação, Windows e Office (Word, Excel e Access), Internet e Intranet;

7.1.11. **Analista de Tráfego, Acompanhamento e Dimensionamento:** empregado da Contratada, com as seguintes atribuições:

- a) Realizar a análise de tráfego diária;
- b) Realizar o dimensionamento, com base nos números de atendimentos, visando o atendimento aos níveis de serviço de forma satisfatória;
- c) Dimensionar o ambiente tecnológico com URA e DAC, respeitando os limites de canais fornecidos pela Contratante,;
- d) Emitir relatórios de acompanhamento dos fluxos de chamadas para cada serviço, de cada uma das centrais de atendimento;
- e) Avisar imediatamente ao Gerente de Operações sobre quaisquer desvios de ligações que extrapolem as estimativas;
- f) Realizar o relatório de volumetria e dimensionamento periódico;

7.1.11.1. **Pré-requisitos:**

- a) Nível escolar obrigatório: Ensino Superior completo com qualquer área de formação;
- b) Possuir experiência em contact center em cargos tais como Monitoria, supervisão ou analista operacional, de no mínimo seis meses, devidamente comprovada em carteira de trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o ME possa diligenciar, caso julgue necessário;
- c) Possuir conhecimento em dimensionamento e volumetria;
- d) Possuir amplo conhecimento de informática, digitação, Windows e Office (Word, Excel e Access), Internet e Intranet;

7.1.12. **Auxiliar Administrativo e Departamento Pessoal:** empregado da Contratada, com as seguintes atribuições:

- a) Elaboração, transcrição, recepção, expedição de documentos e correspondências;
- b) Organização, controle e arquivamento de documentos físicos e lógicos;
- c) Controle de material de expediente;
- d) Apoio administrativo na utilização de microcomputadores e periféricos, planilhas eletrônicas e editores de texto, correio eletrônico, copiadoras e similares;
- e) Controle de acessos aos sistemas fornecidos pelo ME e solicitação de bloqueios e desbloqueios de senhas;
- f) Controle de férias e afastamentos;
- g) Condução da entrega tempestiva dos vales transporte e alimentação;
- h) Condução de atividades relativas ao esclarecimento de dúvidas sobre a folha de pagamentos, benefícios e outros assuntos afetos a área de Recursos Humanos;
- i) Apoio a atividades administrativas em geral;

7.1.12.1. **Pré-requisitos:**

- a) Nível escolar obrigatório: Ensino médio completo;
- b) Possuir experiência anterior, de no mínimo 06 (seis) meses na área de atuação, como auxiliar administrativo ou Departamento Pessoal;
- c) Possuir amplo conhecimento de informática, digitação, Windows e Office (Word e Excel), Internet e Intranet;
- d) Possuir conhecimento em áreas administrativas e de departamento pessoal;

8. INFRAESTRUTURA OPERACIONAL DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

8.0.1. Não será permitida a permanência de profissionais que não tenham passado pelo processo de treinamento ou cuja capacitação para a função não seja certificada por meio de monitoria ou simulação de atendimento validada pelo representante da Contratante. Modelo deverá ser apresentado pela Contratada com o planejamento para cada cargo em questão.

8.1. A Contratada deverá disponibilizar nas Centrais de Atendimento da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia toda a infraestrutura operacional necessária para a execução dos serviços propostos neste Termo de Referência, devendo disponibilizar indispensavelmente, além das atividades acima descritas, os serviços listados abaixo:

8.1.1. **Gestão de RH**

- a) Execução dos serviços de recrutamento e seleção de pessoal de acordo com o perfil de profissionais definidos neste Termo de Referência e de acordo com a prática de mercado, verificando a qualificação profissional do candidato;
- b) Implementação de programas de reconhecimento e valorização dos empregados;
- c) Implementação de programas de treinamentos comportamentais;
- d) Condução de ações de melhoria do clima organizacional, realização de avaliação semestral do clima organizacional, considerando a aplicação de pesquisa individual, escrita e confidencial com todos os empregados envolvidos na prestação de serviços, mediante prévia validação dos critérios pelo ME, e emissão dos relatórios de acompanhamento das campanhas motivacionais;
- e) Elaboração, planejamento e implementação de campanhas motivacionais;
- f) Implementação de programas de melhoria da qualidade de vida e saúde ocupacional, incluindo qualidade da voz e ginástica laboral;
- g) Condução da entrega tempestiva de vales-transporte e alimentação;
- h) Condução de atividades relativas a esclarecimento de dúvidas sobre folha de pagamento de salários, benefícios e outros assuntos afetos a área de recursos humanos;
- i) Substituição, a critério da Contratada ou a pedido do ME, de qualquer empregado designado para executar as tarefas que não esteja atendendo aos padrões de qualidade exigidos pelo ME.

8.1.2. **Atividades de Apoio Administrativo**

- a) Elaboração, transcrição, recepção, expedição de documentos e correspondências;
- b) Organização, controle e arquivamento de documentos físicos e lógicos;
- c) Controle de material de expediente;
- d) Apoio administrativo na utilização de microcomputadores e periféricos, planilhas eletrônicas, editores de texto, correio eletrônico, fax, copiadoras e similares.

8.1.2.1. Todos os custos operacionais e administrativos relativos à infraestrutura operacional da Central de Atendimento a serem alocados para a execução dos serviços, da Central de Atendimento devem compor o preço unitário dos serviços contratados.

8.1.2.2. Para a realização dos serviços inclusos na infraestrutura operacional das Centrais de Atendimento da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia, a Contratada fará a alocação de mão de obra indireta, cujos profissionais devem ser plenamente capacitados para o serviço a ser executado, devendo ainda ser apresentados formalmente ao fiscal do contrato, com as respectivas credenciais profissionais (diplomas, certificações e currículo profissional).

8.1.3. **Treinamento e Capacitação:** 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.

8.1.3.1. O programa de capacitação dos novos gerentes, coordenadores, monitores, teleatendentes e supervisores é parte integrante do processo seletivo que deverá ser executado pela Contratada. O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades da Central de Atendimento. Sua aplicação será de acordo com perfis de cargos definidos e deve abordar no mínimo, os seguintes assuntos:

- a) Contextualização sobre Central de Atendimento;
- b) Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;
- c) Padrões de Atendimento Telefônico;
- d) Legislação vigente sobre Telemarketing e Código de Ética do setor;
- e) Sigilo profissional;
- f) Conhecimentos sobre a missão, visão, valores, estrutura, produtos e serviços da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia.

8.1.3.2. O treinamento inicial e os treinamentos de aperfeiçoamento contínuo aos empregados, relativos às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais específicas ao tele-atendimento, capacitação sobre os riscos da atividade (prevista na PORTARIA N° 09 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 multiplicadores especializados e custeados integralmente pela Contratada.

8.1.3.3. Os conteúdos dos treinamentos iniciais e contínuos inerentes a normas, legislação e procedimentos internos e operacionais da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia serão de responsabilidade do Contratante. Caberá à Contratada disponibilizar toda a infraestrutura necessária (sala, computadores, projetor, etc.) e reprodução do material repassado pelo ME. Ao Ministério cabe apenas a disponibilização do profissional que repassará o conhecimento para multiplicador indicado, em horário comercial (segunda a sexta, de 08hs as 18hs).

8.1.3.4. A Contratada deverá criar um plano de capacitação que será conduzido por equipe qualificada e alocada e para essa função. Esta equipe também será responsável pelo treinamento, planejamento, execução, acompanhamento, avaliação permanente do processo de capacitação e manterá o ME sempre informado, por meio de relatórios, das ações realizadas.

8.1.3.5. O serviço de multiplicação do conhecimento deverá compreender os treinamentos iniciais e específicos, objetivando capacitar os novos empregados para desenvolver trabalhos, bem como para reciclagem de conteúdo, de acordo com a demanda da Central de Atendimento. Os empregados deverão receber treinamentos contínuos sobre o produto atendidos pelas Centrais de Atendimento da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia, objetivando a melhoria constante do atendimento.

8.1.3.6. Quando ocorrerem alterações significativas de normas, legislação e/ou procedimentos internos do Ministério da Economia, deverá ser realizado treinamento específico para reciclagem dos profissionais da Contratada.

8.1.3.7. A Contratada deverá disponibilizar sala para treinamento com microcomputadores, todos com acesso semelhante ao dos Pontos de Atendimento, quadro branco, mesas e cadeiras e projetor multimídia, todas as vezes que treinamento se fizer necessário;

8.1.3.8. No caso de impossibilidade de realização da capacitação inicial no ambiente da Central de Atendimento, com vistas a atender o prazo de início da operação, a Contratada deverá disponibilizar outras instalações para tal.

8.1.3.9. O treinamento inicial e treinamentos específicos ministrados por instrutores do ME poderão ser realizados à distância, por meio de ferramentas *on-line*, devendo a infraestrutura necessária ser disponibilizada pela Contratada.

8.1.3.10. A Contratada deverá preservar todas as informações relativas aos treinamentos, de forma a permitir ao ME acesso a qualquer tempo, aos seguintes dados:

- a) Agenda mensal dos treinamentos;
- b) Cursos/treinamentos e reciclagens realizadas, avaliações dos treinamentos, treinandos e instrutores;
- c) Metodologia para identificação das necessidades de reciclagens;
- d) Carga horária dos treinamentos e reciclagens;
- e) Avaliação do aproveitamento;
- f) Ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.

8.1.3.11. Os custos decorrentes da implementação do programa de capacitação (treinamento e reciclagem) serão de responsabilidade da Contratada. A execução do programa de capacitação não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

8.1.4. **Acompanhamento Motivacional:** o serviço de acompanhamento motivacional caracteriza-se pelo suporte profissional aos empregados envolvidos na operação da Central de Atendimento e deverá compreender as seguintes atividades:

- a) Planejar e executar programas de reconhecimento e valorização dos empregados;
- b) Planejar e executar ações de melhoria do clima organizacional;
- c) Planejar e executar os programas e campanhas motivacionais;
- d) Suporte aos funcionários que necessitem de um acompanhamento específico, devido ao grau de stress ocasionado pelas atividades desempenhadas;
- e) Acompanhar a avaliação individual e periódica dos teleatendentes e supervisores;

- f) Planejar e executar programas de melhoria da qualidade de vida e saúde ocupacional, incluindo qualidade da voz e ginástica laboral;
- g) Emitir relatórios de acompanhamento das campanhas motivacionais, ações de motivação e programas de melhoria implementados.
- h) Realizar avaliação 360 graus entre todos os envolvidos na execução do serviço do ME e fornecer relatório quadrimestral com proposta de melhorias para o clima organizacional e ambiente de trabalho;

8.14.1. As campanhas motivacionais serão de responsabilidade da Contratada e a mesma deverá apresentar um cronograma semestral para o ME, com todas as campanhas motivacionais realizadas por período.

8.14.2. A Contratada deverá desenvolver na Central de Atendimento do ME programas que privilegiem a manutenção das motivações, mediante observância dos seguintes fatores:

- a) Prêmios e incentivos em programas de motivação pessoal e de equipe;
- b) *Coaching*: atividade de orientação e retorno individual realizada pelos supervisores sobre melhoria de desempenho, objetivos e metas, correções de comportamento, atitude, postura e maneira de falar. O termo *coaching* tem o significado de orientação pessoal no estilo um-para-um;
- c) Comunicação visando à melhoria de desempenho e qualidade do atendimento, tanto individual como da Central; e
- d) Avaliação de aspectos relativos à dedicação, conhecimento, força de vontade, responsabilidade e competência, com vistas ao aproveitamento dos profissionais internos que se destacam, provendo-lhes oportunidade de crescimento profissional.

8.15. **Análise de Tráfego, Acompanhamento e Dimensionamento**: este serviço é caracterizado pelo acompanhamento da quantidade de chamadas previstas e realizadas.

8.15.1. A Contratada deverá realizar análise de tráfego preliminar e dimensionar o seu ambiente tecnológico URA e DAC, respeitando os limites de canais de entrada estabelecidos pela Contratante, de forma que o volume de chamadas entrantes seja restrito ao quantitativo de chamadas estipuladas neste Termo de Referência. O volume de chamadas entrantes deverá ser controlado diariamente, não podendo exceder ao limite máximo de 10%.

8.15.2. A Contratada deverá avisar imediatamente a equipe técnica do ME sobre quaisquer desvios de quantidades de chamadas entrantes, sob pena do não recebimento pelos serviços prestados - uma vez que a Contratante possui limite de recursos para o pagamento desses serviços.

8.15.3. O ME poderá determinar expressamente que as ligações que extrapolem as estimativas apresentadas não sejam direcionadas pela telefonia ou não sejam recebidas pela Central de Atendimento. Tal determinação ocorrerá sempre que o ME identificar que não há possibilidade de compensação do excesso em outro ou outros meses do mesmo ano.

8.15.4. A Contratada deverá apresentar ao Contratante relatório de volumetria e dimensionamento da Central, mantendo-o ciente da demanda de atendimento diária.

8.15.5. A Contratada deverá informar e tratar junto ao Contratante, por meio de reuniões, todos os ajustes necessários para a perfeita execução dos serviços prestados, podendo a Contratante rever, a qualquer tempo, os índices de níveis de serviços que indicam o desempenho para a prestação dos serviços.

8.15.6. A Contratada deverá executar as seguintes atividades:

- a) Realizar o acompanhamento da quantidade de chamadas no sistema de gerenciamento de chamadas, descrito neste Termo de Referência, verificando o previsto e o realizado;
- b) Analisar as curvas históricas das chamadas recebidas na Central;
- c) Analisar, acompanhar e avaliar o tráfego dos troncos de entrada/saída de telefonia da Central, repassando ao ME diariamente informações da performance e disponibilidade dos mesmos;
- d) Acompanhar a tipicidade do volume de tráfego e variáveis que afetam direta e indiretamente o volume de chamadas no decorrer do dia;
- e) Realizar o dimensionamento intra-hora para dias futuros, baseado em série histórica e demais premissas, com apoio de sistema de planejamento e dimensionamento integrado ao DAC - Distribuidor Automático de Chamadas;
- f) Realizar o acompanhamento e aderência em tempo real do volume de chamadas, com o objetivo de identificar desvios e propor melhoria e correção nos dimensionamentos futuros;
- g) Garantir ganhos de produtividade através de otimizações de escala e dimensionamentos por engenharia de tráfego em conjunto com o planejamento;
- h) Acompanhar diariamente/semanalmente/mensalmente cada segmento do atendimento, visando à formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação dos teleatendentes;
- i) Analisar a curva de tráfego (essa análise deverá ser feita por profissional com conhecimento na execução do serviço); e
- j) Realizar o acompanhamento e análise do tráfego dimensionado em relação ao tráfego realizado.

8.16. **Pesquisa de Satisfação**: este serviço tem por finalidade monitorar e avaliar a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários que entram em contato com a Central de Atendimento do ME, objetivando ampliar a capacidade de análise e gestão eficiente dos procedimentos que estão

sendo efetuados pela Contratada.

8.1.6.1. A produção e aplicação das pesquisas de satisfação deverão ser executadas de forma quantitativa e qualitativa. O ME poderá solicitar a qualquer tempo, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, a execução dessas pesquisas e poderá estabelecer um cronograma do período de realização e entrega dos resultados.

8.1.6.2. Todos os resultados das pesquisas de satisfação deverão ser entregues pela Contratada à Administração por meio de relatórios, para que a equipe técnica do ME possa acompanhar os resultados e fazer o monitoramento da qualidade e da gestão dos serviços prestados pela Contratada.

8.1.6.3. A Contratada deverá apresentar a metodologia para realização das pesquisas de satisfação dos usuários em relação ao atendimento da Central de Atendimento, incluindo a capacidade quantitativa e qualitativa de sua plataforma de comunicação/atendimento.

9. ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA DA ESTRUTURA FÍSICA

9.1. **Instalações:** a Contratada deverá fornecer estrutura física concentrada em um único imóvel, que comporte a implantação da Central de Atendimento do Ministério do Trabalho com as características e especificações estabelecidas neste Termo de Referência, contemplando ainda:

- a. Posições de Atendimento (PA) das equipes de teleatendimento humano, multimeios e Supervisão de acordo com este Termo de Referência;
- b. Espaços específicos destinados aos profissionais de Gerência, Coordenação, Monitoria e Equipe de Acompanhamento do ME (mínimo de 03 pessoas); e
- c. Salas de reunião e de treinamento.

9.1.1. A edificação deverá ser provida de elevador (no caso de prédio vertical) em perfeito estado de conservação e funcionamento, circuito fechado de televisão, gerador elétrico, climatização, *no-break*, rede lógica, elétrica e telefônica.

9.2. **Acesso físico:** a Contratada deverá disponibilizar edificação que atenda às normas de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências (Decreto 5.296/2004, que regulamenta a Lei 10.048 e 10.098/2000, e ainda a NBR 9050 da ABNT).

9.3. **Instalações hidráulicas e sanitárias:** a Contratada deverá disponibilizar o fornecimento de água potável, com capacidade efetiva de fornecimento nas condições de vazão necessárias à dimensão do empreendimento.

9.3.1. Os equipamentos sanitários deverão ser dimensionados, observando-se a composição da população de usuários (masculino x feminino), recomendando-se a utilização de caixas de descarga com reservatório acoplado, observada a Norma Regulamentadora NR nº 24 do ME.

9.4. **Instalações elétricas:** a Contratada deverá atender os seguintes requisitos mínimos:

- a) *No-break* para atender os equipamentos de telecomunicações e de informática;
- b) Sistema de geração própria de energia elétrica (considerados os requisitos ambientais e normas locais em relação a ruído e fumaça);
- c) Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho em conformidade com norma NBR 5413;
- d) Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas (SPDA) atendendo à norma NBR5419;
- e) Segurança em instalações e serviços de eletricidade em conformidade com a NR-10, NBR-5410/90 e NBR-5410/2004; e
- f) Normas de distribuição da Concessionária de energia local.

9.5. **Cabeamento estruturado:** a Contratada deverá atender os seguintes requisitos mínimos:

- a) Deverão ser observadas as recomendações prescritas nas normas ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, a NBR 14.565 – Procedimentos Básicos para a Elaboração de Projetos de Cabeamento de Telecomunicações para Redes Internas estruturadas e a NBR 10.574 – Interconexão de Sistemas Abertos de Processamento de Informações – Modelo Básico de Referência; e
- b) Para comunicação da rede local, deverão ser utilizados cabos UTP de quatro pares trançados, categoria 6 ou superior, com protocolo TCP/IP, utilizando-se do padrão *Fast-Ethernet* – IEEE 802.3u, velocidade dupla 10/100 Mbps *auto-sense*, com utilização de equipamentos ativos de rede (*switches*) com qualidade de serviço - QoS para atendimento de voz sobre IP.

9.6. **Sistema de refrigeração:** para a refrigeração dos ambientes, deverão ser observadas as recomendações da Portaria/MS/GM nº 3.523, de 28 de agosto de 1998, da Resolução ANVISA nº 176, de 24 de outubro de 2000, da ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, a NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar Condicionado para Conforto e a NBR 10080 – Instalações de Ar Condicionado para Salas de Computadores e a NBR 10085 – Medição de Temperatura em Condicionamento de Ar.

9.7. **Controle de Acesso:** deverá ser previsto sistema completo de controle de acesso para administração do fluxo de pessoas nos recintos da Central de Atendimento. As leitoras de acesso deverão ser do tipo indutivo, acionado por meio de toque digital (biometria) ou cartão de proximidade. O software de controle deverá permitir a emissão de relatórios diversos para administração e subsídio à segurança da Central de Atendimento, devendo ser expedido relatório mensal com as entradas e saídas para conferência, segregado de outras Centrais.

9.8. **Circuito Fechado de Televisão:** o CFTV digital será utilizado na Central de Atendimento para registro e acompanhamento de imagens, em tempo real, com acessos por vários pontos remotos que permitam a visualização completa do ambiente e da movimentação de pessoas, sem pontos cegos, exceto em ambiente privado como banheiros. Além disso, deverá ser disponibilizado acesso remoto via web para a equipe técnica do ME.

9.9. **Manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais:** a Contratada deverá prover todos e quaisquer serviços de manutenção dos sistemas civis, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, de lógica, no-break, ar condicionado, anti-incêndio, elevadores, carpintaria, marcenaria, serralheria e chaveiro.

9.9.1. Será de responsabilidade exclusiva da Contratada o fornecimento de serviços gerais de apoio, tais como: limpeza e conservação, vigilância, copa, equipamentos de ar condicionado, água, luz, telefone e elevadores, entre outros.

9.10. **Projetos de layout:** os projetos de layout dos ambientes que constituirão a Central de Atendimento do ME deverão ser elaborados pela Contratada em atendimento às Normas Regulamentadoras.

9.11. **Mobiliário e equipamentos de apoio:** a Contratada deverá fornecer todo o mobiliário necessário à operação, capacitação e administração da Central. Estes móveis deverão estar em conformidade com a Portaria nº 09 do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Tele-atendimento/Telemarketing, conforme especificado a seguir.

9.11.1. Os supervisores terão mesas isoladas e estrategicamente dispostas em função de seu grupo de teleatendentes, para facilitar as intervenções e orientações diretas.

9.11.2. A gerência, a coordenação da operação dos serviços e as funções relacionadas aos serviços de elaboração e confecção de relatórios, implementação e manutenção contínua da árvore de voz e fluxos de atendimento, bem como a monitoria e a equipe de acompanhamento do ME (mínimo de 03 pessoas) deverão ter ambientes e mobiliários independentes e apropriados às suas funções, incluindo estações de trabalho, computadores, impressora e telefones fixos, e deverão estar dispostos de acordo com *layout* definido e homologado junto ao ME, sendo que a equipe ME deverá estar disposta com visão geral da operação.

9.12. A empresa deve disponibilizar meios adequados para que os funcionários armazenem seus pertences, motivo atendimento as normas de Segurança da Informação.

9.13. Sala de treinamento adequada para a realização contínua de cursos de capacitação dos teleatendentes e supervisores, contendo microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia necessários.

9.14. Materiais de consumo necessários à execução dos serviços de apoio ao atendimento (papéis, *tonners*, cartuchos, lápis, borrachas, canetas, pastas, clips, etc.).

9.15. **Considerações gerais sobre a infraestrutura física:** visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços, a Contratada deverá fornecer infraestrutura física que atenda às configurações mínimas estabelecidas neste Termo de Referência. Entretanto, a Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia não fará nenhuma exigência em relação à marca ou modelo dos produtos utilizados pela Contratada.

10. ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA DA ESTRUTURA TECNOLÓGICA

10.1. O acesso aos sistemas corporativos será disponibilizado via *web* pelo ME. Para tanto, a Contratada se responsabilizará pelo fornecimento e custeio dos *links* de comunicação da Central de Atendimento à Internet.

10.2. A contratação do serviço de telefonia, bem como todos os custos com as ligações receptivas e ativas, vinculados aos números disponibilizados para o serviço, serão de responsabilidade do ME.

10.3. Para efeito do objeto a ser contratado, as ligações direcionadas para Central de Atendimento serão recepcionadas pelo Código de Acesso a Serviço de Utilidade Pública 158 e 0800 730 7888, designado para o ME conforme Ato/ANATEL n.º43.151, de 15 de março de 2004, com abrangência nacional.

10.4. Não serão aceitas/atendidas ligações originadas de telefonia móvel celular, com tarifação reversa. Para este tipo de ligação, a operadora de telefonia vocalizará mensagem ao originador com informação prévia sobre a tarifação na origem, possibilitando ao mesmo desistir da chamada sem qualquer ônus.

10.5. **Equipamentos de informática e de telecomunicações:** a Contratada deverá implantar solução tecnológica composta de conjunto de equipamentos/componentes que constituam uma Plataforma de Comunicação Multiserviços IP, ou seja, uma plataforma totalmente baseada na integração de todos os equipamentos através do Protocolo Internet, tanto para a integração dos dados como para a comunicação de voz (VoIP - *Voice over Internet Protocol*). A Contratada deverá disponibilizar equipamentos de informática com configuração mínima necessária ao funcionamento das Centrais de Atendimento da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia, obedecendo às características descritas a seguir.

10.5.1. Arquitetura da Plataforma de Comunicação Multiserviços:

- a) Realizar o atendimento receptivo e ativo, utilizando várias mídias ou canais de relacionamento (Sistema de Atendimento do ME, chat, e-mail, etc.), obedecendo os procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados pelo ME;
- b) Capacidade de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade da Central;
- c) Capacidade, de acordo com as demandas futuras do ME, de integrar-se com solução de Customer Relationship Management – CRM;
- d) Disponibilizar administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle das aplicações;
- e) Capacidade de atendimento interativo via web, de acordo com a demanda do ME, através das facilidades de webchat, e-mail e telefonia IP, sob demanda;

- f) O hardware e o software da plataforma de comunicação deverão ser projetados de forma integrada para atender simultaneamente, sem perdas ou desconexões, no mínimo, 100 (cem) chamadas;
- g) Disponibilizar Indicadores de performance comparativa dos operadores do grupo e do melhor operador do grupo;
- h) Possuir layout intuitivo e dinâmico, que permita ao administrador configurar e monitorar todas as campanhas ativas e inativas da plataforma com telas de gestão de controle de custo de telefonia segmentada por campanha;
- i) Registrar e disponibilizar Indicadores de performance comparativa dos operadores do grupo e do melhor operador do grupo;
- j) A contratada deverá fazer monitoramento do mailing e dos tempos de discagens;
- k) Disponibilizar configuração inteligente de alarmes e indicadores de performance;
- l) Garantir a criação de alarmes específicos para operadores e grupos de trabalho;
- m) Disponibilizar a integração entre discador e CRM, onde o CRM irá popular as informações de tabulação e valores de acordos fechados, para ágil decisão operacional e acompanhamento de campanhas que possuem melhor retorno financeiro em RealTime;
- n) Disponibilizar discador para criação de Campanhas;
- o) A contratada deverá fazer Integração com SMS;
- p) Configurações de bloqueio para ligações ativas ou receptivas por região, por Normas de leis em cobrança, e/ou configuração de blacklist, whitelist, bloqueios por horário ou por grupos e ramais;
- q) Disponibilizar software para envio de mensagens por lote utilizando os padrões de envio mais comuns do mercado, tais como: csv, xls e txt;
- r) Disponibilizar um link via SMS, onde o cidadão poderá interagir com as informações, preenchendo e visualizando os dados que apenas os atendentes tinham acesso;
- s) Relatórios online referentes aos: SMS Enviados, SMS Recebidos, SMS Clicados;
- t) Realizar atendimento virtual através de Scripts de Robô de voz criados para interagir da forma mais transparente e confortável possível ao cidadão de qualquer região do país com seus diferentes tipos de sotaques com um acerto de mais de 90% das palavras faladas. Aplicando os melhores critérios e práticas de gramáticas e fraseologia existentes no mercado;
- u) A contratada deverá disponibilizar APIs para integração de Scripts de Robô de voz com cognição Aberta e com cognição fechada;
- v) A contratada deverá disponibilizar APIs para integração de Scripts de Robô de texto (ChatBot);
- w) O Sistema deverá possuir APIs que façam, o interfuncionamento como as features da plataforma de Call Center tais como: URA, gravação, discadores automáticos, Call back, conferência e monitoramento de chamadas;
- x) Garantir que toda a jornada do cliente seja gerenciável e integrada, compreendendo os canais a seguir: Atendimento Receptivo Humano Telefônico; Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano, SMS – Short Message Service), Atendimento Multicanal, (Portal, email/formulário eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, chat, chatbot, e Voicebot);

10.5.2. **Unidade de Resposta Audível – URA:**

- a) A URA deverá ter interface amigável e interativa para a alteração ou construção da árvore de voz, da simples a mais complexa, cujo desenho será feito em conjunto com o ME. A programação e a gravação da fraseologia serão de responsabilidade da Contratada;
- b) Deve-se considerar que são duas centrais de atendimento, cada central operará com URA separada;
- c) A Unidade de Resposta Audível da Contratada deverá ser preferencialmente do mesmo fabricante do DAC e possuir integração total com o mesmo, sendo totalmente compatível com o DAC.
- d) Deverá operar em ambiente gráfico, com um conjunto de ferramentas e objetos representados por ícones ilustrativos, que são arrastados com o mouse das caixas de ferramentas para a área do aplicativo, onde são configuradas as suas propriedades;
- e) Deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de voz, de acordo com cada aplicação e necessidade e, uma vez concluída, será enviada automaticamente para operação, teste ou produção, após homologação pelo ME;
- f) Deverá reunir diferentes objetos associados, de forma a satisfazer uma determinada tarefa indicada especificamente pela sequência completa de instruções contidas nas propriedades destes objetos, montando um roteiro que será obedecido pela URA;
- g) Deverá permitir a configuração de objeto de início e fim de aplicação, reprodução de voz, edição de mensagem, gravação de mensagem, vocalização de números, coleta de dígitos, tom de chamada, tom de ocupado, *beep*, menu de sobre-discagem, condicional, condicional de tempo, estado do aplicativo, desvio incondicional, desvio múltiplo e temporizador;
- h) Deverá permitir o desvio automático das chamadas para os teleatendentes, com integração total ao *software* de atendimento, permitindo aos mesmos recuperar automaticamente as informações já fornecidas pelos usuários, bem como identificar as opções por estes acessadas;

- i) Deverá permitir ao teleatendente retornar a chamada para a URA, devolvendo os usuários para a última opção por eles acessadas;
- j) Deverá ter a capacidade de transferir para o teleatendente ou supervisor a chamada telefônica;
- k) Deverá permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações mediante comando do usuário feito pelo teclado telefônico;
- l) Deverá permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário, por solicitação do ME;
- m) Deverá possibilitar que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (*cut through*);
- n) Deverá possuir a facilidade de “echo”, que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada;
- o) Deverá permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;
- p) Deverá suportar aplicações do tipo painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência) e serviço automático de fax (permite enviar e receber fax);
- q) Deverá ter capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das chamadas;
- r) Deverá ser possível que a URA tenha integração com o sistema de DAC a fim de efetuar chamadas *outbound* automaticamente;
- s) A conexão das chamadas com os teleatendentes deverá se basear em tecnologia de transporte de voz sobre IP - VoIP, que aproveita a mesma infraestrutura de rede local – LAN que integra os microcomputadores dos Pontos de Atendimento - PAs.

10.5.3. **Distribuidor Automático de Chamadas – DAC:** a solução a ser disponibilizada pela Contratada deve contemplar a utilização de equipamento Distribuidor Automático de Chamadas - DAC, devendo ser, preferencialmente, do mesmo fabricante da URA e que abranja, no mínimo, as funcionalidades abaixo relacionadas:

- a) Interface de música em espera ou mensagens gravadas;
- b) Módulo de integração com a URA;
- c) Módulo de integração com o sistema de gerenciamento de chamadas;
- d) Módulo de Pesquisa;
- e) Sistema de identificação do assinante;
- f) Vocalização de mensagens de status do serviço (ex.: todos os teleatendentes ocupados, sistema fora do ar, serviço em manutenção, etc.);
- g) Suportar no mínimo 200 (duzentos) pontos de atendimento, bem como a totalidade dos ramais IP da Central;
- h) Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;
- i) Possuir sistema de acesso remoto para o gerenciamento e/ou a manutenção, devendo estar previsto todo o *hardware* necessário para os acessos remotos (tais como modem e cabos).

10.5.4. **Sistema de gerenciamento das chamadas e relatórios de desempenho da Central (URA e DAC):** deverá gerenciar todos os ramais IP e todos os pontos de atendimento e supervisão, grupos/especialidades e troncos, gerando relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central, com as seguintes características técnicas obrigatórias:

- a) Interface gráfica para monitoração de status de teleatendente;
- b) Gerenciar todas as PAs – Posições de Atendimento;
- c) Interface destinada à supervisão, coordenação e gerência para envio de mensagens instantâneas individuais ou para grupo de teleatendentes;
- d) Permitir aos Supervisores, Coordenadores 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 inferiores irrestritamente. Para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre atendentes;
- e) Permitir modos de escutas diferenciados, ou seja, restrita, onde o agente escutado não tome 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 03 (três) agentes na mesma ligação (ex.: usuário, teleatendente e supervisor);
- f) Possibilitar que o teleatendente digite códigos de motivos para identificar eventos de chamada ao supervisor, com no mínimo 10 opções (ex.: banheiro, desligar chamada, transferência, etc.), bem como visualize em tela o seu status de atendimento e controle de intervalos via interface gráfica do agente, mediante a utilização de recursos de *Computer Telephony Integration – CTI*;
- g) Deverá atender as chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos. A fila de espera não poderá ser superior a 120 (cento e vinte) segundos, devendo a ligação ser finalizada com mensagem informativa ao usuário ao

término deste período.

- h) Deverá possibilitar colocar usuários preferenciais em filas específicas;
- i) O sistema de DAC deverá ter capacidade de rotear uma ligação, baseada na especialidade de um teleatendente, bem como fornecer múltiplo enfileiramento por grupo ou por especialidade;
- j) Permitir ao supervisor visualizar na tela da aplicação de atendimento informações sobre o seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas DAC, chamadas abandonadas e nível de serviço) e dos teleatendentes (quantidade de teleatendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento);
- k) Capacidade de gerenciamento de expectativa na fila de espera;
- l) Capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento, sendo que esta comparação poderá ser refeita após o roteamento das chamadas e o tempo de espera deve ser estimado e vocalizado para o usuário do ME em fila;
- m) Gerenciar a comunicação de voz e dados via protocolo IP (*Internet Protocol*) e sob uma mesma rede de dados;
- n) Ter capacidade para que todos os parâmetros do teleatendente, inclusive o número do seu *login* pessoal, acompanhem a identificação de *login* e sejam independentes da localização física do terminal de voz;
- o) Ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis;
- p) Permitir ao teleatendente visualizar o desempenho tanto individual (nome, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, status do teleatendente);
- q) Permitir que a ligação telefônica seja automaticamente liberada quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta;
- r) Realizar o dimensionamento intra-hora para dias futuros baseado em série histórica e demais premissas, com apoio de sistema de planejamento e dimensionamento;
- s) Roteamento de chamadas para teleatendente há mais tempo livre ou com prioridade para usuários especiais, levando-se em consideração os Pontos de Atendimento na Central;
- t) Permitir o gerenciamento, através da supervisão em tempo real, dos Pontos de Atendimento.

10.5.4.1. O Sistema de gerenciamento das chamadas e relatórios de desempenho da Central (URA e DAC) deverá permitir a monitoração dos dados dos Pontos de Atendimento e grupos de toda a Central, e as informações deverão estar disponíveis no console do ambiente de controle da seguinte forma:

- a) Número dos Pontos de Atendimento logados;
- b) Número dos Pontos de Atendimento em pausa;
- c) Número dos Pontos de Atendimento disponíveis (logado e livre);
- d) Número de chamadas em espera;
- e) Nível de serviço;
- f) TMA (Tempo Médio de Atendimento);
- g) Número dos pontos de atendimento em chamadas DAC.

10.5.4.2. O Sistema deverá ter capacidade de programação do roteamento das chamadas com base nos seguintes itens:

- a) Teleatendente há mais tempo livre;
- b) Tempo médio de resposta;
- c) Chamada há mais tempo na fila;
- d) Número de chamadas na fila;
- e) Número de atendentes em disponibilidade;
- f) Especialidade do teleatendente;
- g) Prioridade;
- h) Hora do dia;
- i) Dia da semana.

10.5.4.3. A plataforma de comunicação multiserviços IP deverá ter um módulo com a facilidade de gerenciar todos os Pontos de Atendimento e supervisão, de fornecer um conjunto de relatórios estatísticos *on-line* e histórico via *web* sobre o desempenho das Centrais de Atendimento da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia, sempre que necessário. Os relatórios deverão ser customizados pela Contratada conforme segue:

- a) Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e imanipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados;
- b) Deverá ser disponibilizado relatório em tempo real sobre o estado dos teleatendentes, grupo/especialidade, eventos, chamadas e navegação;
- c) Deverão ser disponibilizados relatórios históricos dos teleatendentes, sumários, grupo/especialidade, eventos, chamadas e relatórios de navegação;

- d) Os relatórios com resumos diários e mensais devem permanecer armazenados por 12 (doze) meses, sendo responsabilidade da Contratada dimensionar o sistema de armazenamento;
- e) Os relatórios do sistema devem ter interfaces amigáveis, para que pessoas sem conhecimento de programação possam interpretá-los sem grandes dificuldades;
- f) O sistema deverá ter interface gráfica, apresentando gráficos coloridos, em pizza ou em barras verticais, deverá ser do mesmo fabricante do DAC e integrar-se logicamente ao mesmo;
- g) O módulo de relatórios deverá ser acessado via *web* ou diretamente (*link* dedicado), com acesso exclusivo por senha para o ME;
- h) A gravação de fraseologias para as mensagens de chamadas em espera ocorrerá, única e exclusivamente, a expensas da Contratada e seu custo deve estar contemplado na proposta. Todas as gravações das fraseologias do DAC devem, antes de colocadas em produção, serem submetidas à apreciação e homologação do ME.

10.5.5. **Módulo de Pesquisa:** é uma importante ferramenta para se medir a qualidade dos serviços prestados pela central de atendimento. O módulo deverá ser agregado ao *software* da Posição de Atendimento (posição de atendimento IP com *Softphone*) e deverá ser uma ferramenta de fácil e prática utilização para o usuário.

10.5.5.1. Ao chegar uma ligação na posição de atendimento IP, após 15 (quinze) segundos de atendimento, o ícone de pesquisa deverá ficar ativo na cor vermelha com a informação de ocupado. Dessa forma, o teleatendente saberá que tem de abordar o usuário, convidando-o a participar da pesquisa.

10.5.5.2. O Módulo Pesquisa deverá permitir a escolha do percentual de teleatendentes que efetuarão a pesquisa, através de um sorteio randômico automático no próprio *software* da Posição de Atendimento. Dessa forma, poderá ser escolhida a quantidade de pesquisas que cada teleatendente fará durante o dia.

10.5.5.3. Quando a Posição de Atendimento for sorteada para fazer a pesquisa, ao final do atendimento, o teleatendente clicará no ícone de pesquisa e surgirá uma tela com instruções sobre como abordar o usuário para participar.

10.5.5.4. Caso o usuário aceite participar da pesquisa, o teleatendente selecionará o item "Aceita" e clicará no ícone de transferência para atendimento eletrônico.

10.5.5.5. Quando o teleatendente clicar no ícone de transferência para atendimento eletrônico, o atendimento será encerrado e a ligação será encaminhada para a Plataforma Multiserviços IP. Através de uma aplicação eletrônica, o usuário responderá as perguntas digitando as notas de 0 (zero) a 5 (cinco), conforme exemplo abaixo:

- Primeira pergunta: o teleatendente entendeu sua pergunta? Digite sua nota de zero a cinco.
- Segunda pergunta: o teleatendente mostrou segurança ao responder a sua pergunta? Digite sua nota de zero a cinco.
- Terceira pergunta: o teleatendente respondeu sua pergunta em tempo satisfatório? Digite sua nota de zero a cinco.
- Quarta pergunta: o teleatendente foi educado, paciente e gentil ao responder sua pergunta? Digite sua nota de zero a dez.
- Quinta pergunta: de forma geral, como você classifica o atendimento? Digite sua nota de zero a cinco.

10.5.5.6. As notas digitadas pelo usuário deverão ser inseridas em um banco de dados, para compor relatórios contendo os resultados das pesquisas.

10.5.5.7. A supervisão, de posse das pesquisas, deverá fazer avaliações de desempenho, notificando as possíveis irregularidades e/ou deficiências aferidas.

10.5.5.8. Através do Módulo Pesquisa, deverá ser aferido o nível de satisfação do usuário, devendo os requisitos avaliados serem previamente validados pelo ME. O resultado da pesquisa poderá constar dos autos, na hipótese de eventual prorrogação do contrato.

10.5.6. **Sistema de gravação de voz:** a plataforma de comunicação multiserviços IP deverá ter módulo com facilidade de gravação de voz de todas as Posições de Atendimento da Central e supervisores, com as seguintes características técnicas obrigatórias:

- a) Deverá integrar-se logicamente ao DAC através da rede IP;
- b) O sistema deverá possuir recursos de compactação de silêncio, otimizando o espaço e acesso ao disco rígido, com armazenamento em disco rígido para acesso imediato (*on-line*) das gravações e permitir a gravação simultânea de todos os Pontos de Atendimento e supervisão;
- c) O sistema deverá garantir a captura integral de áudio dos canais de atendimento, contemplando a conversação entre o teleatendente, usuários e supervisor;
- d) Capacidade de gravação de 100% da operação de maneira ininterrupta, com possibilidade de resgate *on-line* dos últimos 90 (noventa) dias;
- e) Disponibilizar as gravações com mais de 90 (noventa) dias em mídias de gravação;
- f) O sistema deve evitar adulteração na gravação, garantindo que a gravação realizada é a mesma que está sendo reproduzida;
- g) Os canais de gravação deverão ser configuráveis com ativação e desativação via *software* e também permitir a reprodução simultânea de gravações enquanto outros canais estão sendo gravados;
- h) Aos Supervisores e Monitores de Atendimento deverá ser permitido trabalhar

remotamente via rede, para pesquisa e escuta das gravações;

- i) O Sistema deverá ser capaz de acessar as informações gravadas a partir do canal, teleatendente, número do chamador, data e hora;
- j) O acesso a todas as operações deverá ser feito através de senhas;
- k) Todas as operações deverão ficar registradas em arquivos de *logs*.
- l) O sistema deverá possibilitar a gravação ou monitoração seletiva de acordo com critérios pré-definidos, baseados em parâmetros fornecidos pelo próprio sistema (exemplo: gravação baseada em grupos ou nome de teleatendente, independente de qual ponto de atendimento ele esteja);
- m) O sistema deverá permitir a monitoração dos canais de áudio somente por usuários devidamente autorizados e ter segurança contra acesso não autorizado, através da utilização de senhas com níveis de segurança;
- n) Deve ser totalmente integrado à solução de monitoria e avaliação (qualidade), relacionando os arquivos de gravação às avaliações e observações efetuadas.

10.5.7. **Sistema de Gravação de Tela:** este Sistema deverá possuir as seguintes características:

- a) Ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC, permitindo ao ME realizar auditoria e avaliação da qualidade dos atendimentos;
- b) Capacidade de gravação de tela, sob demanda por parte do ME, no momento do atendimento de uma chamada pelo teleatendente. As imagens de tela deverão ser capturadas em intervalos de tempo predefinidos, sendo encaminhadas para armazenamento nos servidores da plataforma;
- c) As gravações de tela sob demanda deverão ser concatenadas com a gravação de voz da chamada, permitindo a consulta e reprodução das gravações de tela e voz, simultaneamente, na monitoria de qualidade; e
- d) Capacidade de habilitação e configuração da gravação de tela baseado em um percentual de atendimento das chamadas do teleatendente ou do grupo de atendimento/especialidade vinculado (por exemplo, habilitar a gravação de tela para um determinado grupo em 25% das chamadas e para outro grupo em 35% de telas gravadas).

10.5.8. **Facilidade de integração CTI (Computer Telephony Integration):** a plataforma de comunicação multiserviços IP deverá prover capacidade de CTI, de acordo com a demanda específica de CTI solicitada pelo ME, compondo um ambiente automatizado e beneficiando-se dos aplicativos e produtos resultantes da união entre voz e dados. O aplicativo CTI deverá oferecer aos teleatendentes, no momento do atendimento, informações sobre os usuários através da integração com o Sistema de Registro de Atendimento.

10.5.9. **Facilidade de gerenciamento para a Rede IP**

10.5.9.1. A Contratada deverá dispor de um sistema de gerenciamento de redes com função de supervisionar e controlar uma rede LAN e todos os dispositivos nela conectados, de forma a manter a interoperabilidade fundamental para garantir a necessária integração entre os sistemas de gerenciamento, em especial todos os elementos da rede IP da Central.

10.5.9.2. Os recursos de gerência deverão permitir o gerenciamento de configuração, de falhas e alarmes, de *performance*, de *log* de operações, de forma gráfica, em tempo real (sinalização no momento das ocorrências), devendo possibilitar a intervenção do teleatendente/administrador de rede por meio de terminal local e do *software* de gerenciamento, via acesso remoto, através da rede LAN/WAN.

10.5.10. **Sistemas aplicativos da Central:** na solução tecnológica a ser disponibilizada, a Contratada deverá implementar os sistemas informatizados descritos a seguir, a fim de suprir as necessidades de atendimento e operação da Centrais de Atendimento da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia.

10.5.11. **Sistema de Registro de Atendimento:** visa atender as necessidades da Administração quanto ao gerenciamento do atendimento humano, receptivo e ativo, devendo o teleatendente registrar todo o atendimento por ele prestado. O Sistema de Registro de Atendimentos deverá ter as funcionalidades mínimas de acordo com o descrito abaixo:

- a) Fornecer as telas de apresentação para o teleatendente, em modo gráfico e em idioma português;
- b) Ser interativo, de forma a facilitar o acesso às informações com navegação intuitiva;
- c) Ser totalmente adaptável e flexível para o atendimento às necessidades e exigências do ME, permitindo, rapidamente, novas implementações;
- d) Permitir o registro de todas as ligações, categorizando-as como atendimentos pendentes ou não-pendentes. O atendimento é caracterizado como pendente quando requer uma informação que não pode ser fornecida pelo teleatendente no momento do atendimento e/ou que deve ser encaminhado para alguma outra área que possa auxiliá-lo. O atendimento não-pendente é aquele solucionado e finalizado no momento.
- e) Todo atendimento pendente receberá número de identificador único (protocolo de atendimento) que é exibido na tela do computador para o Teleatendente e fornecido ao cidadão usuário para seu controle e posterior acompanhamento;
- f) Gerar relatórios com, no mínimo, as seguintes especificações:

1) Quantidade de atendimentos realizados por cidade, estado, região geográfica e por categoria de atendimento;

- 2) Tópicos ou assuntos mais consultados nas bases de dados;
- 3) Tempo médio de duração dos atendimentos, por categoria de atendimento, bem como por cidade, estado e região geográfica;
- 4) Tempo médio de duração dos atendimentos, por tópico ou assunto consultado na base de dados;
- 5) Tópicos ou assuntos não disponíveis nas bases de dados;
- 6) Atendimentos realizados especificados por assunto;
- 7) Percentual de atendimentos concluídos, finalizados no ato do atendimento;
- 8) Tempo de solução de demandas pendentes.

- g) Disponibilidade de 99,9% do sistema em operação, a ser comprovada mensalmente pela Contratada;
- h) Utilizar exclusivamente o protocolo http, porta 80 ou 8080, para acesso pelos usuários;
- i) Possuir a tecnologia em *Web 2.0*, que se destina à segunda geração de comunidades e serviços *web*, tendo a "*Web*" como plataforma;
- j) Garantir a integridade e a correção das informações, mesmo quando submetido a condições de grande concorrência e/ou volume de dados;
- k) Todos os acessos e operações realizadas nos sistemas deverão ser logadas (data, hora, operação e demais dados a serem especificados) com possibilidade de consulta através de relatório específico solicitado sob demanda, ou ainda possibilitar a extração destes dados diretamente do Banco de Dados via consulta ou roteiros de SQL;
- l) Permitir o acesso simultâneo a uma quantidade ilimitada de usuários;
- m) Todo atendimento registrado no sistema e não finalizado no primeiro atendimento, deverá ter identificado o seu prazo máximo para resposta;
- n) Permitir o cadastro e gestão de feriados para que a contagem em dias úteis do tipo de demanda ou solicitação despreze os feriados, sem a necessidade de customização por codificação;
- o) Permitir a visualização das pendências de resoluções de atendimento nos diversos níveis de atendimento;
- p) Permitir a visualização das pendências de resolução pelos interlocutores das áreas do ME, bem como o histórico das demandas repassadas às respectivas áreas;
- q) Permitir a visualização das solicitações pendentes de resolução, nos diversos núcleos de atendimento, controlando os prazos e colocando-as em destaque;
- r) Permitir, para toda demanda aberta, a identificação do histórico de atendimentos, a partir dos dados cadastrais do demandante, bem como permitir a associação ao número identificador de registro das manifestações anteriores;
- s) Permitir a geração de estatísticas para cada teleatendente, devendo acompanhar o teleatendente quando ocorrer mudança de estação de trabalho;
- t) Disponibilizar, no mínimo, um conjunto de relatórios gerenciais dinâmicos via *web*, tomando por base as informações de atendimento, bem como as operacionais e gerenciais da base de dados do sistema;
- u) Permitir a migração da base de dados (sob demanda), bem como de todas as consultas e relatórios emitidos pelo sistema para formato de planilha eletrônica;
- v) Possuir documentação do sistema em português;
- w) Permitir o registro de solicitações anônimas;
- x) ser adaptado às funcionalidades e necessidades de dados e procedimentos operacionais do ME, bem como ao gerenciamento das demandas geradas na Central.

10.5.11.1. A Contratada deverá detalhar a metodologia que será adotada para a execução dos serviços de adaptação/customização do sistema oferecido, e apresentá-la resumidamente através de um Plano de Trabalho.

10.5.11.2. Durante a fase de implantação, a Contratada deverá fornecer treinamento sobre as funcionalidades do sistema aos usuários da Central.

10.5.12. Base de conhecimento

10.5.12.1. A base de conhecimento inicial será fornecida pelo ME, e a Contratada deverá implementá-la, mantendo atualizado o seu conteúdo.

10.5.12.2. A Contratada deverá encaminhar ao ME quinzenalmente a base de conhecimentos atualizada.

10.5.12.3. A Contratada deverá realizar a implantação da base utilizando os levantamentos dos processos e informações coletadas no ME durante o período de implantação da Central.

10.5.12.4. Todo o conteúdo da base será de propriedade do ME, devendo a Contratada repassá-lo sempre que solicitado, em formato compatível com o MS Office, XML ou ainda em TXT.

10.5.12.5. A base de conhecimento deverá ser implementada conforme os seguintes requisitos:

- a) Possuir roteiro de atendimento, com as questões mais frequentes;
- b) Possuir definição dos assuntos por núcleo de atendimento;

- c) Possuir critérios para definição de campos que poderão ser utilizados para agrupamentos de pesquisas e filtros de visualização;
- d) Permitir que a pesquisa ou consulta na base possa ser feita pela expressão, palavra - chave, trecho de um texto;
- e) Permitir a criação de quantos níveis de informação forem necessários, e que estes níveis sejam dependentes entre si, podendo assim criar uma árvore de informação;
- f) Possuir a opção de se pesquisar as informações na base pelos níveis e subníveis da informação;
- g) Permitir a combinação de pesquisa na base pela palavra chave ou trecho de um texto com os níveis e subníveis da informação;
- h) Possuir tamanho ilimitado de campo para a inserção do conteúdo ou descrição da informação a ser cadastrada e/ou atualizada na base;
- i) Permitir a vinculação de *links* entre as informações dentro da base;
- j) Permitir a geração de contadores de perguntas/soluções mais pesquisadas e mais utilizadas como resposta na base;
- k) Ser integrada ao Sistema de Registro de Atendimento e ser utilizada exclusivamente para a prestação dos serviços contratados.

10.5.13. **Banco de dados com as seguintes características:**

10.5.13.1. Possuir o campo "Caracterização do Usuário", contendo:

- Nome do usuário ou da empresa;
- CPF ou CNPJ;
- Local de origem (cidade e unidade da federação);
- DDD e número de telefone;
- Endereço de correio eletrônico;

1. Possuir o campo "Caracterização do Atendimento", contendo:

- Número do protocolo;
- Classificação por tipo de demanda, consideradas reclamações, solicitações, dúvidas, sugestões, agradecimentos/elogios, denúncias e improcedentes;

1. Classificação específica de reclamações em procedentes ou improcedentes

1. Possuir campo específico para armazenar a descrição da pergunta/solicitação feita/executada.
2. Permitir o rastreamento de um atendimento, a partir do número de protocolo.
3. Permitir a realização de consultas ou a extração de relatórios, a partir de cruzamentos relacionais, tais como:

- atendimentos realizados por período;
- atendimentos realizados por tipos de demanda ou solicitação, grupo e/ou subgrupos;
- atendimentos segundo o tipo de usuários (personalidade jurídica);
- atendimentos por UF;
- manifestações solucionadas e não solucionadas;
- atendimentos efetuados por etapa de atendimento;
- atendimentos efetuados por canal de entrada;
- atendimentos por situação ou status da solicitação;
- atendimentos efetuados por solicitante ou usuário;
- atendimentos efetuados por período; e
- Base de conhecimento x atendimento.

1. O ME poderá solicitar, sob demanda, a criação de novos campos no banco de dados, na fase de implantação ou durante a vigência do Contrato.

10.5.14. **Sistema de chamadas de ativo:** é um discador do tipo *power dialer* a ser instalado pela Contratada com o objetivo de implementar e administrar campanhas ativas e pesquisas de satisfação. Deverá possuir as seguintes características:

- a) Ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
- b) Possuir gestão de senhas e acessos, permitindo somente usuários autorizados acessá-lo de acordo com o seu perfil;
- c) Possibilitar o acompanhamento das atividades e dos resultados de contatos dos teleatendentes, por meio de códigos pré-estabelecidos no sistema;
- d) Possuir gestão de contatos, permitindo consulta a informações do contato que está sendo atendido;
- e) Permitir a elaboração e controle das campanhas de telemarketing ativo, selecionando o público alvo de cada uma;
- f) Permitir, por meio da integração com o sistema de CTI, fazer o disparo de ligação automática para os contatos selecionados;
- g) Permitir o agendamento de contatos para controle e disparo do contato na data agendada;
- h) Selecionar qual dos telefones deve ser discado primeiro, independente das regras de horário;
- i) Permitir a configuração de estratégias de rediscagem para os números configurados na lista de discagem;
- j) Permitir, por meio do sistema de identificação de chamadas integrado ao sistema de

CTI, fazer a abertura na tela do contato que está ligando;

k) Fornecer informações gerenciais e estatísticas dos contatos, bem como resultados por teleatendente e campanha;

l) Fornecer relatórios e gráficos sobre a agenda de contatos.

10.5.15. **Solução para Portadores de Deficiência Auditiva e de Fala:** a Contratada deverá dispor de solução para o atendimento de portadores de deficiência auditiva e de fala, que contemple as seguintes disposições:

a) Capacidade de integrar o recebimento de chamadas (comunicação por texto) em posições de atendimento da Central de Atendimento, originadas de terminal telefônico para surdos (TDD – *Telecommunication Device for the Deaf*);

b) Permitir a detecção da origem de um aparelho TDD na URA com encaminhamento direto para o atendimento especializado;

c) Permitir a gestão de atendimento convencional e para deficientes simultaneamente;

d) Atender ao fluxo convencional da chamada incluindo as necessidades de fila, pausa e gerenciamento dos teleatendentes; e

e) Treinamento e capacitação dos teleatendentes para relacionamento com os usuários portadores de deficiência auditiva e de fala.

10.5.16. **Sistema de gestão de força de trabalho e qualidade:** deverá gerir os recursos humanos e tecnológicos da Central, com objetivo de garantir a alta qualidade e performance, de forma centralizada, alinhada com a real necessidade dos serviços, simplificando a análise dos dados, bem como:

a) Permitir a gestão centralizada e de ponto-a-ponto da Central;

b) Proporcionar previsões otimizadas e aderentes à realidade, além de controles de performance individual dos teleatendentes e monitoria de qualidade, salas de tira dúvidas e serviço de mensagens;

c) Realizar o planejamento para a gestão de todas as premissas necessárias para o dimensionamento de forma intra-hora ou diária, além de permitir que ajustes específicos 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;

d) Realizar o acompanhamento em tempo real e histórico da ocupação dos pontos de atendimento, com informações do teleatendente alocado;

e) Realizar o gerenciamento dos status inseridos pelos teleatendentes de modo a justificar o seu tempo de trabalho, para que em seguida o supervisor receba as justificativas e, após sua análise, possa autorizar ou negar as mesmas;

f) Possibilitar *feedback on-line* via módulo *web* para o teleatendente;

g) Propiciar uma interface simples e objetiva para os usuários e supervisores, atendendo às principais necessidades do dia-a-dia no tocante à solicitações de trocas e ausências, alterações de horário, agendamento de férias e apontamento de produtividade;

h) Garantir a segurança e unicidade das informações, disponibilizando informações específicas para usuários específicos;

i) Ser integrada ao sistema de DAC proposto, permitindo o planejamento e dimensionamento do tráfego intra-hora e acompanhamento dos indicadores de qualidade do atendimento dos teleatendentes;

j) Possuir módulo de qualidade para acompanhamento da avaliação do teleatendente, gerando uma nota final e mantendo histórico de avaliações anteriores;

k) Permitir que o Gerente da Operação, Coordenador da Operação e Supervisores tenham uma visão micro e macro da operação, visualizando resultados em tempo real, para possíveis ações imediatas;

l) Possuir facilidades de gerar informações relacionadas ao monitoramento das chamadas, por meio dos seguintes relatórios:

- Analítico com respostas: este relatório deverá apresentar a(s) avaliação(ões) detalhada(s) com todos os itens do questionário, as respectivas respostas e também os comentários de cada avaliação. Este relatório será mais indicado para documentação de cada teleatendente, podendo ser impresso e arquivado na pasta funcional; e
- Analítico sem respostas: este relatório apresenta o resumo das avaliações por teleatendente com os seguintes dados: data, hora e nota. Caso o monitoramento não seja realizado, o relatório detalha o motivo da não execução. Desta forma, o Supervisor e o Coordenador da Operação podem consultar a evolução de uma equipe ou teleatendente.

10.5.17. **Equipamentos diversos da Central:** a Contratada deverá disponibilizar no ambiente de operação da Central os seguintes equipamentos para suportar os serviços especificados:

a) Estações de trabalho das PAs:

- Microcomputador com velocidade de *clock* mínimo de 3,0 Ghz, mínimo 4GB de RAM, disco rígido com 250GB ou superior, placa de rede Ethernet 10/100, monitor LCD, teclado padrão ABNT e mouse óptico com *scroll*; sistema operacional e *software* básico que permitam acessar os aplicativos do ME;
- Aparelho telefônico ou *softphone*;
- *Headsets* individuais, confortáveis e com única unidade articular, aro (suporte superior) flexível e ajustável, de forma que se adapte perfeitamente a qualquer formato de cabeça, que possua fixação firme e confortável do fone à cabeça do teleatendente e haste de microfone ajustável de modo a permitir seu uso em ambos os lados da cabeça (ângulo de ação de 240°).

b) Computadores servidores:

- No mínimo 02 (dois) computadores servidores dedicados ou compartilhados para cada uma das funções básicas de atendimento (tais como servidor de rede, gestão de atendimento, aplicação e armazenamento), com configuração compatível e que garanta um desempenho necessário e suficiente para as atividades requeridas.

c) *Switches*:

- Deve ter conformidade com o padrão IEEE 802.3/ISO 8802.3;
- Deve possuir, no mesmo equipamento, um mínimo de 24 (vinte e quatro) portas RJ-45 (10 Base T/100 Base-TX) *autosensing* para cabos UTP;
- O chassi do equipamento deverá permitir operar simultaneamente as portas relacionadas nos itens acima, mantendo a mesma capacidade de gerenciamento;
- Deve permitir a configuração em cada porta de um texto, possibilitando ao administrador de rede a inclusão de informações que identifiquem o que está conectado na respectiva porta.

10.5.18. **Considerações gerais sobre a infraestrutura tecnológica**

10.5.18.1. Visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços, a Contratada deverá utilizar equipamentos que atendam às configurações mínimas estabelecidas neste Termo.

10.5.18.2. A configuração mínima exigida neste Termo de Referência não impossibilita que a Contratada apresente equipamentos com configurações superiores.

10.5.18.3. O ME não fará nenhuma exigência em relação à marca ou modelo dos equipamentos utilizados pela Contratada, mesmo que tenham sido mencionados na proposta comercial da mesma, ficando, a critério desta, a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores.

10.5.18.4. Será de responsabilidade da Contratada manter a atualização tecnológica dos *hardwares* e *softwares* utilizados na prestação dos serviços, devendo os eventuais custos com a atualização e/ou *upgrade* estarem previstos na planilha de custos e formação de preços a ser apresentada junto com a proposta comercial.

11. MONITORIA DE QUALIDADE

11.1. Com vistas a garantir a qualidade dos serviços, a Contratada deverá realizar monitoramento constante do atendimento prestado, realizar *feedback* individual dos atendentes, expor suas potencialidades, necessidades e, se for o caso, redefinir a meta individual, sendo observados os seguintes itens:

ITEM	FATORES DE AVALIAÇÃO
Apresentação e Finalização	.Proceder corretamente à saudação inicial e à final.
Cortesia e Educação	.Presteza e educação para com o cidadão usuário. .Uso de expressões adequadas. .Saber ouvir com atenção, paciência e tranquilidade. .Não interromper o cidadão usuário. .Não entrar em atrito com o cidadão usuário.
Impostação de Voz	.Expressar-se com clareza, sem gaguejar, com firmeza, mas sem autoritarismo. .Boa entonação da voz com respiração normal. .Não demonstrar ansiedade, tensão, impaciência, rispidez ou má vontade durante o atendimento ao cidadão usuário.
Manuseio de Pastas	.Demonstrar familiaridade no manuseio das pastas (arquivos físicos e lógicos). .Não deixar o cidadão usuário na espera por muito tempo.
Ausência de Vícios de Linguagem	.Não usar gírias. .Não se servir, em excesso, de palavras no diminutivo. .Não usar advérbios em demasia. .Evitar o uso de gerúndio. .Não usar expressões repetitivas.
	.Saber identificar a principal dúvida apresentada pelo

Conhecimento dos produtos e Serviços das Centrais Alô Trabalho e eSocial	<p>cidadão.</p> <p>.Demonstrar domínio do assunto.</p> <p>.Informar ao cidadão usuário aspectos dos serviços constantes na documentação (arquivos lógicos ou físicos).</p>
Aderência aos Procedimentos	.Conformidade com os procedimentos operacionais das Centrais Alô Trabalho e eSocial.
Redação/Qualidade do Registro	.Qualidade do texto, clareza e objetividade, correção gramatical, pertinência do registro, digitação, classificação da ocorrência, identificação do cidadão usuário, encaminhamento correto da ocorrência.

11.2. A monitoria de qualidade realizada pela Contratada deve buscar o aprimoramento dos mecanismos que visam mitigar erros e corrigir distorções, abusos e desvios comportamentais conferidos aos teleatendentes. A equipe deve atuar proativamente em cada ofensor identificado na monitoria e apontar a estratégia que melhor se aplique ao caso, que poderá ser uma reciclagem, em caso de erro de procedimento/informação, ou aplicação de penalidades (prevista na legislação trabalhista) em caso de desvio comportamental.

11.3. Para efeitos de avaliação de desempenho do atendimento da Central, a Contratada deverá encaminhar mensalmente os relatórios dos monitoramentos realizados no mês anterior, apresentando o número médio de monitorias realizadas dentro dos critérios estabelecidos, e deverá apresentar o relatório de forma que a Contratante possa identificar a gravação que foi monitorada e os pontos que geraram as notas.

11.4. Os teleatendentes da central Alô Trabalho deverão ser monitorados em seus atendimentos no mínimo 07 (sete) vezes por mês e da Central do eSocial 06 (seis) vezes por mês, em períodos espaçados.

11.5. As monitorias passivas deverão ser realizadas pelos supervisores ou monitores. Elas consistem na escuta da ligação e acompanhamento do atendimento, incluindo as orientações fornecidas e os procedimentos adotados pelo teleatendente, de acordo com os critérios definidos.

11.6. Todos os teleatendentes devem receber *feedback*, independentemente do resultado da monitoria, sendo obrigatória a reciclagem e acompanhamento daqueles que obtiverem resultado inferior a 85%.

11.7. Será através dos relatórios fornecidos pela Monitoria de Qualidade que a Contratada deverá formular seus programas de recapacitação, abordando prioritariamente os pontos que foram objetos de descontos na pontuação da Monitoria, conforme cada caso.

11.8. As notas de cada teleatendente deverão ser repassadas também ao supervisor responsável, que deverá efetuar um acompanhamento mais efetivo do teleatendente.

11.9. A contratada deverá apresentar, mensalmente, relatórios gerenciais das monitorias realizadas, destacando as necessidades de melhoria e ações corretivas adotadas.

11.10. A contratada deverá disponibilizar um Sistema de Monitoria da Qualidade do Teleatendimento em suas instalações, que permita realizar auditoria dos processos e procedimentos, conforme os seguintes requisitos e exigências:

- a) Disponibilizar formulários personalizáveis e diferenciados de acordo com o *Contact Center*, *skill*, item, peso e falta grave;
- b) A gravação deve estar disponível no próprio sistema de monitoria;
- c) Os relatórios estatísticos devem ser disponibilizados em modo gráfico, emitidos em tela ou ainda gravados em meios magnéticos, para a utilização em outros aplicativos, e apresentados mensalmente ao ME;
- d) Ao acessar o sistema, o usuário deve identificar a sua função atual e informar sua senha de acesso;
- e) Cada avaliador, ao digitar a sua senha, terá acesso a tela inicial, na qual deverá indicar a operação e a monitoração pelo qual é responsável;
- f) O sistema deve armazenar as informações de cadastro do teleatendente e as respectivas avaliações de cada um;
- g) A geração de relatórios deverá ser automática e permitir a apresentação das avaliações detalhadas, consolidadas ou evolutivas.

11.11. Dependendo do resultado individual da monitoria de qualidade de atendimento ou oriundo de reclamação via Ouvidoria do Ministério da

Economia, o teleatendente deverá escutar a gravação junto com o monitor e receber *feedback*, a fim de tomar ciência dos erros e acertos. Haverá pausa de até 15 (quinze) minutos para essa atividade e treinamento específico sobre o tema na mesma semana, devendo o teleatendente receber:

- a) Advertência verbal: em casos de falhas menos graves decorrentes do atendimento que tenha gerado prejuízo ao segurado, e/ou à imagem do ME, e/ou primeira falta disciplinar ou insubordinação;
- b) Advertência por escrito: em casos de falhas mais graves decorrentes do atendimento que tenham gerado prejuízo ao segurado e/ou à imagem do ME, reincidência de faltas disciplinares, e/ou insubordinações, e/ou conduta com avaliação inadequada (tais como: irritação, desinteresse, inconveniência, impaciência, entre outras situações similares);
- c) Suspensão: em casos de desvio de comportamento (tais como: destrato com o cidadão usuário, hostilidade, comentários inapropriados que denigrem a imagem do usuário ou do

ME, entre outras situações similares) e/ou reincidência do caso que gerou a aplicação da advertência por escrito.

d) Desligamento: reincidência do caso que gerou a aplicação da suspensão e/ou aproveitamento insatisfatório após reciclagem.

e) Dependendo da gravidade do desvio, poderá o empregado sofrer afastamento de imediato, sem a necessidade de aplicação prévia da penalidade de suspensão.

11.12. O teleatendente que for reincidente em demanda procedente, por parte de reclamação do cidadão através da Ouvidoria do Ministério da Economia, deverá ser substituído imediatamente pela contratada por outro profissional devidamente capacitado;

12. CANAIS DE COMUNICAÇÃO E TÓPICOS DE ATENDIMENTO

12.1. A Centrais de Atendimento da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia utilizará os seguintes canais de comunicação:

- a) Telefone (teleatendimento ativo, receptivo e multimeios);
- b) Sistemas de Atendimento da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia;
- c) Sistema de Atendimento via *chat*;
- d) Correio eletrônico;
- e) Sistema informatizado de consultas, no padrão *web*, via internet;
- f) Redes Sociais;
- g) SMS;
- h) Linhas telefônicas diretas complementares necessárias aos serviços de atendimento, incluindo solução para os portadores de deficiência auditiva e de fala.

12.2. A Contratada prestará atendimento ao cidadão usuário inicialmente sobre os tópicos abaixo listados, podendo, no decorrer do período de contratação, ser acrescidos e/ou suprimidos assuntos relacionados à área de atuação da Secretaria do Trabalho, de acordo com a conveniência da Administração:

- a) Orientação ao cidadão usuário a respeito de Legislação Trabalhista abrangendo: CLT, CF/88, Súmulas, Enunciados, Normativos, Portarias, Instruções Normativas e Normas Regulamentadoras, disponibilizadas institucionalmente, que não impliquem em interpretação, servindo apenas como intermediário do conteúdo disposto na página eletrônica trabalho.gov.br.
- b) Informações e orientações sobre o Seguro-Desemprego e Empregador Web;
- c) Informações a respeito de preenchimento, exclusão e retificação da RAIS – Relação Anual de Informações Sociais;
- d) Informações referentes ao Abono Salarial (direito, liberação e forma de pagamento do benefício);
- e) Informações referentes ao FGTS – Fundo de Garantia do Tempo de Serviço;
- f) Informações e orientações sobre a CTPS – Carteira de Trabalho e Previdência Social;
- g) Informações referentes à execução e coordenação de programas sociais geridos pelo ME;
- h) Informações a respeito da Ouvidoria-Geral do Ministério da Economia;
- i) Informações sobre Contribuição Sindical e acompanhamento de processo de Registro Sindical;
- j) Informações a respeito da Autorização de Trabalho a Estrangeiros;
- k) Informações referentes ao preenchimento de declarações, acertos, cancelamentos, multas e outras ações necessárias ao preenchimento e acompanhamento do CAGED – Cadastro Geral de Empregados e Desempregados;
- l) Informações quanto ao preenchimento do código CBO – Classificação Brasileira de Ocupações;
- m) Informações sobre o sistema E-social;
- n) Informações acerca da utilização do SAA - Sistema de Atendimento Agendado, e operacionalização do mesmo.
- o) Atendimento de Ouvidoria;

13. PLANEJAMENTO DE INSTALAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

13.1. A Contratada deverá instalar as Centrais de Atendimento da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia com estrutura física concentrada em um único imóvel, localizado no Distrito Federal, destinado a execução dos serviços contratados, que comporte a instalação das Posições de Atendimento (PAs) das equipes de operação de teleatendimento receptivo e ativo, supervisão, de todos os profissionais de coordenação de atividades e de gestão operacional e para os fiscais do ME, além das salas de reunião e de treinamento.

13.2. As instalações da Contratada podem constituir-se em qualquer localidade do Distrito Federal até o limite de 30 km da Rodoviária do Plano Piloto, desde que possua infraestrutura de fibra ótica na localidade escolhida para a prestação do serviço.

13.3. A Contratada deverá realizar a instalação do mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficiente para toda a equipe de operação, gestão e suporte, bem como para os fiscais do Contrato designados pelo ME, compreendendo *layout*, espaço físico e mobiliário ideal de

acordo com PORTARIA Nº 09, DE 30 DE MARÇO DE 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing – Ministério do Trabalho e Emprego.

13.4. A Contratada deverá fornecer e instalar todos os *softwares* e equipamentos de informática e de telecomunicações necessários à operação da Central, bem como a prestação das atividades de suporte e assistência técnica de tais recursos.

13.5. O início da prestação dos serviços deverá ser conduzido de acordo com as atividades abaixo estabelecidas:

ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE
Assinatura do Contrato	ME/Contratada
Entrega da árvore de voz Inicial, base de conhecimentos, informações a respeito de produtos e serviços da Secretaria do Trabalho do ME	ME
Reunião Preliminar	ME/Contratada
Entrega do Plano de Trabalho	Contratada
Avaliação/Validação do Plano de Trabalho	ME
Ajustes no Plano de Trabalho, quando solicitado pelo ME	Contratada
Validação do Plano de Trabalho, no caso de ajustes	ME
Entrega do Plano de Trabalho de Apresentação de mão de obra	Contratada
Avaliação/Validação do Plano de Trabalho de Apresentação de mão de obra	ME
Ajustes no Plano de Trabalho de Apresentação de mão de obra, quando solicitado pelo ME	Contratada
Validação do Plano de Trabalho de Apresentação de mão de obra, em caso de ajustes	ME
Implantação da Central de Atendimento	Contratada
Vistoria prévia do ambiente da Central de Atendimento	ME
Ajustes no ambiente, quando solicitado pelo ME	Contratada
Vistoria do ambiente da Central de Atendimento, no caso de ajustes	ME
Apresentação de alvará de licença emitido pelo corpo de bombeiros e alvará de funcionamento emitido pelo órgão responsável	Contratada
Aceite/Recebimento Definitivo	ME
Início da operação	Contratada

13.6. O Plano de Trabalho de Implantação deverá abordar, de forma clara e detalhada, os seguintes assuntos:

ITEM	ASSUNTO
1	Cronograma de atividades para a implantação das Centrais de Atendimento da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia .
2	Indicação do local onde será instalada as Centrais de Atendimento (endereço completo).
	Plano de Capacitação e Desenvolvimento prevendo treinamento inicial,

3	treinamento continuado, ações de valorização, programa de realização de ginástica laboral e motivação profissionais.
4	Programa de Monitoria, quanto aos procedimentos de monitoria, frequência, rotinas e sistemática para <i>feedback</i> aos teleatendentes de atendimento.
5	Metodologia a ser aplicada na realização das pesquisas de satisfação com os usuários da Central de Atendimento.
6	Informações sobre a configuração de rede e da conectividade dos equipamentos, esquema técnico da interligação dos <i>links</i> de comunicação, incluindo os prazos, identificação dos servidores de DNS, máscara de rede e endereçamento IP por parte da empresa, que serão utilizados na prestação dos serviços contratados.
7	Plano de instalação e customização das funcionalidades do sistema de Registro de Atendimento.
8	Esquema técnico completo da arquitetura das soluções tecnológicas que serão utilizadas no <i>Contact Center</i> , incluindo rede de dados LAN e WAN, <i>switches</i> , roteadores, <i>firewall</i> , servidores, computadores, impressoras, <i>scanners</i> e CFTV, plataforma de comunicação, descrição da plataforma de comunicação de voz, topologia da plataforma, distribuidor automático de chamadas (DAC), sistema de gerenciamento de chamadas, unidade de resposta audível (URA), gravador de voz, aparelhos telefônicos e <i>head-sets</i> , incluindo suas especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.
9	Esquema da estrutura física da central incluindo relação de autorizações legais de funcionamento (tais como: alvará de licença emitido pelo corpo de bombeiros e alvará de funcionamento emitido pelo órgão responsável), modelo de mobiliário, ambiente de descanso, refeitório, sala de reuniões, sala de treinamentos e banheiros, além do detalhamento completo da infraestrutura física, incluindo instalações elétricas, hidráulicas, climatização, acústica e <i>no-break</i> , com suas especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.

13.7. A Reunião Preliminar ocorrerá nas dependências do ME, em Brasília-DF, em até 02 (dois) dias após a assinatura do Contrato. Caso necessário, serão agendadas outras reuniões com a participação de demais unidades do ME.

13.7.1. Todas as demais reuniões necessárias entre as partes durante o período de implantação da Central deverão ocorrer, em princípio, na sede do ME em Brasília-DF, podendo, a critério da área técnica do ME, serem realizadas no local de instalação da Central.

13.8. O ME se reserva o direito de, a qualquer tempo, realizar visitas ao local de implantação da Central de Atendimento, a fim de acompanhar o processo de implantação.

13.9. No momento em que a Contratada concluir o serviço de implantação, deverá comunicar ao ME, que realizará vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação.

13.10. Verificado o cumprimento de todos os requisitos necessários para a instalação da Central, o ME dará o aceite definitivo, autorizando o início da operação.

14. SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

14.1. A Contratada deverá assegurar o resguardo do sigilo das informações, documentos e bancos de dados do Ministério da Economia, e adotar todas as providências necessárias para esse fim.

14.2. Visando resguardar o sigilo das informações a que vierem a ter acesso a Contratada e seus funcionários alocados para a prestação dos serviços, e em atendimentos às recomendações da Controladoria-Geral da União/PR, será obrigatória a assinatura de termo de responsabilidade quanto à confidencialidade das informações, como condição ao início efetivo na prestação dos serviços, conforme a boa prática da Norma ABNT NBR ISO/IEC 17799:2005.

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

14.4. Deve também ser expresso claramente, no contrato de trabalho, as penalidades caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do mesmo.

14.5. A Contratada, e toda a equipe envolvida na prestação dos serviços, deverão obedecer às regras de segurança estabelecidas pelo Ministério da Economia.

14.6. No caso de prestadores de serviços com acesso ao ambiente de operação da Central de Atendimento, deverá constar do contrato de prestação de serviço cláusula de sigilo e de penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais do Ministério da Economia, mesmo após o término do referido Contrato.

14.7. Os controles de acesso físico ao ambiente onde serão executados os serviços de atendimento deverão ser feitos por catracas eletrônicas, crachás magnéticos e por sistema de monitoramento por imagens (CFTV).

14.8. O Ministério da Economia deve possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas

da Contratada, relacionados com a prestação de serviço.

14.9. Toda informação gerada no âmbito da prestação do serviço é de propriedade do ME, o que inclui o registro do atendimento realizado, gravações telefônicas e das telas acessadas pelos teleatendentes, não podendo a Contratada, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las, para qualquer finalidade, sem prévia autorização formalizada pelo ME.

14.10. Toda informação deverá ser tratada e disponibilizada para a fonte requisitante, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos em qualquer meio de anotação que propicie exposição de informação alheia e reutilização danosa.

14.11. Todas as informações impressas deverão ser destruídas após sua utilização, pelos trâmites normais já adotados no Ministério da Economia que serão repassados à empresa Contratada.

14.12. A Contratada deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos e incêndios.

14.13. A Contratada deverá elaborar um Plano de Contingência dos serviços, envolvendo componentes críticos (tais como: URA, DAC, Central Telefônica, links, instalações físicas, servidores, entre outros) e de infraestrutura (tais como: acidentes, greves, interrupção no fornecimento de energia, falha em serviço de telefonia, deslizamentos/desmoroamentos, incêndio, problemas com água/esgoto, entre outras situações), de forma a garantir a continuidade dos atendimentos.

14.14. Não deve ser permitida a utilização de dispositivos de armazenamento removíveis ou impressoras (sejam locais ou remotas) em estações de trabalho utilizadas no âmbito da prestação do serviço, salvo em casos justificados e devidamente autorizados pelo ME.

14.15. A utilização de sistema de correio eletrônico ou qualquer outra ferramenta de transmissão de dados nos equipamentos deve ser restrita ao âmbito da prestação de serviço, e de acordo com anuência do ME para os equipamentos que acessam sistemas e aplicativos do ME.

14.16. A transmissão de arquivos executáveis, compactados ou não, anexados à mensagens de correio eletrônico não será permitida.

14.17. Arquivos anexados em mensagens recebidas somente devem ser abertos se forem imagens ou documentos, nos formatos utilizados internamente, compactados ou não.

14.18. Devem ser repassadas à Contratante as mensagens de correio eletrônico que possam representar ameaça a ativos de informação.

14.19. Além dos itens de segurança citados acima, a empresa deverá providenciar também:

- a) Proteção do *setup* dos microcomputadores com senha. Observação: a senha de *setup* deve ser utilizada exclusivamente pela área de suporte de TI;
- b) Portas USB nos equipamentos da operação bloqueadas para “*boot*” do computador;
- c) Portas USB bloqueadas para equipamentos 3G e similares;
- d) Gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento bloqueada em portas USB;
- e) Portas *wi-fi* e *bluetooth* desabilitadas;
- f) Cada teleatendente deve possuir *login* e senha individuais de acesso à sessão de usuário do Sistema Operacional;
- g) Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;
- h) Todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador;
- i) As opções de gravação de arquivo dos navegadores devem estar desabilitadas;
- j) A senha de administrador deve ser restrita aos responsáveis pelo suporte de TI;
- k) Todos os aplicativos utilizados pelos teleatendentes devem ser disponibilizados na área de trabalho (*desktop*) do computador;
- l) Bloquear o acesso a aplicativos como o “*edit.com*”, que permitem criar e gravar arquivos no computador;
- m) Aplicativos do tipo “bloco de notas – *notepad*” devem ter a função de gravação de arquivo desabilitada;
- n) Os equipamentos da área de teleatendimento não devem ter acesso a impressoras;
- o) Sistemas de mensagens instantâneas na área de teleatendimento devem ter o acesso bloqueado para usuários de domínios externos à Central;
- p) Todos os equipamentos devem possuir antivírus instalado e atualizado;
- q) O uso de canetas e outros acessórios que possibilitem gravação de imagem, vídeo e de som não é permitido;
- r) Não possibilitar ao teleatendente acessar pastas e arquivos compartilhados na rede;
- s) Arquivos necessários a treinamento, orientação, informações diversas relativas à operação da central devem ser disponibilizados em portal *web* no ambiente intranet;
- t) O acesso aos demais sites de Internet, com exceção do site do Ministério da Economia e demais sites autorizados pelo ME, deverão ser bloqueados nos equipamentos do teleatendimento.

14.20. A concessão e a revogação de privilégios de acesso devem ser registradas de modo que seja possível determinar a data na qual ocorreram, os colaboradores afetados, bem como os privilégios concedidos e revogados.

14.21. As tentativas de autenticação de colaboradores devem ser registradas, independentemente

de resultarem em sucesso ou fracasso, de modo que seja possível determinar a data e a hora na qual ocorreram, os identificadores de acesso utilizados e o ativo de informação associado.

14.22. Os equipamentos utilizados no âmbito da prestação de serviço devem possuir relógio sincronizado com uma fonte de referência confiável.

14.23. Todo atendimento realizado no âmbito da prestação do serviço deve ser registrado com vistas a permitir a realização de auditoria que possibilite, no mínimo, a identificação do número telefônico que originou a chamada, data e hora da demanda, bem como o número identificador do registro da demanda associado.

14.24. A Contratada deverá estruturar ambiente segregado, sem intercalação com atendimento de outros clientes, de modo que quaisquer dos recursos de tecnologia da informação utilizados não poderão ser compartilhados por terceiros, o que inclui equipamentos de infraestrutura de rede, servidores, bem como mecanismos de backup e fitas utilizados.

14.25. O ME poderá realizar ação de verificação da segurança das informações na Central periodicamente, com o objetivo de verificar o atendimento das exigências citadas.

14.26. As estações de trabalho e servidores utilizados no âmbito da prestação do serviço devem possuir sistema antivírus e firewall devidamente habilitados e atualizados.

14.27. A Contratada deve fornecer os recursos de TI necessários para viabilizar a comunicação segura entre a sua rede e a rede do ME, o que inclui o fornecimento do equipamento necessário para implementar o controle do tráfego de rede, roteadores, e canais (links) de acesso eventualmente necessários. A Contratada deve fornecer os mecanismos (hardware e software) necessários para implementar o devido controle do tráfego dos dados originados ou destinados a equipamentos utilizados no âmbito da prestação do serviço.

14.28. As credenciais de acesso devem ser individuais e o seu compartilhamento não é permitido.

14.29. O cadastro de credenciais de acesso dos prestadores de serviço deve incluir, no mínimo, os seguintes dados: nome completo, identificador de acesso, telefone comercial e local de trabalho.

14.30. Os privilégios de acesso a ativos de informação devem, sempre que possível, ser agrupados em perfis que reflitam papéis desempenhados profissionalmente pelo colaborador.

14.31. Os privilégios de acesso devem ser revogados quando a execução das atividades for suspensa ou concluída, bem como nos casos de afastamento, substituição de pessoal, em caso de suspeita de conduta indevida por parte do teleatendente ou por solicitação do ME.

14.32. As credenciais de acesso destinadas à execução de programas, rotinas e procedimentos que demandem acesso automatizado a ativos de Tecnologia da Informação devem ser utilizadas exclusivamente para tal fim e seu uso ordinário por colaboradores não é permitido.

14.33. Além dos itens de segurança listados acima, o ME poderá solicitar outras medidas que julgar pertinentes, visando aumentar a segurança das informações na Central.

14.34. A assinatura de documentos relacionados a vida laboral do funcionário, tais como folhas de ponto, contra cheques e etc, deverão ser feitos em ambiente apartado do ambiente de atendimento;

15. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

15.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

15.2. A Contratada deverá garantir atendimento eletrônico, durante 24 horas por dia, todos os dias da semana, ininterruptamente, incluindo sábados, domingos e feriados, por meio da Árvore de Voz disponibilizada na Unidade de Resposta Audível – URA.

15.2.1. O teleatendimento humano, o receptivo, sistêmico e o atendimento multimeios funcionarão durante o horário de expediente da Central de Atendimento, que compreende o período das 08h às 20h, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais disciplinados por Portaria do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão ou outro Órgão Público Federal.

15.2.2. O teleatendimento humano da Central de Atendimento somente poderá realizar chamadas ativas no horário de 08h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais disciplinados por Portaria do Ministério do Planejamento Desenvolvimento e Gestão ou outro Órgão Público Federal.

15.2.3. A Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia deverá informar à Contratada, com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis, a eventual necessidade de prestação de outros serviços aos sábados, domingos e feriados, como por exemplo campanhas institucionais..

15.3. O Ministério da Economia, quando julgar necessário, poderá rever e alterar os horários de execução dos serviços relacionados anteriormente;

15.4. O prazo para início da operação dos serviços será de no máximo **30 (trinta) dias** contados da assinatura do Contrato.

15.4.1. O prazo para início da operação da Central inclui a implantação do atendimento humano e eletrônico, mediante a capacitação, contratação e alocação da mão de obra, bem como a disponibilização da infraestrutura física e tecnológica completa para a operação.

15.5. A Contratada deverá, **em até 02 (dois) dias** após a assinatura do contrato, apresentar **Plano de Trabalho de implantação da Central de Atendimento**, contendo:

- a) Endereço completo do local de instalação da Central;
- b) Detalhamento completo da arquitetura das soluções tecnológicas que serão utilizadas no *Contact Center*, incluindo rede de dados LAN e WAN, *switches*, roteadores, *firewall*, servidores, computadores, impressoras, *scanners* e CFTV, incluindo suas especificações técnicas conforme previsão deste Termo de Referência;
- c) Detalhamento da plataforma de comunicação: descrição da plataforma de comunicação de voz, topologia da plataforma, distribuidor automático de chamadas (DAC), sistema de gerenciamento de chamadas, unidade de resposta audível (URA), sistema de gravação de

voz, aparelhos telefônicos e *head-sets*, incluindo suas especificações técnicas conforme previsão deste Termo de Referência;

d) Esquema técnico da interligação dos *links* de comunicação, incluindo os prazos, identificação dos servidores de DNS, máscara de rede e endereçamento IP por parte da empresa, ficando a Contratante responsável pela entrega, em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, de todas as informações inerentes à Diretoria de Tecnologia da Informação, para a interligação do processo;

e) Detalhamento do Sistema de Registro de Atendimento em formato de manual, em português, incluindo telas e procedimentos operacionais para instalação, manipulação e uso do sistema;

f) Plano de Capacitação e Desenvolvimento prevendo treinamento inicial, treinamento continuado, ações de valorização, programa de realização de ginástica laboral e motivação profissional;

g) Programa de Monitoria, compreendendo procedimentos de monitoria, frequência, rotinas e sistemática para *feedback* aos teleatendentes e atendentes de multimídias; e

h) Metodologia a ser aplicada na realização das pesquisas de satisfação com os usuários da Central de Atendimento.

15.5.1. A apresentação física do local onde será instalada a Central deve se realizar **em até 07 (sete) dias** contados da assinatura do contrato, **prorrogável por mais 5 (cinco) dias**, se o primeiro local não for aceito pelo ME.

15.5.2. Apresentação, em até 5 (cinco) dias, depois de aprovado o local onde será instalada a Central, detalhamento completo da estrutura física, incluindo *layout*, relação de autorizações legais de funcionamento (tais como alvará de licença emitido pelo corpo de bombeiros e alvará de funcionamento emitido pelo órgão competente), modelo de mobiliário, ambiente de descanso, refeitório, sala de reuniões, sala de treinamentos e banheiros, além do detalhamento completo da infraestrutura física, incluindo acessibilidade, instalações elétricas, hidráulicas, climatização, acústica e *no-break*;

15.5.3. A Contratada deverá, **em até 10 (dez) dias** após a assinatura do contrato, apresentar **Plano de Trabalho com apresentação de mão de obra contratada**, contendo:

a) Quantitativo;

b) Qualificação profissional (certificados/cursos);

c) Currículos dos profissionais, de acordo com o perfil descrito neste Termo de Referência;

d) Comprovação de escolaridade reconhecida pelo MEC, de acordo com a ocupação;

e) Apresentação do cronograma de treinamento técnico (técnicas de atendimento e normas institucionais da empresa), uso do *software* de gestão de atendimento personalizado e produtos das Centrais Alô Trabalho e eSocial, incluindo o local onde serão realizados os treinamentos; e

f) Local onde serão ministrados os treinamentos em produto, com infraestrutura adequada contendo no mínimo: projetor multimídia, tela de projeção, computadores com acesso à internet, mesas e cadeiras em número suficiente aos treinandos e instrutores.

15.6. Os tópicos a serem abordados no treinamento em produto da Central Alô Trabalho e Central eSocial serão repassados à Contratada, na data da assinatura do contrato de prestação de serviços.

15.7. A Contratada deverá, **em até 10 (dez) dias** da assinatura do contrato, apresentar as árvores de voz e todo o fluxo de navegação na URA, gravado em estúdio e reformulado, caso necessário, conforme previsão deste Termo de Referência, para homologação por parte do ME antes da disponibilização oficial na URA.

15.8. O ME fará a verificação e homologação da árvore em até 03 (três) dias úteis, de modo que a Contratada tenha prazo para realizar os ajustes recomendados e nova homologação, antes do início da operação da Central.

15.9. A Contratada fica obrigada a informar local, data e hora da gravação da Árvore de Voz, para que, a critério da Contratante, o processo de gravação possa ser acompanhado pela Administração.

15.10. O fluxo da Árvore de Voz inicial para programação do atendimento eletrônico na URA será entregue à Contratada na data da assinatura do contrato de prestação de serviços para avaliação estrutural, podendo a Contratada realizar ajustes e reformulações necessárias à otimização do atendimento eletrônico, que deverão ser apresentados ao ME em prazo hábil para homologação, antes de gravação final em estúdio, conforme previsão deste Termo de Referência.

15.11. A primeira versão do Sistema de Registro de Atendimento deverá estar disponível para validação pelo ME **em até 15 (quinze) dias**, contados da assinatura do Contrato, em virtude da necessidade do treinamento da equipe que operacionalizará o sistema.

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

16.1. Para o faturamento mensal do valor referente à efetiva utilização das Unidades de Posições de Atendimento - UPAs para o serviço de teleatendimento, serão aplicados os seguintes conceitos e método:

- **Índice de Faturamento Diário por Teleatendente (IFDOP)**: será obtido calculando-se os índices diários de ocupação efetiva de cada teleatendente em uma PA. Esses índices serão obtidos do quociente entre o tempo de ocupação efetiva de cada teleatendente em uma PA no dia e o tempo de ocupação utilizado como referência de uma UPA, 5h10min (= 18.600 segundos), equivalente à jornada de turno único de 06 (seis) horas por dia, deduzido o intervalo de descanso, na forma regulamentada na NR 17 - Ergonomia do MTE (incluindo o Anexo II, aprovado pela Portaria MTE n° 09, de 30 de março de 2007), e o período de tolerância

máximo admitido (para utilização com pausa banheiro, exercício laboral, RH, etc.) através da seguinte equação:

T_{ocPA} (segundos)

$IFD_{Op} = \frac{T_{ocPA}}{18.600}$

18.600 (segundos/UPA)

Onde:

T_{ocPA} = Tempo de ocupação da PA: assim entendido o tempo, em segundos, em que cada teleatendente permaneceu logado na PA e realizando atendimentos. Para tal, serão computadas todas as ocorrências de *login* e *logout* do teleatendente, no dia, na respectiva PA. Será considerado como tempo de ocupação o período em que o teleatendente estiver em treinamento, pausa reunião, *feedback* e ME (para realização de procedimentos a pedido do contratante, como atualização de senha de sistemas corporativos), desde que previamente autorizados pela equipe técnica do Ministério da Economia. As demais pausas não serão computadas para efeito de tempo de ocupação.

IFD = Índice de Faturamento Diário = S IFD_{Op} : o índice de faturamento diário (somatório dos IFD_{Op}) será limitado a 300 (trezentas) UPA por dia (com exceção dos sábados, domingos e feriados que tiverem atendimento ao CAGED, considerados dias especiais, quando se limitará ao índice necessário para atingir a necessidade mínima de atendimento exigida nessas ocasiões), observado o plano de ocupação inicial definido neste Termo de Referência.

IFM = Índice de Faturamento Mensal = S IFD (somatório dos IFD).

IFMMAX = Quantidade Máxima Possível de IFM

$[(n^\circ \text{ de dias úteis no mês} \times \text{índice de faturamento diário exigido}) + (n^\circ \text{ de dias especiais no mês} \times \text{índice de faturamento exigido nos dias especiais})]$.

16.2. Para os dias especiais, o IFD será calculado com base na necessidade de atendimento de demanda exigida pelo ME, nessas ocasiões, limitado a 30 (trinta) UPA por dia.

16.3. O valor do faturamento mensal para as UPA a ser pago à contratada será obtido mediante a seguinte fórmula:

16.4.

IFM

$VMF = \frac{IFM}{IFMMAX} \times VMS$

IFMMAX

Onde: **VMF = Valor de Faturamento das UPA no Mês .**

VMS = Valor Mensal do Serviço UPA.

16.5. Os pagamentos serão, ainda, adequados ao atendimento das metas previstas para a execução do serviço, com base no Instrumento de Medição de Resultado e nos instrumentos de fiscalização definidos neste Termo de Referência.

16.6. A Coordenação Geral de Unidades Descentralizadas definirá a equipe de fiscalização do Contrato, com participação das áreas demandantes.

16.7. A equipe de Fiscalização se comunicará com a contratada através de e-mail, Ofício e quando em situações de emergência poderá ser estabelecido contato telefônico.

17. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO

17.1. O Instrumento de Medição do Resultado (IMR) indica a variação dos indicadores de desempenho para a prestação dos serviços considerada aceitável pelo Ministério da Economia. Os Instrumentos de Medição do Resultado descritos neste Termo de Referência representam todos os indicadores que compreendem essa avaliação e deverão ser apresentados pela Contratada diariamente/mensalmente, por meio de relatórios, para fins de comprovação.

17.2. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela Contratada e os indicadores apurados pelo Contratante configuram-se como não cumprimento dos IMR, sendo neste caso aplicada cláusula específica definida nas sanções administrativas do Contrato.

17.3. Os Instrumentos de Medição do Resultado serão apurados, obrigatoriamente, desde o

início da operação. Os 03 (três) primeiros meses serão considerados período de adaptação, não sendo passível de aplicação de multa em caso de descumprimento dos limites e metas mensalmente previstos.

17.4. Para fins de composição dos Relatórios de IMR quantitativos e qualitativos, a Contratada deverá apontar a ocorrência de “período atípico”. Será considerado “atípico” quando o volume de chamadas recebidas no período em análise for superior a 15% (quinze por cento) em relação à média de período equivalente.

17.5. Nos relatórios onde forem detectados índices fora dos limites das metas estabelecidas nas tabelas de IMR, a Contratada deverá inserir justificativas detalhadas para as ocorrências ou, na falta dessas, indicar as ações para regularizar a situação.

17.6. O Ministério da Economia poderá reavaliar os parâmetros máximos e mínimos dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

17.7. Índice Mensal de Atendimento da URA

Instrumento de medição do Resultado	
Indicador nº 01	Índice Mensal de Atendimento da URA
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a quantidade de atendimento na URA
Instrumento de medição	IMAU (Índice Mensal de Atendimento da URA)
Meta a cumprir	Igual ou superior a 90% mensalmente.
Mecanismo de Cálculo	IMAU = Razão entre o total mensal de chamadas atendidas pela URA, pelo total mensal de chamadas entregues pela telefonia, em termos percentuais (%).
Forma de acompanhamento	Relatórios encaminhados pela empresa de Telefonia, pela Contratada e sistema de gerenciamento de relatórios.
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Após os 03 (três) primeiros meses de operação
Sanções	Será cobrada multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato caso a Contratada não atinja o Índice de Serviço de Atendimento Mensal na URA estabelecido, salvo se aceitas as justificativas apresentadas ou forem implantadas ações de correção, visando atender as metas estabelecidas no prazo de 30 (trinta) dias após a avaliação.

17.8. Índice Mensal de Atendimento Humano:

Instrumento de medição do Resultado	
Indicador nº 02	Índice Mensal de Atendimento Humano
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o atendimento das chamadas encaminhadas para atendimento humano.
Instrumento de medição	IMAH (Índice Mensal de Atendimento Humano)
Meta a cumprir	Igual ou superior a 85% mensalmente.
Mecanismo de Cálculo	IMAH = Razão entre o total mensal de chamadas atendidas (CA), pelo total mensal de chamadas recebidas (CR), em termos

Calculo	percentuais (%).
Variáveis	Chamadas Recebidas (CR): chamadas telefônicas que efetivamente tiveram acesso à Central e foram direcionadas para o atendimento humano. Chamadas Atendidas (CA): chamadas telefônicas recebidas pelos teletendentes, com determinado tempo de duração, que serão consideradas atendidas após a desconexão por parte do usuário.
Forma de acompanhamento	Relatórios encaminhados pela Contratada e sistema de gerenciamento de relatórios.
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Após os 03 (três) primeiros meses de operação
Sanções	Será cobrada multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato caso a Contratada não atinja o Índice Mensal de Nível de Serviço estabelecido, salvo se aceitas as justificativas apresentadas ou forem implantadas ações de correção, visando atender as metas estabelecidas no prazo de 30 (trinta) dias após a avaliação.

17.9. Instrumento de medição do Resultado de Multimeios:

Instrumento de medição do Resultado	
Indicador nº 03	Índice Mensal de Atendimento Multimeios
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a resposta das mensagens recebidas por multimeios no prazo estipulado.
Instrumento de medição	IMAM (Índice Mensal de Atendimento Multimeios)
Meta a cumprir	98% das mensagens finalizadas em 05 (cinco) dias úteis, excetuando-se as mensagens reativadas no mês para correção de resposta.
Mecanismo de Cálculo	IMAM = Razão entre o total mensal de chamadas finalizadas pelo teletendente em até 05 (cinco) dias, pelo total mensal de chamadas recebidas na Central de Atendimento, em termos percentuais (%).
Forma de acompanhamento	Relatórios encaminhados pela Contratada e Sistema Ouvidor
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Após os 03 (três) primeiros meses de operação
Sanções	Será cobrada multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato caso a Contratada não atinja o Índice Mensal de Atendimento Multimeios estabelecido, salvo se aceitas as justificativas apresentadas ou forem implantadas ações de correção, visando atender as metas estabelecidas no prazo de 30 (trinta) dias após a avaliação.

17.10. Percentual Equipe Treinada no mês:

Instrumento de medição do Resultado	
Indicador nº 4	Percentual de Equipe Treinada no Mês
Item	Descrição

Finalidade	Garantir o treinamento da equipe em técnicas de atendimento ao cidadão e em conhecimento a produtos das Centrais de Atendimento Alô Trabalho e eSocial.
Instrumento de medição	IMPETM (Índice Mensal de Percentual de Equipe Treinada no Mês)
Meta a cumprir	Maior ou igual a 25%.
Mecanismo de Cálculo	IMPETM = é a razão entre Total de profissionais treinados no mês e Total de profissionais alocados na operação. $(X/Y) * 100$
Forma de acompanhamento	Relatórios encaminhados pela Contratada e avaliação in loco pela equipe do ME de acordo com planejamento prévio informado.
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Após os 03 (três) primeiros meses de operação.
Sanções	Será cobrada multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato caso a Contratada não atinja o Índice Mensal de Percentual de Equipe Treinada no Mês, salvo se aceitas as justificativas apresentadas ou forem implantadas ações de correção, visando atender as metas estabelecidas no prazo de 30 (trinta) dias após a avaliação.

17.11. Percentual Turnover:

Instrumento de medição do Resultado	
Indicador nº 5	Percentual de <i>Turnover</i>
Item	Descrição
Finalidade	Garantir diminuição da taxa de substituição de trabalhadores antigos por novos, refere-se à relação entre admissões e demissões.
Instrumento de medição	IMPTO = (Índice Mensal de Percentual de <i>Turnover</i> de Teleatendentes) pela taxa de desligamento
Meta a cumprir	Menor ou Igual a 10%
Mecanismo de Cálculo	IMPTO = é a Razão entre o numero de demissões e o numero de colaboradores que compõe o quadro de pessoal da contratada no ultimo dia do mês anterior
Variáveis	X – quantidade de teleatendentes/monitores/supervisores demitidos no mês Y – quantidade de teleatendentes/monitores/supervisores ativos no último dia do mês anterior
Forma de acompanhamento	Relatórios encaminhados pela Contratada, folha de frequência e encaminhamento de funcionários.
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Após os três primeiros meses de operação
Sanções	Será cobrada multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato caso a Contratada não atinja o Percentual de Turnover, salvo se aceitas as justificativas apresentadas ou forem implantadas ações de correção, visando atender as metas estabelecidas no prazo de 30 (trinta) dias após a avaliação.

17.12. Tempo Médio de Atendimento:

Instrumento de medição do Resultado

Indicador nº 06	Tempo médio de atendimento
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que o atendimento para esse serviço seja célere, mas prestado dentro dos padrões de qualidade.
Instrumento de medição	TMA dos serviços atendidos nas Centrais
Meta a cumprir	Igual ou inferior a 4,5 minutos mensalmente para a Central Alô Trabalho Igual ou inferior a 7 minutos para a Central eSocial
Mecanismo de Cálculo	TMA = Razão entre o tempo total mensal de chamadas atendidas para os serviços.
Forma de acompanhamento	Relatórios encaminhados pela empresa de Telefonia, pela Contratada e sistema de gerenciamento de relatórios.
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Após os 03 (três) primeiros meses de operação
Sanções	Será cobrada multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato caso a Contratada não atinja o Tempo médio de atendimento estabelecido, salvo se aceitas as justificativas apresentadas ou forem implantadas ações de correção, visando atender as metas estabelecidas no prazo de 30 (trinta) dias após a avaliação.

17.13. Relatório de Tráfego:

Instrumento de medição do Resultado	
Indicador nº 7	Relatório de Tráfego
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o acompanhamento do Tráfego de forma diária
Instrumento de medição	Relatório Mensal de Tráfego diário contendo quantidade de chamadas e Tempo médio de atendimento, com vistas a melhorar o plano de ocupação.
Meta a cumprir	Informar a contratante qualquer alteração significativa no tráfego de chamadas no período de até 2 (duas) horas da ocorrência.
Mecanismo de Cálculo	Relatórios encaminhados pela empresa de Telefonia, pela Contratada e sistema de gerenciamento de relatórios. Chamadas recebidas diariamente e chamadas atendidas.
Forma de acompanhamento	Relatórios encaminhados pela Contratada
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Após os três primeiros meses de operação

Sanções	Será cobrada multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato caso a Contratada não atinja faça a comunicação tempestiva e a entrega mensal do relatório, salvo se aceitas as justificativas apresentadas ou forem implantadas ações de correção, visando atender as metas estabelecidas no prazo de 30 (trinta) dias após a avaliação.
---------	--

17.14. Qualidade no atendimento:

Instrumento de medição do Resultado	
Indicador nº 8	Relatório de Qualidade
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o acompanhamento de Qualidade Mensal
Instrumento de medição	Relatório Mensal de Qualidade contendo as avaliações de cada tele atendente feita de forma individualizada, e contendo ainda as avaliações do item Monitoria de Qualidade e as Análises de Desempenho feita por cada supervisor.
Meta a cumprir	Manter a Qualidade no atendimento e mapeamento de cada UPA no quesito avaliação de atendimento.
Mecanismo de Cálculo	Relatórios encaminhados pela empresa de Telefonia, pela Contratada e sistema de gerenciamento de relatórios. Chamadas recebidas diariamente e chamadas atendidas.
Forma de acompanhamento	Relatórios encaminhados pela Contratada
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Após os três primeiros meses de operação
Sanções	Será cobrada multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato caso a Contratada não faça a entrega mensal do relatório, salvo se aceitas as justificativas apresentadas ou forem implantadas ações de correção, visando atender as metas estabelecidas no prazo de 30 (trinta) dias após a avaliação.

17.15. Manutenção dos sistemas em funcionamento:

Instrumento de medição do Resultado	
Indicador nº 9	Relatório de Funcionamento dos Sistemas
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o Funcionamento dos Sistemas Contratados
Instrumento de medição	Relatório de Funcionamento dos Sistemas de Forma Diária
Meta a cumprir	Informar a contratante qualquer queda de sistema mantido pela Contratada, e adotar providências de ajustes no prazo máximo de 1 (uma) hora.

Mecanismo de Cálculo	Relatório diário de Funcionamento dos sistemas.
Forma de acompanhamento	Relatórios encaminhados pela Contratada
Periodicidade	O acompanhamento deve ser diário, mas o relatório deverá ser entregue de forma mensal.
Início de Vigência	Após os três primeiros meses de operação
Sanções	Será cobrada multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato caso a Contratada não atinja ou não faça a comunicação tempestiva e a entrega mensal do relatório, salvo se aceitas as justificativas apresentadas ou forem implantadas ações de correção, visando atender as metas estabelecidas no prazo de 30 (trinta) dias após a avaliação.

18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

18.2. 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;

18.3. 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;

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

18.5. 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.

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

18.6.1. 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;

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

18.6.3. 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.

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

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

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

18.10. 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;

18.11. 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.

19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

19.1. 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 e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

19.2. 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;

19.3. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

19.4. 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;

19.5. 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;

19.6. 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;

19.7. Para os casos de demissão do funcionário ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

- a. O funcionário não poderá acessar o ambiente de operação após a comunicação de sua dispensa;
- b. A Contratada deverá comunicar tempestivamente, em até 2 (dois) dias úteis, ao ME os dados dos funcionários demitidos/dispensados;
- c. Os acessos a ambientes e sistemas deverão ser imediatamente revogados.

19.8. 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.

19.9. 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.

19.10. 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.

19.11. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

19.12. 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.

19.13. 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.

19.14. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

19.15. 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;

19.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

19.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado 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.

19.18. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

19.19. 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.

19.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

19.21. 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;

19.22. 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:

19.22.1. 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;

19.22.2. 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.

19.23. Substituir, sempre que exigido pelo ME, qualquer dos seus empregados alocados na prestação do serviço, cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios ao interesse do serviço público.

19.24. Realizar os exames médicos anuais no quadro de empregados, principalmente os relativos à acuidade visual, foniatria e audiometria.

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

19.26. Dispor de quadro de pessoal suficiente para garantir a execução dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente.

19.27. Não vincular o pagamento dos salários e demais vantagens de seus empregados ao pagamento das faturas emitidas contra o ME.

19.28. Responsabilizar-se pelo processo de execução dos serviços: implementação dos procedimentos definidos pelo ME, gerenciamento do distribuidor automático de chamadas – DAC e unidade de resposta audível – URA, controle do fluxo de chamadas no teleatendimento receptivo, ativo e do fluxo de atendimento multimeios, gerenciamento do fluxo de informações na Central de Atendimento, gerenciamento da qualidade do atendimento com elaboração, análise e apresentação de relatórios e gráficos de gestão e da qualidade dos serviços prestados.

19.29. Responsabilizar-se pelo controle dos recursos: organização e controle dos documentos e informações de uso dos teleatendentes e supervisores (em pastas físicas e lógicas), cuidados na utilização de documentos e materiais disponibilizados pelo ME.

19.30. Observar o horário de trabalho dos funcionários conforme o horário de funcionamento da Central de Atendimento, em conformidade com as leis trabalhistas e com a Portaria N° 09, de 30 de março de 2007, que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Tele-atendimento/Telemarketing – Ministério do Trabalho e Emprego.

19.31. Gerenciar os horários de prestação dos serviços, observando, rigorosamente, o Código Civil Brasileiro, as Normas Técnicas, as Leis, Dissídios e Regulamentos pertinentes e aplicáveis aos serviços.

19.32. Os profissionais disponibilizados pela Contratada para execução dos serviços deverão ter o perfil exigido neste Termo de Referência, ficando o ME, a seu critério, com o direito de avaliá-los e aprová-los, o que, em caso negativo, obrigará a Contratada a apresentar outro profissional.

19.33. Manter, por si, por seus prepostos e empregados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos, sobretudo quanto à estratégia de atuação do ME.

19.34. Fica expressamente proibida a veiculação de publicidade acerca do Contrato, salvo se houver prévia autorização do ME.

19.35. Fornecer, dar manutenção e atualizar continuamente, sem nenhum ônus adicional para o ME, todos os equipamentos, tecnologia, softwares, infraestrutura, mobiliário e materiais previstos neste Termo de Referência, por meio de equipes técnicas especializadas de suporte em engenharia eletrônica/telecomunicações e análise de sistemas, durante a vigência do Contrato, de forma a prestar o serviço dentro das exigências e padrões definidos pelo ME.

19.36. Atender ao estipulado nas normas de Segurança e Medicina do Trabalho, no que concerne aos serviços objeto da contratação a seu cargo, assumindo todos os ônus e responsabilidades decorrentes.

19.37. Adotar boas práticas de otimização de recursos/redução de desperdícios/menor poluição, tais como: racionalização de substâncias potencialmente tóxicas/poluentes, substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade; racionalização/economia no consumo de energia e água.

19.38. Implementar políticas de conscientização e sensibilização de seus funcionários para a utilização adequada dos recursos, como papéis, tonner, cartuchos, lápis, canetas, pastas, etc., com vistas a reduzir a geração de resíduos que impactam o meio ambiente.

19.39. Desenvolver ou adotar manuais de procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores (como pilhas e baterias dispostas para descarte que contenham em suas composições chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos) aos estabelecimentos que as comercializem ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias, para repasse aos fabricantes ou importadores.

19.40. Tratamento idêntico deverá ser dispensado a lâmpadas fluorescentes e frascos de aerossóis em geral. Estes produtos, quando descartados, deverão ser separados e acondicionados em recipientes adequados para destinação específica.

19.41. Repassar ao ME, com antecedência de 30 (trinta) dias do final do Contrato, documento formal contendo os conhecimentos e técnicas que detenha sobre o objeto desta contratação, bem como a descrição das tecnologias utilizadas na prestação dos serviços, os roteiros e esquemas gráficos de árvores de voz em operação no momento da transição e as gravações dos atendimentos realizados.

19.42. A Contratada deverá cumprir ainda as seguintes obrigações técnicas:

1. Atender, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, após o recebimento de solicitação por escrito, os ajustes nos Relatórios pertinentes aos serviços executados pela Central.
2. Atender de imediato as solicitações, corrigindo no prazo máximo de 04 (quatro) horas, após notificação, qualquer ocorrência de interrupção do acesso aos sítios de gerenciamento de relatórios.
3. Atender de imediato as solicitações, corrigindo no prazo máximo de 04 (quatro) horas, após notificação, qualquer falha no serviço relacionada à Plataforma de Comunicação Multiserviços IP, URA, DAC e demais componentes.
4. Atender de imediato as solicitações, corrigindo no prazo máximo de 04 (quatro) horas, após notificação, qualquer ocorrência de interrupção na prestação de serviços ocasionado por falha nos equipamentos ativos e passivos de comunicação de dados.
5. Atender, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, as alterações na árvore de voz de atendimento, alterações no fluxo de navegação e gravação de novas mensagens na URA.
6. Encaminhar trimestralmente cópia da base de dados de todos os atendimentos

realizados no período, por meio de arquivo magnético, em formato DBF ou em outro acordado previamente com o Contratante.

7. Fornecer treinamento aos técnicos indicados pela Contratante, para utilização dos aplicativos de extração de relatório de URA, utilização do DAC, utilização da ferramenta de gerenciamento de chamadas e demais sistemas utilizados na operação da Central. O treinamento ministrado deverá ter duração mínima de 20 (vinte) horas/aula.
8. Disponibilizar ao Fiscal do Contrato, caso solicitado pelo ME, acompanhamento técnico durante os 15 (quinze) dias iniciais da operação da Central quanto à utilização do Sistema de Registro de Atendimento ou qualquer outro julgado necessário.
9. Comunicar tempestivamente ao Contratante qualquer problema vinculado ao serviço de telefonia contratado pelo ME (158 e 0800 730 7888), com vistas à solução do problema.

20. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 20.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

21. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

22. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

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

22.2. O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

22.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

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

22.5. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

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

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

22.8. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

22.9. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará os relatórios de níveis de serviço devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

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

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

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

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

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

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

22.13. 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.

22.14. 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.

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

22.16. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

22.17. Para acompanhamento permanente da prestação dos serviços, avaliação de desempenho e direção de atuação da Contratada, deverão ser realizadas reuniões bimestrais com a participação da equipe da contratada, equipe do ME e preposto do contrato, acompanhado do gerente ou coordenador. A data de realização de cada reunião será definida pelo ME e comunicada pelo Gestor e os Fiscais de contrato com antecedência de 15 (quinze) dias, e será realizada obrigatoriamente em Brasília, na sede da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia.

22.18. Nos casos de impossibilidade ou, a critério do ME, caso não haja necessidade de realização da reunião, a Contratada será comunicada antecipadamente;

22.19. 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.

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

23. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

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

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

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

23.3.1. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

23.3.1.1. 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

23.3.1.2. 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.

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

23.3.2. 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.

23.3.2.1. 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.

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

23.3.2.3. 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

23.4. 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:

23.4.1. 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;

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

23.4.3. 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.

23.5. 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.

23.6. 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.

24. DO PAGAMENTO

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

24.1.1. 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.

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

24.3. 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.

24.3.1. 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.

24.4. 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:

24.4.1. o prazo de validade;

24.4.2. a data da emissão;

24.4.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

24.4.4. o período de prestação dos serviços;

24.4.5. o valor a pagar; e

24.4.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

24.5. 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;

24.6. Nos termos do item I, 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:

24.6.1. não produziu os resultados acordados;

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

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

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

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

24.9. 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.

24.10. 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.

24.11. 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.

24.12. 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.

24.13. 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.

24.13.1. 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.

24.14. 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.

24.15. 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.

25. REAJUSTE

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

25.1.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice IPCA exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

25.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

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

25.5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

25.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

25.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

26. GARANTIA DA EXECUÇÃO

26.1. 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.

26.2. 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.

26.2.1. 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).

26.2.2. 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.

26.3. 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.

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

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

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

26.4.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

26.4.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

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

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

26.7. 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.

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

26.9. 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.

26.10. 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 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

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

26.12. Será considerada extinta a garantia:

26.12.1. 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;

26.12.2. 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.

26.13. 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.

26.14. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

27. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

27.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

27.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

27.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;

27.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;

27.1.4. comportar-se de modo inidôneo; ou

27.1.5. cometer fraude fiscal.

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

27.2.1. **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;

27.2.2. **Multa de:**

27.2.2.1. 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;

27.2.2.2. 5% (cinco 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;

27.2.2.3. 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

27.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das **tabelas 1 e 2**, abaixo; e

27.2.2.5. 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;

27.2.2.6. as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

27.2.3. 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;

27.2.4. 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

27.2.4.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 27.1 deste Termo de Referência.

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

27.3. As sanções previstas nos subitens 27.2.1, 27.2.3, 27.2.4 e 27.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

27.4. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

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

Tabela 2

INFRAÇÃO		
Item	Descrição	Grau
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou 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
6	Permitir situação que crie a possibilidade de qualquer vazamento de informações sigilosas prestadas ao cidadão pelas centrais de atendimento, tais como benefício e cadastro em Bases Governamentais que tenham acesso	05
Para os itens a seguir, deixar de:		
7	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
8	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
9	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
10	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
11	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
12	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

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

27.5.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

27.5.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

27.5.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

27.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

27.7. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

27.7.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

27.8. 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.

27.9. 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.

27.10. 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, seguirá seu rito normal na unidade administrativa.

27.11. 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.

27.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

28. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.

28.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

28.2. Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

28.3. A Licitante deverá apresentar o QUADRO DEMONSTRATIVO FINAL DA PROPOSTA DE PREÇO, conforme modelo abaixo, devidamente quantificado e especificado, sob pena de desclassificação da proposta.

A Licitante deverá apresentar os valores referenciais dos preços unitários e totais de cada serviço a ser prestado. O desembolso se dará mediante comprovação dos serviços efetivamente prestados, através de relatório mensal de atividades, a ser aprovado pelo ME.

PLANILHA 4 - QUADRO DEMONSTRATIVO FINAL DA PROPOSTA DE PREÇO					
Item	Descrição: desembolso mensal	Unidade	Qtde mensal	Preço Unitário Mensal (R\$)	Preço Total Mensal (R\$)
1	Teletendimento receptivo e ativo	UPA	350		
2	Atendimento Multimeios	UPA	17		
3	Serviço de Elaboração, Confeção e Gerenciamento de Relatório	Assinatura	1		
4	Serviço de Implementação e Manutenção Contínua da Árvore de Voz e Fluxos de Atendimento.	Assinatura	1		
Preço total dos serviços de desembolso mensal = itens 1, 2, 3 e 4					
Item	Descrição: desembolso único e por demanda	Unidade	Qtde	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
5	Serviço de Desenvolvimento de Aplicação de Consulta a Banco de Dados	Unidade	2		
6	Instalação da Central de Atendimento	Parcela	1		
Preço total do serviço por demanda e desembolso único = item 5 e item 6					
Preço total global do Contrato = R\$ (12 x (item 1 + item 2 + item 3 + item 4) + item 5 + item 6)					

28.4. Será considerada vencedora do certame uma única empresa.

28.5. O critério de julgamento da proposta é o menor preço global.

28.6. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

28.7. O modo de disputa na licitação será aberto e fechado, conforme o Decreto nº 10.024/2019.

29. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS.

29.1. O custo estimado da contratação é de R\$ 25.529.882,59 , conforme tabela abaixo:

Média de Preços Pesquisados, considerando as cotações e contratos análogos					
Item	Descrição: desembolso mensal	Unidade	Qtde mensal	Preço Unitário Mensal (R\$)	Preço Total Mensal (R\$)
1	Teleatendimento receptivo e ativo	UPA	350	R\$ 5.602,06	R\$ 1.960.721,00
2	Atendimento Multimeios	UPA	17	R\$ 7.224,45	R\$ 122.815,71
3	Serviço de Elaboração, Confeção e Gerenciamento de Relatório	Assinatura	1	R\$ 12.979,61	R\$ 12.979,61
4	Serviço de Implementação e Manutenção Contínua da Árvore de Voz e Fluxos de Atendimento.	Assinatura	1	R\$ 9.724,97	R\$ 9.724,97
Preço total dos serviços de desembolso mensal = itens 1, 2, 3, e 4					R\$ 2.106.241,28
Item	Descrição: desembolso único e por demanda	Unidade	Qtde	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
5	Serviço de Desenvolvimento de Aplicação de Consulta a Banco de Dados	Unidade	2	R\$ 24.123,64	R\$ 48.247,28
6	Instalação da Central de Atendimento	Parcela	1	158.492,67	R\$ 158.492,67
Preço total do serviço por demanda e desembolso único = item 5 e item 6					R\$ 206.739,95
Preço total global do Contrato = R\$ (12 x (item 1 + item 2 + item 3 + item 4) + item 5 + item 6)					R\$ 25.529.882,59

30. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS.

Exercício	Programa de Trabalho	Ação/PO	PTRES	ND
2019	11.122.2110.2000.0001-Ouvidoria-Geral e Serviços Interativos de Atendimento ao Cidadão-Usuário do Ministério do Trabalho e Emprego.	200/0003	160211	339039

Brasília 11, novembro de 2019.

Documento assinado eletronicamente

Thalyta Caroline Fernandes Vieira

Matrícula 1704697

Documento assinado eletronicamente

Isabela Kazuko Yamamoto

Matrícula 1705477

De acordo. Encaminhe-se a apreciação do Sr. **Secretário de Trabalho**, objetivando aprovação do Termo de Referência.

Antonio Carlos Fontoura

Coordenador Geral de Unidades Descentralizadas

De acordo. Aprovo o Termo de Referência

Bruno Silva Dalcolmo

Secretário do Trabalho



Documento assinado eletronicamente por **Thalyta Caroline Fernandes Vieira, Agente Administrativo**, em 11/11/2019, às 10:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Isabela Kazuko Yamamoto**, **Agente Administrativo**, em 11/11/2019, às 10:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Carlos Fontoura**, **Coordenador(a)-Geral**, em 11/11/2019, às 10:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Silva Dalcolmo**, **Secretário(a) do Trabalho**, em 12/11/2019, às 10:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **4948042** e o código CRC **C3C45657**.

Comissão Permanente de Modelos de Licitações e Contratos Administrativos da Consultoria-Geral da União
Termo de Referência - Modelo para Pregão Eletrônico: Serviços Contínuos sem dedicação exclusiva de mão de obra
Atualização: Outubro/2019

Referência: Processo nº 19964.100344/2019-76.

SEI nº 4948042

ANEXO II

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº ____/____ - _____

NOME DA PROPONENTE:

CNPJ:

ENDEREÇO:

TELEFONE/FAX:

E-MAIL

OBJETO: Prestação de serviços técnicos especializados em *Contact Center*, visando à implantação, operação e gerenciamento das Central de Atendimento da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia, Alô Trabalho e Central eSocial, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos.

QUADRO DEMONSTRATIVO FINAL DA PROPOSTA DE PREÇO					
Item	Descrição: desembolso mensal	Unidade	Qtde mensal	Preço Unitário Mensal (R\$)	Preço Total Mensal (R\$)
1	Teleatendimento receptivo e ativo	UPA	350		
2	Atendimento Multimeios	UPA	17		
3	Serviço de Elaboração, Confeção e Gerenciamento de Relatório	Assinatura	1		
4	Serviço de Implementação e Manutenção Contínua da Árvore de Voz e Fluxos de Atendimento.	Assinatura	1		
Preço total dos serviços de desembolso mensal = itens 1, 2, 3 e 4					
Item	Descrição: desembolso único e por demanda	Unidade	Qtde	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
5	Serviço de Desenvolvimento de Aplicação de Consulta a Banco de Dados	Unidade	2		
6	Instalação da Central de Atendimento	Parcela	1		
Preço total do serviço por demanda e desembolso único = item 5 e item 6					

(*) Preço total global do Contrato = R\$ (12 x (item 1 + item 2 + item 3 + item 4) + item 5 + item 6)	
---	--

(*) valor a ser enviado eletronicamente

PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA: _____ (_____) dias, contados da data de sua apresentação. (OBS.: Não inferior a 60 dias, conforme Edital)

A empresa, por intermédio de seu representante legal abaixo identificado, para todos os efeitos legais e administrativos, sob as penas da lei, DECLARA:

1. Que se responsabiliza pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Ministério da Economia a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

2. Que seu(s) sócio(s), dirigente(s), administrador(es), bem como as demais pessoas que compõem seu quadro técnico ou societário não é(são) servidor(s) do Ministério da Economia e não possui(em) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau) com:

- servidores detentores de cargo comissionado que atuem em área do Ministério da Economia com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto da presente licitação;
- servidores detentores de cargo comissionado que atuem na área demandante da licitação;
- servidores detentores de cargo comissionado que atuem na área que realiza a licitação;
- servidores do Ministério da Economia hierarquicamente superior às áreas supra-mencionadas.

3. Que não tem e que não contratará prestadores para a execução de serviço objeto desta licitação com vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau) com servidores do Ministério da Economia que exerça cargo em comissão ou função de confiança:

- em área do Ministério da Economia com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto da presente licitação e/ou contrato;
- na área demandante da licitação;
- na área que realiza a licitação.

Local e data

Assinatura do representante legal da empresa
Nome/RG/CPF

ANEXO III

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Declaramos que a empresa _____, inscrita no CNPJ (MF) nº _____, inscrição estadual nº _____, estabelecida no (a) _____, possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e com Administração Pública:

Nome do Órgão/Empresa	Nº/Ano do Contrato	Valor total do contrato
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Valor total dos Contratos _____

Local e data

Assinatura e carimbo do emissor

Observação:

O licitante deverá informar todos os contratos vigentes.

COMPROVAÇÃO DA SUBCONDIÇÃO 7.1.3.5.5 do Edital

Cálculo demonstrativo visando comprovar que o patrimônio líquido é igual ou superior a 1/12 (um doze avos) ou 8,33% (oito inteiros e trinta e três centésimos por cento) do valor dos contratos firmados com a Administração Pública e com a iniciativa privada.

Valor do Patrimônio Líquido x 12 > 1 Valor total dos contratos

Observação: Esse resultado deverá ser superior a 1.

ANEXO IV

MODELO DE DECLARAÇÃO DE INSTALAÇÃO DE ESCRITÓRIO

A empresa, por intermédio de seu representante legal abaixo identificado, para todos os efeitos legais e administrativos, sob as penas da lei, DECLARA:

- Que já possui ou providenciar a instalação de escritório de representação em Brasília, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a assinatura deste Contrato, com estrutura mínima de instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequado e disponível à realização do objeto da licitação, dispondo de capacidade operacional para receber e solucionar qualquer demanda da Contratante, bem como realizar todos os procedimentos pertinentes à seleção, treinamento, admissão e demissão dos funcionários da Contratada.

Local e data

Assinatura do representante legal da empresa
Nome/RG/CPF



MINUTA DE TERMO DE CONTRATO DE CONTRATO

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº/....., QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO (A) E A EMPRESA

A União, Autarquia ou Fundação, por intermédio do(a) (órgão contratante), com sede no(a), na cidade de /Estado ..., inscrito(a) no CNPJ sob o nº, neste ato representado(a) pelo(a) (cargo e nome), nomeado(a) pela Portaria nº, de de de 20..., publicada no DOU de de de, portador da matrícula funcional nº, 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 19964.100344/2019-76 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 e da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº 09/2019, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços técnicos especializados em Contact Center, visando à implantação, operação e gerenciamento das Central de Atendimento da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia, Alô Trabalho e Central eSocial, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Objeto da contratação:

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	Unidade de Medida	Quantidade
1	Unidade de Posição de Atendimento teleatendimento Humano ativo e receptivo	UPA	350
2	Unidade de Posição de Atendimento de Multimeios	UPA	17
3	Serviço de Elaboração e Confeção de Relatório	Assinatura Mensal	01
4	Serviço de Implementação e Manutenção Contínua da Árvore de Voz e Fluxos de Atendimento	Assinatura Mensal	01
5	Serviço de Desenvolvimento de Aplicação de Consulta a Banco de Dados	Unidade	02
6	Instalação da Central de Atendimento	Parcela Unica	01

2. CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA

1.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Edital, com início na data de/...../..... e encerramento em/...../....., podendo ser prorrogado por interesse das

partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- 1.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 1.1.2. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 1.1.3. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 1.1.4. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 1.1.5. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- 1.1.6. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;
- 1.1.7. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - PREÇO

- 3.1 O valor total da contratação é 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: 11.122.2110.2000.0001- Ouvidoria - Geral e Serviços Interativos de Atendimento ao Cidadão-Usuário do Ministério do Trabalho e Emprego

Elemento de Despesa: 339039

Pl:

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 a este Contrato.

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 CONTRANTE E 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

12.1. É vedado à CONTRATADA:

12.1.1. Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

12.2. Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

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. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária do Distrito Federal. - Justiça Federal.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

....., de..... de 20.....

Representante legal da CONTRATANTE

Representante legal da CONTRATADA

TESTEMUNHAS:



Documento assinado eletronicamente por **Ronélio da Costa Mendonça**, **Agente Administrativo**, em 12/11/2019, às 11:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **4983712** e o código CRC **9DBDCC13**.

Referência: Processo nº 19964.100344/2019-76.

SEI nº 4983712