

<b>MODALIDADE</b>	: Pregão Presencial
<b>TIPO</b>	: Menor Preço global
<b>REGIME DE EXECUÇÃO</b>	: Empreitada Por Preço Global
<b>PROCESSO nº</b>	: 121.000.285/2012
<b>INTERESSADA</b>	: COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL CODEPLAN (Gerência de Relacionamento do GDF - 156)
<b>VALOR ESTIMADO</b>	: R\$ 14.332.531,22 (quatorze milhões, trezentos e trinta e dois mil quinhentos e trinta e um reais e vinte e dois centavos).
<b>ELEMENTO DE DESPESA</b>	: 339039 – Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica
<b>DATA</b>	: 10h00min.
<b>HORÁRIO</b>	: 14/03/2013
<b>LOCAL</b>	: SAM Projeção H 2º Andar Sala 209

## **EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO PRESENCIAL Nº 03/2013**

A **COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL - CODEPLAN**, empresa pública de direito privado, sob a forma de sociedade por ações, regida pela Lei Federal nº 6.404/76, integrante da Administração Indireta do Governo do Distrito Federal na forma do artigo 3º, inciso II e parágrafos, da Lei Federal nº. 4.545, de 10 de dezembro de 1964, que a instituiu, constituída por escritura pública, de 5 de dezembro de 1966, publicada no Diário Oficial da União, de 26 de dezembro de 1966, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 00.046.060/0001-45, sediada no SAM, Projeção "H", Brasília-DF, com base no Decreto Distrital nº. 27.852/07, por meio do Pregoeiro designado pela Instrução nº 14, de 15 de janeiro de 2013, comunica aos interessados que fará realizar licitação, sob a modalidade de PREGÃO PRESENCIAL, cujo objeto é: "Contratação de empresa especializada para fornecimento de uma solução global de Call Center, para atender aos serviços da Central Única de Atendimento Telefônico do Governo do Distrito Federal, envolvendo todos os recursos tecnológicos e humanos, incluindo pesquisa e desenvolvimento de métodos, técnicas e padrões, interação e relacionamento com os usuários por meio de multicanais (telefone, e-mail, chat, web, mídias sociais etc...), de acordo com as especificações contidas no Termo de Referência e anexos (I a V) que integram este Edital". O presente certame será regido pela Lei Federal nº. 10.520/02, regulamentada pelo Decreto Distrital nº 23.460/02, Decreto Federal nº 3.555/00 e subsidiariamente pelas Leis nº. 8.666/93 e LC nº 123/06 observadas, ainda, as condições estabelecidas neste Ato Convocatório e seus Anexos. **LOCAL DE RETIRADA DO EDITAL:** Cópias do Edital encontram-se à disposição no endereço SAM Projeção "H" 3º andar sala 304 - Edifício da Codeplan, no horário de 08h00min as 12h00min e de 14h00min as 18h00min, Telefone: (61) 3342-1633, mediante o recolhimento de taxa no valor de R\$ 10,00 (dez) reais diretamente na Tesouraria da CODEPLAN, Sala nº 303, e no site [www.codeplan.df.gov.br](http://www.codeplan.df.gov.br). As empresas e/ou representantes que adquirirem o Edital, obrigam-se a acompanhar o Diário Oficial do Distrito Federal com vistas a possíveis alterações. Outras informações pelo telefone (61) 3342-1633 ou no endereço SAM PROJEÇÃO "H" Sala 304 – Edifício Codeplan – Brasília/DF.

<b><u>ÍNDICE</u></b>	
01	Do Objeto
02	Das Condições de Participação
03	Do Recebimento dos Envelopes
04	Do Credenciamento
05	Da Apresentação das Propostas
06	Do Julgamento da Proposta de Preços
07	Da Habilitação
08	Das Penalidades
09	Dos Recursos
10	Do Contrato
11	Da Vigência do Contrato
12	Das Obrigações da Contratada
13	Das Obrigações da Contratante
14	Da Fiscalização
15	Do Pagamento
16	Da Rescisão
17	Das Disposições Finais

Anexo I	Termo de Referência e Anexos (I a III)
Anexo II	Modelo de Declaração - Não empregar menor de 18 anos
Anexo III	Modelo de Declaração - Inexistência de Fatos Impeditivos
Anexo IV	Modelo de Declaração - Atendimento aos Requisitos de Habilitação
Anexo V	Minuta de Contrato

## **1 - DO OBJETO**

1.1. “Contratação de empresa especializada para fornecimento de uma solução global de Call Center, para atender aos serviços da Central Única de Atendimento Telefônico do Governo do Distrito Federal, envolvendo todos os recursos tecnológicos e humanos, incluindo pesquisa e desenvolvimento de métodos, técnicas e padrões interação, e relacionamento com os usuários por meio de multicanais (telefone, e-mail, chat, web, mídias sociais etc...), de acordo com as especificações contidas no Termo de Referência e anexos que integram este edital (I a V)”.

## **2 - DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

2.1. Poderão participar deste Pregão as empresas que atuam no ramo de atividade pertinente ao objeto da presente licitação e que preencham as condições de habilitação estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

2.2. Poderão também participar da presente licitação as empresas que estejam devidamente cadastradas e habilitadas parcialmente no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou mediante a apresentação da documentação relacionada na habilitação do presente Edital.

2.3. Não poderão concorrer direta ou indiretamente, nesta licitação ou participar do contrato dela decorrente:

I - empresas que estejam sob falência, concurso de credores, recuperação judicial, dissolução ou liquidação, e estrangeiras que não funcionam no país;

II - empresas que tenham sido declaradas inidôneas por qualquer órgão da Administração Direta, Indireta, da União, do Distrito Federal, dos Estados ou Municípios ou estejam punidas com suspensão do direito de licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurem seus efeitos;

III - consórcio de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição;

IV - pessoa jurídica em regime de concordata e recuperação judicial;

V - Servidor ou dirigente de órgão, entidade contratante ou responsável pela licitação, pessoas física ou jurídica.

2.4. A empresa interessada deverá apresentar junto ao Pregoeiro, simultaneamente, sua documentação e sua proposta em envelopes separados, lacrados e rubricados no fecho, na data e horários indicados no Edital.

2.5. Com vistas à aplicação do tratamento diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006, as microempresas e empresas de pequeno porte deverão incluir no envelope próprio a respectiva declaração desta condição.

2.6. O Edital e seus Anexos deverão ser obtidos na sede desta Companhia, no endereço já indicado, ou via *Internet*, no endereço eletrônico [www.codeplan.df.gov.br/licitações](http://www.codeplan.df.gov.br/licitações); com a obrigatoriedade de acompanhamento dos atos administrativos futuros por meio do Diário Oficial.

## **3 - DO RECEBIMENTO DOS ENVELOPES**

3.1. Na data, hora e local definidos no preâmbulo deste Edital ou no primeiro dia útil subsequente, na hipótese de não haver expediente nessa data, em sessão pública dirigida pelo Pregoeiro, serão recebidos os envelopes contendo as propostas de preços e documentação de habilitação.

3.2. As empresas que desejarem participar do Pregão deverão entregar ao Pregoeiro, em envelopes separados e fechados, não transparentes, a "PROPOSTA" e a "DOCUMENTAÇÃO", contendo na parte externa o número do Edital, o nome da empresa, o local, a data e a hora da realização do certame.

## **4- DO CREDENCIAMENTO**

4.1. Os proponentes deverão apresentar-se para credenciamento junto ao Pregoeiro por um representante que, devidamente munido de documento que o credencie a participar deste procedimento licitatório, venha a responder por sua representada, devendo, ainda, no ato de entrega dos envelopes, identificar-se exibindo a carteira de identidade ou documento equivalente.

4.2. O credenciamento é a condição obrigatória para formulação de propostas, lances verbais e praticar todos os atos neste Pregão (artigo 4º, inciso VI, da Lei n.º10.520/02).

4.3. O credenciamento far-se-á por meio de instrumento público ou particular de procuração, este com firma reconhecida em cartório, que comprove os poderes específicos para praticar todos os atos inerentes ao certame, em nome do proponente e acompanhada de documento comprobatório da capacidade do outorgante para constituir mandatários para tais fins.

4.4. Em sendo instrumento público de procuração, fica dispensada a verificação dos documentos que comprovem os poderes do outorgante.

4.5. Em sendo sócio, proprietário, dirigente ou assemblado da empresa proponente, deverá apresentar cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social, em que estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

4.6. A proponente deverá apresentar, nos termos do modelo anexo deste Edital de ciência, que por intermédio de seu representante legal, ATESTE que atende a todos os requisitos de habilitação, bem como apresente sua proposta com indicação do objeto e do preço oferecido que atendem plenamente ao edital.

## **5 - DA APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS**

5.1. A Proposta de Preços deverá ser entregue ao Pregoeiro, em envelope lacrado nos moldes indicados neste Edital, apresentada em 01(uma) via, datilografada ou impressa por qualquer processo eletrônico, em papel timbrado da licitante, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, lacrado, rubricado no fecho; suas folhas devem ser rubricadas e a última assinada por seu representante legal, contendo obrigatoriamente:

- a) o número deste Pregão, data, horário e local de sua abertura, nome/razão social da licitante, endereço e CNPJ;
- b) declaração de concordância com todas as condições estabelecidas no Edital;
- c) descrever em algarismos e por extenso, prevalecendo, em caso de divergências entre o valor em algarismo e por extenso, prevalecerá o valor por extenso;
- d) especificações dos serviços, em conformidade com o Anexo I;
- e) indicação que o prazo de prestação de serviços será de 12 (doze) meses, prorrogáveis por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses;
- f) preço mensal e total, expresso numericamente e por extenso, em moeda corrente, inerentes aos serviços indicado no Termo de Referência e Anexos II e III;
- g) declaração expressa da licitante de que estão incluídos na proposta todos os custos referentes a impostos e seguros, bem como de qualquer outra despesa, direta e indireta;
- h) validade da proposta de preços não inferior a 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da data de abertura do Pregão.

5.2. A falta de qualquer dos documentos exigidos neste Edital ou sua apresentação com irregularidades e/ou em desconformidade com o Edital, implicará a desclassificação da licitante.

## **6 - DO JULGAMENTO DA PROPOSTA DE PREÇOS**

6.1. No julgamento das propostas será adotado o critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**, atendidas as condições estabelecidas no Termo de Referência e anexos.

6.2. Aberta a sessão, os interessados ou seus representantes, apresentarão declaração dando ciência de que cumprem plenamente os requisitos de habilitação e entregarão os envelopes contendo a indicação do objeto e do preço oferecido, procedendo-se à sua imediata abertura e à verificação da conformidade das propostas com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório.

6.3. No curso da sessão, o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela poderão fazer novos lances verbais e sucessivos, até a proclamação do vencedor.

- 6.4. Não havendo pelo menos 3 (três) ofertas nas condições definidas no item anterior, poderão os autores das melhores propostas, até o máximo de 3 (três), oferecer novos lances verbais e sucessivos, quaisquer que sejam os preços oferecidos.
- 6.5. Examinada a proposta classificada em primeiro lugar, quanto ao objeto e valor, caberá ao pregoeiro decidir motivadamente a respeito da sua aceitabilidade.
- 6.6. Encerrada a etapa competitiva e ordenadas as ofertas, o pregoeiro procederá à abertura do invólucro contendo os documentos de habilitação do licitante que apresentou a melhor proposta, para verificação do atendimento das condições fixadas no edital.
- 6.7. Verificado o atendimento das exigências fixadas no edital, o licitante será declarado vencedor.
- 6.8. Se a oferta não for aceitável ou se o licitante não atender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.
- 6.9. Nas situações previstas nos incisos 6.5 e 6.8, o pregoeiro poderá negociar diretamente com o proponente para que seja obtido preço melhor.
- 6.10. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 3 (três) dias para apresentação das razões do recurso, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.
- 6.11. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 6.12. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto da licitação pelo pregoeiro ao vencedor.
- 6.13. Homologada a licitação pela autoridade competente, o adjudicatário será convocado para assinar o contrato no prazo definido em edital.
- 6.14. Se o licitante vencedor, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, aplicar-se-á o disposto no item 6.8.
- 6.15. Às licitantes classificadas, de acordo com o disposto neste Edital, será dada oportunidade para nova disputa, mediante apresentação de lances verbais, que deverão ser formulados sucessivamente, em valores distintos e decrescentes, em relação à proposta de menor preço.
- 6.16. O Pregoeiro convidará individualmente as licitantes classificadas a apresentar, de forma sequencial, lances verbais, a partir da proposta classificada de menor preço global e as demais, em ordem decrescente de valor.
- 6.17. Antes de dar início à fase de apresentação de lances verbais, o Pregoeiro poderá estipular, entre um lance e outro, um tempo para que os licitantes possam proceder as suas ofertas.
- 6.18. Em caso de empate entre duas ou mais propostas classificadas, a sequência de realização dos lances será decidida mediante sorteio. Em havendo empate no lance final ou não havendo lance, também será utilizado o critério de sorteio observando atendimento às condições deste Edital e seus Anexos.
- 6.19. A desistência em apresentar lance verbal, quando convocada pelo Pregoeiro, implicará a exclusão da licitante da etapa de lances verbais e na manutenção do último preço apresentado por ela, para efeito de ordenamento das propostas.
- 6.20. Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o proponente desistente às sanções administrativas previstas neste Edital.
- 6.21. Sendo aceita a proposta de menor preço global, será aberto o envelope contendo a documentação de habilitação da respectiva licitante, para confirmação das condições habilitatórias. Confirmado o atendimento às exigências fixadas no Edital, a licitante será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação.

6.22. No caso de não ter sido apresentado nenhum lance nessa etapa, se a licitante que vier a ser inabilitada ou desclassificada for a responsável pela proposta que serviu de base para o cálculo do percentual, o Pregoeiro poderá refazê-lo, com base na proposta subsequente, e reiniciar a apresentação de lances verbais.

6.23. É facultado ao Pregoeiro promover diligências no sentido de sanear dúvidas ou controvérsias sobre o objeto da licitação, e, se necessário, suspender o certame para recorrer a setores técnicos internos e externos, podendo até definir nova data para continuidade da sessão.

6.24. Havendo apenas uma proposta, ela poderá ser aceita, desde que atenda a todas as condições do Edital e esteja com o preço compatível com os praticados no mercado, devendo o Pregoeiro negociar, visando a obter melhor preço.

6.25. Caso todas as propostas escritas forem desclassificadas, o Pregoeiro suspenderá o pregão e estabelecerá nova data, com prazo não superior a 08 (oito) dias úteis, para o recebimento de novas propostas.

6.26. Em não havendo lances verbais, verificar-se-á a conformidade entre a proposta escrita de menor preço global e o valor estimado para a contratação.

6.27. Em caso de divergência entre as informações contidas na documentação impressa e na proposta específica, prevalecerão as da proposta.

6.28. Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista no objeto deste Edital e seus Anexos.

6.29. A documentação complementar eventualmente exigida pelo Pregoeiro deverá ser entregue diretamente no Protocolo da CODEPLAN, localizado no Térreo, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contados a partir da solicitação, sob pena de desclassificação da proposta apresentada.

6.30. Da sessão lavrar-se-á ata circunstanciada, em que serão registradas as ocorrências relevantes e, ao final, assinada pelo Pregoeiro e os proponentes presentes.

## 7. DA HABILITAÇÃO

7.1. Com base no que dispõe o inciso XIII do art. 4º da Lei nº. 10.520/02, a habilitação da presente licitação será feita mediante a apresentação, em envelope fechado, lacrado, rubricado no fecho, dos seguintes documentos, que deverão estar em plena validade: ato constitutivo (estatuto ou contrato social) em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores; ou inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.

7.2. Para habilitarem-se as empresas deverão estar devidamente CADASTRADAS e HABILITADAS PARCIALMENTE no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF ou mediante a apresentação da documentação relacionada neste Edital.

7.3. **As licitantes devidamente cadastradas no SICAF** deverão incluir no envelope DOCUMENTAÇÃO os seguintes documentos:

I – Declaração, sob as penas da lei, de que até a presente data não existem fatos precedentes impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores, conforme modelo anexo deste Edital;

II - Declaração de que não utiliza mão-de-obra direta ou indireta de menores de 18 (dezoito) anos para a realização de trabalhos noturnos, perigosos ou insalubres, bem como não utiliza, para qualquer trabalho, mão-de-obra direta ou indireta de menores de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos (conforme inciso V do art. 27 da Lei n.º 8.666/93), modelo anexo deste Edital;

III- Certidão Negativa de Débitos ou Certidão Positiva com Efeito Negativo, emitida pela Secretaria de Estado de Fazenda do Governo do Distrito Federal, em plena validade, para as empresas com sede ou domicílio fora do Distrito Federal, que poderá ser obtida através do site: [www.fazenda.df.gov.br](http://www.fazenda.df.gov.br); inclusive para as empresas que não sejam domiciliadas no Distrito Federal quando constará da certidão a expressão “não cadastrada”.

IV- Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão 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. (Incluído pela Lei nº 12.440, de 2011).

V - Apresentar comprovação de regularidade com o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

**7.4. As licitantes que não estejam cadastradas ou com situação irregular junto ao SICAF, deverão incluir no envelope DOCUMENTAÇÃO, além dos mencionados neste Edital, os seguintes documentos:**

I – Declaração, sob as penas da lei, de que até a presente data não existem fatos precedentes, impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores, conforme modelo anexo deste Edital;

II - Declaração de que não utiliza mão-de-obra direta ou indireta de menores de 18 (dezoito) anos para a realização de trabalhos noturnos, perigosos ou insalubres, bem como não utiliza, para qualquer trabalho, mão-de-obra direta ou indireta de menores de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos (conforme inciso V do art. 27 da Lei n.º 8.666/93), modelo anexo deste Edital;

III - Certificado de Regularidade perante o **FGTS**, fornecido pela Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado, nos termos da Lei n.º 8.036, de 11 de maio de 1990;

IV - Certificado de Regularidade perante o **INSS**, devidamente atualizado, nos termos da Lei n.º 8.212, de 24 de julho de 1991, alterada pela Lei n.º 8.870, de 15 de abril de 1994;

V - Prova de Regularidade para com a Fazenda Federal, mediante apresentação de:

- a) Certidão quanto à Dívida Ativa da União, expedida pela Procuradoria Regional da Fazenda Nacional;
- b) Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais, fornecida pela Delegacia da Receita Federal.

VI - Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual e Municipal ou Distrital da sede do licitante

VII - Certidão Negativa de Débitos ou Certidão Positiva com Efeito Negativo, emitida pela Secretaria de Estado de Fazenda do Governo do Distrito Federal, em plena validade, para as empresas com sede ou domicílio fora do Distrito Federal, que poderá ser obtida através do site: [www.fazenda.df.gov.br](http://www.fazenda.df.gov.br); inclusive para as empresas que não sejam domiciliadas no Distrito Federal quando constará da certidão a expressão “não cadastrada”.

VIII - Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão 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. (Incluído pela Lei nº 12.440, de 2011).

#### **7.5. Qualificação Econômico-Financeira**

7.5.1. A licitante interessada em habilitar-se em participar do presente certame deverá apresentar a documentação relativa à Qualificação Econômico-Financeira conforme abaixo:

a) Certidão Negativa de Falência ou Concordata expedida pelo distribuidor (ou distribuidores) da sede da empresa, datada dos últimos 30 (trinta) dias, ou que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria certidão;

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

c) A comprovação de que trata o item anterior deverá ser feita através de cópias de referência do Livro Diário (número do livro, termo de abertura e encerramento), inclusive cópias autenticadas das

folhas que contêm o balanço patrimonial e demonstrativo contábil extraído desse livro, com evidência de registro na junta comercial ou publicação na imprensa, de acordo com a natureza jurídica da empresa licitante, devidamente assinadas pelo seu titular ou representante legal e pelo contador;

d) Se necessária à atualização do Balanço e do Capital Social, deverá ser apresentado, juntamente com os documentos em apreço, o memorial de cálculo correspondente;

e) As empresas constituídas no ano em curso poderão substituir o balanço anual por balanço e/ou balancete referente ao mês imediatamente anterior à data de abertura da licitação, assinado por contabilista com indicação do número de sua inscrição no CRC, devidamente autenticado pela junta comercial;

## 7.6. Qualificação Técnica

7.6.1. A licitante interessada em habilitar-se em participar do presente certame deverá apresentar a documentação relativa à Qualificação Técnica na forma do item 15 do Termo de Referência, conforme abaixo:

a) Atestado de capacidade técnica fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado que comprovem a aptidão da empresa por desempenho de atividade de forma satisfatória pertinente e compatível, em características e quantidades com o presente objeto, indicando o local, natureza, volume, quantidades e outros dados característicos dos serviços.

7.6.2. Entende-se por pertinente e compatível os atestados que comprovem capacidade do objeto ora requisitado, em contrato(s), contemplando, no mínimo, as seguintes parcelas de relevância:

7.6.2.1. Implantação, Operação e Gestão de Centrais de Atendimento (Call Center/Contact Center) incluindo:

a) Serviços de teleatendimento receptivo/ativo compreendendo a disponibilização e administração de espaço físico, recursos tecnológicos e de telecomunicações e recursos humanos com, no mínimo, 50% da quantidade de Posições de Atendimento – PA's objeto desta contratação;

7.6.3. Fornecimento, Implantação e Manutenção de Plataforma de Telecomunicações para operações de teleatendimento incluindo:

a) PABX/DAC em tecnologia Voip (Voz sobre IP) com no mínimo 480 troncos;

b) Unidade de Resposta Audível (URA) com processamento de transações integradas a Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados com, no mínimo, 480 canais simultâneos;

c) Gravação Digital de voz e telas;

d) Integração de Sistemas de Informação e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI (Computer Telephony Integration);

e) Fornecimento de solução integrada de informações gerenciais - CRM, contemplando serviços de levantamento, modelagem e implementação do sistema.

7.6.4. Os atestados exigidos nos subitens acima, de acordo com o disposto no Art. 30 da Lei 8.666/93, deverão estar registrados nas entidades profissionais competentes atendendo as seguintes exigências:

7.6.4.1. Comprovação de Registro ou inscrição da licitante no Conselho Regional de Administração – CRA competente da região a que estiver vinculada, que comprove atividade relacionada com o objeto da presente licitação.

7.6.4.2. Não serão aceitos como compatíveis para atendimento apresentação de capacidade técnico/profissional por meio de acervos técnicos em nome dos responsáveis técnicos da empresa em substituição aos atestados de serviços prestados efetivamente pela empresa participante do certame.

7.7. A atividade e condições da empresa deverá ser compatível com o objeto desta contratação.

7.8. Os documentos necessários à habilitação deverão ser apresentados em original ou cópia autenticada ou em cópia acompanhada do original para autenticação pelos Membros da Equipe, ou Pregoeiro, exceto aqueles cuja autenticidade possa ser verificada na Internet, os quais poderão ser entregues em cópia simples ou publicação em órgão de imprensa oficial.

7.9. Os documentos apresentados para habilitação deverão estar todos em nome da matriz ou todos em nome da filial, exceto aqueles que comprovadamente só possam ser fornecidos à matriz e referir-se ao local do domicílio ou sede da interessada.

7.10. Para os efeitos desta licitação, considera-se sede a matriz ou o único estabelecimento comercial, industrial e de prestação de serviços da empresa;

7.11. Em todas as hipóteses referidas neste Edital, não será aceito documento com prazo de validade vencido;

7.12. Quando o documento e/ou certidões apresentadas não informarem a sua validade, deverão estar datados dos últimos 90 (noventa) dias;

7.13. Não será aceito, em nenhuma hipótese, "protocolo" de documento necessário à habilitação;

7.14. Os envelopes contendo a documentação de habilitação que não forem abertos serão devolvidos aos licitantes somente após a efetivação da contratação com a licitante vencedora da presente licitação.

## **8 - DAS PENALIDADES**

8.1. Pelo descumprimento de qualquer cláusula ou condição do presente Pregão serão aplicadas as penalidades estabelecidas no Decreto nº. 26.851/2006, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº. 103 de 31 de maio de 2006, pág. 05 a 07, que regulamentou a aplicação das sanções administrativas previstas nas Leis Federais Lei n.º 8.666/93 e 10.520/2002, cumuladas com as penalidades constantes no Anexo I do Termo de Referência.

8.2. A aplicação das sanções de natureza pecuniária e restritiva de direitos pelo não cumprimento de norma prevista neste Edital e do contrato dele decorrente, em face do disposto nos artigos 81, 86, 87 e 88 da Lei Federal nº. 8.666/93 e do art. 7º da Lei Federal nº. 10.520/2002 será obedecida no âmbito da Administração Direta, Autárquica, Fundacional e das Empresas Públicas do Distrito Federal.

8.3. A eventual aplicação de qualquer multa prevista no Contrato não exime a CONTRATADA de responder judicialmente, pelos eventuais prejuízos à Fazenda do Distrito Federal, causados por problemas que deveriam ter sido previstos e solucionados a tempo oportuno pela própria CONTRATADA.

## **9. DOS RECURSOS**

9.1. Declarada à vencedora, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer na própria sessão, podendo a interessada, no prazo de 03 (três) dias úteis, apresentar as razões do recurso, contados da lavratura da ata, nos casos de:

- a) julgamento das propostas; e
- b) habilitação ou inabilitação da licitante.

9.2. A apresentação das contra-razões das demais licitantes ocorrerá no prazo de até 03 (três) dias úteis após o prazo do recorrente.

9.3. A manifestação da intenção de interpor recurso, pleiteada pela licitante, deverá ser feita ao final da sessão, com registro, em ata, da síntese das suas razões de recorrer.

9.4. A falta de manifestação imediata e motivada da intenção de interpor recurso, no momento da sessão deste Pregão, implicará decadência do direito da licitante, podendo o Pregoeiro adjudicar os objetos à(s) vencedora(s);

9.5. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada às interessadas, no Edifício da CODEPLAN, localizado no SAM, PROJEÇÃO "H", 3º ANDAR, SALA nº 304, Brasília/DF.

9.6. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.7. Caberá ao Pregoeiro receber, examinar e instruir os recursos impetrados contra suas decisões e ao (a) Presidente da CODEPLAN, a decisão final sobre os recursos contra atos do Pregoeiro.

9.8. Depois de decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, o (a) Presidente da CODEPLAN procederá à homologação deste Pregão.

9.9. O recurso contra a decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo.

#### **10. DO CONTRATO**

10.1. Será obrigatória a assinatura do Termo de Contrato nos casos previstos na Lei Federal nº 8.666/93, quando a interessada será convocada para assinar o respectivo instrumento, dentro do prazo e condições estabelecidas, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, na Lei de Licitações e suas alterações subsequentes e neste Edital.

10.2. Até 10 (dez) dias do ato da assinatura do termo contratual, será exigida da licitante vencedora a prestação da garantia de 3% (três por cento) sobre o valor total do contrato, mediante uma das seguintes modalidades à sua escolha: caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro garantia ou fiança bancária, tendo o seu valor atualizado nas condições contratualmente previstas;

10.3. O prazo para assinatura do contrato será de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da intimação da adjudicatária, podendo ser prorrogado uma vez por igual período, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Codeplan.

10.4. Será parte integrante do Contrato o Termo de Referência, sendo que a proposta de preços da licitante vencedora será parte integrante do respectivo processo de contratação.

10.5. O contrato poderá ser alterado na ocorrência de qualquer fato dos estipulados no art. 65 da Lei Federal n.º 8.666/93 e suas alterações.

10.6. Incumbirá à Contratante providenciar a publicação resumida do instrumento do contrato e de seus eventuais termos aditivos, no Diário Oficial do Distrito Federal.

10.7. O contrato poderá ser rescindido conforme o disposto no artigo 78 com os desdobramentos dos artigos 79 e 80 da Lei Federal nº. 8.666/93.

#### **11 - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

11.1. O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, prorrogável por iguais e sucessivos períodos até completar o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disposto no Art. 57, inciso II, da Lei n.º 8.666/93.

11.2. A prorrogação do contrato será precedida de pesquisa de preços para verificar se as condições oferecidas pela Contratada continuam mais vantajosas para a Contratante.

#### **12 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

12.1. Cumprir fielmente o Contrato de modo que o serviço se realize com esmero e perfeição, executando-os sob sua inteira e exclusiva responsabilidade.

12.2. Manter, durante o tempo da execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação (Art. 55, Inciso XIII da Lei n.º 8.666/93).

12.3. Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços, bem como prestar esclarecimentos que forem solicitados pela Contratante.

12.4. Elaborar, sempre que solicitado pela Contratante, relatórios gerenciais e/ou técnicos referentes aos serviços produzidos, os quais deverão ser entregues no prazo máximo de dois dias úteis a contar da solicitação.

12.5. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, contribuições previdenciárias, impostos e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, uma vez que os mesmos não têm vínculo empregatício com a Contratante.

12.6. Responsabilizar-se pela prestação dos serviços contratados, respondendo civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que vier a causar à Contratante, devendo efetuar o ressarcimento correspondente, imediatamente após o recebimento da notificação, sob pena de glosa de qualquer importância que tenha direito a receber.

12.7. Responsabilizar-se pelas despesas de execução do serviço solicitado, qualquer que seja o seu

valor, e cumprir todas as obrigações constantes do(s) Anexo(s) deste Ato Convocatório.

12.8. Constitui obrigações da Contratada, além das já citadas, as constantes no Termo de Referência, item 18.

### **13 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

13.1. Indicar o executor do Contrato, conforme Art. 67 da Lei 8.666/93 e Decreto 32.598/10.

13.2. Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA em decorrência da prestação de serviços.

13.3. Promover, por intermédio do executor do Contrato, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados pela CONTRATADA, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA as ocorrências de qualquer fato que exija medidas por parte desta.

13.4. Homologar os serviços prestados quando os mesmos estiverem de acordo com o especificado no Termo de Referência e seus Anexos.

13.5. Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA.

13.6. Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA, todos os elementos e informações que se fizerem necessários à boa execução dos serviços.

13.7. A CONTRATANTE poderá promover auditoria técnica e operacional do ambiente e dos recursos utilizados pela CONTRATADA.

13.8. Notificar a CONTRATADA, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e qualquer débito de sua responsabilidade, bem como fiscalizar a execução do objeto contratado.

13.9. Constitui obrigações da Contratante, além das já citadas, as constantes no Termo de Referência, item 19.

### **14 - DA FISCALIZAÇÃO**

14.1. A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por executor especialmente designado pela CODEPLAN, que anotarà em registro próprio todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, além das atribuições contidas nas Normas de Execução Orçamentária e Financeira do Distrito Federal.

14.2. Não obstante, a CONTRATADA seja única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços definidos neste Edital e seus Anexos, a CONTRATANTE reserva-se o direito de exercer a mais ampla fiscalização sobre os serviços, por intermédio de representante especificamente designado, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, podendo:

I - sustar a execução de qualquer trabalho que esteja sendo feito em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se torne necessária;

II - exigir a substituição de qualquer empregado ou preposto da CONTRATADA que, a seu critério, venha a prejudicar o bom andamento dos serviços;

III - determinar a reexecução dos serviços realizados com falha, erro ou negligência, lavrando termo de ocorrência do evento.

### **15 - DO PAGAMENTO**

15.1. A CONTRATANTE efetuará o pagamento relativo à Nota Fiscal, ressalvados os casos definidos em legislação própria, em moeda nacional corrente, no mês subsequente ao serviço prestado, em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data do aceite dos serviços realizados, pela unidade da CODEPLAN, desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação de pagamento.

15.2. Para efeito de pagamento, a Contratada deverá apresentar os documentos abaixo relacionados:

- I. Certidão Negativa de Débitos – CND, emitida pelo INSS – Instituto Nacional de Seguridade Social, devidamente atualizada (Lei n.º 8.212/91);

- II. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/90);
- III. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, obtida no Banco Nacional de Devedores Trabalhistas (BNDT), nas páginas do TST e Tribunais Regionais ([www.tst.jus.br](http://www.tst.jus.br)) e ([www.csjt.jus.br](http://www.csjt.jus.br));
- IV. Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal;
- V. Certidão Negativa de Débitos para com a Fazenda Pública Federal (União).

15.3. Passados 30 (trinta) dias sem o devido pagamento por parte da CONTRATANTE, a parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do seu efetivo pagamento, de acordo com a variação *pro rata tempore* do INPC.

15.4. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária (quando for o caso).

15.5. Caso haja multa por inadimplemento contratual, serão adotados os seguintes procedimentos:

I – a multa será descontada do valor total do respectivo contrato; e

II – se o valor da multa for superior ao valor devido pelos serviços prestados, responderá a CONTRATADA pela sua diferença que será descontada dos pagamentos efetivamente devidos pela CONTRATANTE, ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

15.6. Os pagamentos as empresas com sede ou domicílio no Distrito Federal, com valores a receber iguais ou superiores a R\$ 1.000,00 (um mil reais), serão feitos exclusivamente mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário junto ao Banco de Brasília S.A.– BRB. Para tanto deverão apresentar o número da conta corrente e agência onde desejam receber seus créditos, de acordo com o Decreto Distrital n.º 17.733 de 02/10/96, alterado pelo Decreto Distrital n.º 18.126 de 27/03/97.

## **16 - DA RESCISÃO**

16.1. Constitui motivo para rescisão do contrato, o descumprimento de qualquer dos itens nele constantes, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, além das penalidades previstas nos artigos 77 a 80 da Lei Federal n.º. 8.666/93.

16.2. A dissolução do contrato não interferirá na execução dos serviços que estiverem em andamento, que deverão ter curso normal até a sua conclusão.

16.3. O contrato será rescindido em caso de subcontratação total ou parcial do seu objeto, de associação do contratado com outrem, de cessão ou transferência, total ou parcial, bem como de fusão, cisão ou incorporação.

16.4. O Contrato poderá ainda ser rescindido no que couber com base no item 23 do Termo de Referência.

## **17 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

17.1. As normas disciplinadoras deste Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da CODEPLAN, a finalidade e a segurança da contratação.

17.2. É facultada ao Pregoeiro, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão pública.

17.3. A Contratada ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições propostas, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto desta licitação, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor contratado.

17.4. A CODEPLAN poderá revogar esta licitação por razões de interesse público, decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação

de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado na forma do artigo 49 da Lei n.º 8.666/93.

17.5. As despesas decorrentes da contratação dos serviços objeto deste Pregão Presencial correrão à conta de recursos da Fonte 100 - Função: 04 - Subfunção: 122, Programa: 6203 Atividade: 4949 - Subtítulo: 0003, Manutenção do Serviço de Atendimento ao Cidadão da CODEPLAN - Elemento de Despesa: 339039.

17.6. A prática de ato ilícito visando a frustrar os objetivos desta licitação sujeita o agente às sanções previstas na Lei n.º 8.666/93 e suas alterações no que couber.

17.7. Todo e qualquer pedido de alteração do Contrato/Nota de Empenho oriundo deste Edital será dirigido à autoridade responsável por sua emissão, a quem caberá o deferimento ou não do pedido.

17.8. Quando ocorrer discordância ou inversão de numeração de itens, poderá o Pregoeiro, fazer as correções que julgar necessárias para o seu aproveitamento, no interesse da CODEPLAN.

17.9. Qualquer tributo ou encargo legal criado, alterado ou extinto, bem como a superveniência de disposição legal, quando ocorridos após a data da apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso (Lei Federal n.º 8.666/93, art. 65, § 5º).

17.10. Não serão aceitos pedidos de esclarecimentos, recurso ou impugnação via *fac-símile* ou e-mail.

17.11. Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para recebimento das propostas, qualquer licitante poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o presente Pregão, cabendo ao Pregoeiro decidir sobre a petição (art. 11, do Decreto n.º 23.460/2002).

17.12. Na contagem dos prazos excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto o contrário no Edital, e só se iniciam e vencem os prazos em dia de expediente do Órgão licitante.

17.13. É facultado à Administração, quando a licitante vencedora não firmar o Termo de Contrato no prazo e condições ora estabelecidos, convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pela primeira classificada, inclusive quanto aos preços, de conformidade com o ato convocatório.

17.14. A CONTRATANTE possibilitará às empresas interessadas visita técnica às instalações da atual Central de Atendimento, para conhecimento de todos os aspectos que possam influir direta ou indiretamente na execução dos serviços. A visita deverá ser realizada no prazo máximo de até 2 (dois) dias úteis antes do dia marcado para a abertura da licitação.

17.15. Para visita às instalações da Central de Atendimento a empresa deverá realizar o agendamento com o responsável designado pela CONTRATANTE, das 8h às 12h e das 14h às 18h, de 2ª a 6ª feira, por meio do telefone (61) 3342-2265.

17.14. A CONTRATANTE possibilitará às empresas interessadas visita técnica às instalações da atual Central de Atendimento, para conhecimento de todos os aspectos que possam influir direta ou indiretamente na execução dos serviços. A visita deverá ser realizada no prazo máximo de até 2 (dois) dias úteis antes do dia marcado para a abertura da licitação.

17.15. Para visita às instalações da Central de Atendimento a empresa deverá realizar o agendamento com o responsável designado pela CONTRATANTE, das 8h às 12h e das 14h às 18h, de 2ª a 6ª feira, por meio do telefone (61) 3342-2265.

17.16. Os serviços deverão ser prestados em instalações da empresa CONTRATADA, contemplando estruturas operacionais e tecnológicas e deverão localizar-se na cidade de Brasília, onde está situada a Sede do Governo do Distrito Federal ou em uma de suas Regiões Administrativas.

17.17. No ato da assinatura do Contrato a Empresa deverá informar o local onde será realizada a prestação dos serviços. A prestação do serviço, em plena condição de operação, deverá ocorrer a partir da data de assinatura do contrato.

17.18. A licitante vencedora do certame, em sendo o caso, deverá em tempo hábil informar os dados para assinatura do contrato tais como: Nome do Responsável (eis), Estado Civil, Profissão, Carteira de Identidade, CPF, cargo que ocupa na empresa e telefone para contato, bem como informar o banco, agência e número da conta corrente para fins de pagamento.

17.19. Os casos omissos e demais dúvidas suscitadas serão dirimidas pelo Pregoeiro, no endereço mencionado no preâmbulo.

17.20. O foro para dirimir questões relativas ao presente edital será o de Brasília – DF, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado.

Brasília-DF, 27 de fevereiro de 2013.

**SEBASTIÃO PACHECO DE OLIVEIRA**  
Pregoeiro

**TERMO DE REFERÊNCIA**  
**(Anexos I a III)**

<b><u>ÍNDICE</u></b>	
<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
01	APRESENTAÇÃO
02	OBJETO
03	JUSTIFICATIVA E FUNDAMENTAÇÃO
04	ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS
05	PROPOSTA
06	CRITÉRIO DE JULGAMENTO
07	PREÇOS
08	LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS
09	INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS
10	PLANO DE OCUPAÇÃO
11	INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS
12	PLANO DE SUCESSÃO
13	HORÁRIO DE ATENDIMENTO
14	SERVIÇOS DE TELEFONIA E CONECTIVIDADE
15	QUALIFICAÇÃO TÉCNICA
16	QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA E FINANCEIRA
17	VIGÊNCIA CONTRATUAL
18	OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA
19	OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE
20	PAGAMENTO
21	GARANTIA CONTRATUAL
22	FISCALIZAÇÃO
23	RESCISÃO CONTRATUAL
24	DISPOSIÇÕES FINAIS
<b>ANEXOS</b>	
ANEXO I	ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS
ANEXO II	Modelo de Proposta Comercial
ANEXO III	Postos de Atendimento – I a IX

## 1. APRESENTAÇÃO

O grande desafio na administração pública moderna é assegurar os direitos de cidadania aos usuários de serviços de responsabilidade do Estado. Nesse contexto, a disponibilização de informações sobre o acesso aos serviços públicos vem constituindo-se em uma estratégia gerencial para maior efetividade na execução de políticas públicas.

As centrais de atendimento são práticas, ágeis, eficientes e acessíveis à população, para que esta possa apresentar sugestões, elogios, reclamações, denúncias e estabelecer preferências, bem como ter acesso às informações necessárias à utilização dos serviços que lhe são ofertados.

Este Termo de Referência tem por finalidade estabelecer uma orientação segura para a manutenção e modernização tecnológica da operação da Central Única de Atendimento Telefônico do Governo do Distrito Federal – Central 156, em obediência a Lei nº 3113 de 30 de Dezembro de 2002 que trata do Programa de Melhoria de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal e do Decreto 24.110 de 01 de Outubro de 2003 que cria a Central Única de Atendimento Telefônico do GDF - Central 156.

O Termo de Referência tem como característica básica a busca constante de melhoria no atendimento à população e está dirigido ao apoio das funções do GDF em todos os estágios e níveis de decisão, e por objetivo, a prestação de serviços de atendimento efetuado pela Central Única de Atendimento Telefônico do GDF – Central 156.

O GDF vem buscando, nos últimos anos, estabelecer um padrão de atendimento à comunidade que mescla aspectos essenciais ao bem-estar do cidadão e ao GDF, a saber:

- Ao Cidadão:
  - Estabelece um canal de comunicação com o Governo;
  - Gera maior comodidade;
  - Evita deslocamentos desnecessários;
  - Possibilita economia de tempo.
  
- Ao GDF
  - Reduz filas nos setores de atendimento dos Órgãos Públicos;
  - Melhora o atendimento ao cidadão;
  - Possibilita ao Governo maior eficiência na solução dos problemas apresentados pela comunidade.

Desta forma, por intermédio da CODEPLAN, a Central de Atendimento tem adotado procedimentos modernos e inovadores, cujo principal lastro consiste na utilização intensiva e extensiva da informática e de modernas tecnologias de interação em telecomunicações e como instrumento de gestão administrativa, operacional e gerencial.

Atualmente, a CODEPLAN atende e efetua, por meio de Prestadora de Serviços de atendimento telefônico chegando a atender 300.000 (trezentos mil) ligações em meses de maior movimento, as quais acreditamos que apenas 10% (dez por cento) necessitam deslocar-se até um balcão de atendimento do órgão.

Sendo assim, entendemos que o usuário do GDF poderia ser atendido em suas demandas por meio de um atendimento remoto por telefone ou, ainda, pelos diversos meios de interação informatizada, poupando-o de dirigir-se até um balcão de um dos órgãos atendidos pela Central Única, pois com esta facilidade o usuário pode resolver seu problema de sua residência ou de seu local de trabalho.

Voltado para atender a população do Distrito Federal na prestação de informações e atendimento de solicitações de serviços de responsabilidade do GDF, a Central Única de Atendimento opera, atualmente, os Serviços de Atendimento ao Cidadão - SEACI por meio do número telefônico 156, atendimento específico da Secretaria de Estado da Saúde pelo número telefônico 160 e o nº 0800.6449060 Disque Denúncia de Combate à Corrupção da Secretaria de Estado de Transparência e Controle. Os serviços são operados pela CODEPLAN desde 1984, sendo o pioneiro na prestação de serviços de atendimento telefônico ao cidadão na América Latina.

## **2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Contratação de empresa especializada para fornecimento de uma solução global de Call Center, para atender aos serviços da Central Única de Atendimento Telefônico do Governo do Distrito Federal, envolvendo todos os recursos tecnológicos e humanos, incluindo pesquisa e desenvolvimento de métodos, técnicas e padrões de interação e relacionamento com os usuários por meio de multicanais (telefone, e-mail, chat, web, mídias sociais etc...), de acordo com as especificações contidas neste Termo de Referência e seus anexos.

### Previsão de quantidades e tipos de postos de atendimentos (PA)

ITEM	Qtd serviço /mensal	DESCRIÇÃO
I	35	PA I - Esse PA utilizará operador NÍVEL I para 06 horas de atendimento de segunda a sexta-feira.
II	33	PA II - Esse PA utilizará operador NIVEL I para 12 horas de atendimento, de segunda a sexta-feira, entre o período de 7 às 21hs.
III	10	PA III - Esse PA utilizará operador NIVEL I para 12 horas de atendimento, de segunda a domingo incluindo feriados, entre o período de 7 às 21h.
IV	05	PA IV - Esse PA utilizará operador NIVEL I para 24 horas de atendimento de segunda a domingo, incluindo feriados.
V	25	PA V - Esse PA utilizará operador NÍVEL II para 06 horas de atendimento de segunda a sexta-feira, entre o período de 7 as 21h..
VI	05	PA VI - Esse PA utilizará operador NIVEL II para 12 horas de atendimento de segunda a sexta-feira, entre o período de 7 as 21h
VII	10	PA VII - Esse PA utilizará operador NIVEL II para 24 horas de atendimento, de segunda a domingo, incluindo feriados,
VIII	01	PA XII – Essa PA utilizará operador NIVEL I para 12 horas de atendimento, para recebimento de ligações de deficientes auditivos e de fala, sendo equipada com todos os recursos de hardware e software necessários para o recebimento de chamadas de aparelho telefônico de texto (terminal telefônico para deficientes auditivos); entre o período de 7 as 21h.
IX	27	PA XIII - Essa PA é composta somente da infraestrutura de atendimento sem a alocação de operador, para 12 horas de atendimento.

### 3. JUSTIFICATIVA E FUNDAMENTAÇÃO

A Companhia de Planejamento do Distrito Federal — CODEPLAN, mediante Decreto Nº. 27.754, de 07 de março de 2007 (que dispõe sobre as atividades de planejamento estratégico, desenvolvimento econômico, social e urbano, coleta, produção e disseminação de Informações para tomadas de decisão governamental e melhoria contínua da qualidade de vida da população do Distrito Federal) , em conveniência com o Decreto nº 24.110 de 1º de outubro de 2003, que cria a central única de atendimento telefônico do GDF, dispendo de uma identidade única, intimamente vinculada a elevados padrões de qualidade, eficiência e agilidade, terá que dispor de infraestrutura de comunicação de voz e dados, capaz de dar sustentação às suas competências.

A informatização e a inovação tecnológica é uma indispensável ferramenta para atingir o imprescindível uso correto e abrangente da tecnologia a ser explorada, com alocação dos Pontos de Atendimento – PA's dotadas de alto valor agregado e complexidade tecnológica e do dimensionamento do tráfego, correspondentes às interações acolhidas, para adequação de sua topologia e sustentação operacional.

As especificidades do objeto caracterizam-se pela multidisciplinaridade de competências, informações e serviços que compõem o portfólio do Governo do Distrito Federal que é monopólio do Estado. As complexas atividades alcançam ações públicas obrigatórias nas diversas áreas do GDF que necessitam de complexos padrões de interoperabilidade e de disponibilidade de serviços, combinado com o cuidado e delicadeza da Administração Pública no tratamento de dados que exigem muitas vezes sigilo de informações e grande aparato de segurança da informação.

A complexidade da interoperabilidade envolve um campo extenso: a administração pública, os poderes do Estado, o relacionamento com a sociedade, a sociedade civil e todo e qualquer indivíduo ou organização que se utiliza da troca de dados e informação no exercício da cidadania e democracia. Este Termo de Referência baseia-se nos padrões da interoperabilidade para a contínua realização e manutenção de seus serviços. A programação encontrada na Central contém informações que fazem ligação direta com organizações, instituições e órgãos. A interoperabilidade conquistou as agendas governamentais e nesse caso revela-se obrigatória. As tecnologias da informação e comunicação são à base desse dinamismo. A partir dessa técnica, almeja-se muita agilidade, não sendo necessário o deslocamento para resolver certas pendências ou esclarecer dúvidas frequentes, pois o atendimento deverá ser facilitado e ágil.

Tal importância mostra-se clara quanto à complexidade dos procedimentos da Central Única de Atendimento e, se não tratadas com o devido cuidado, podem afetar o cotidiano do cidadão a ponto de chegar ao risco de deixar uma criança sem efetuar sua matrícula na rede pública de educação, ou ainda, o extremo de ter um enfermo sem acesso a atendimentos emergenciais nas UTI's do sistema público de saúde do GDF.

Em outra linha de relevância, a Segurança da Informação e Comunicação é essencial para as ações que objetivam viabilizar e assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações em tratamento quando da interação com o cidadão contribuinte. As ações compreendem o raciocínio para a amplitude e o alcance do que se pretende com a segurança da informação e comunicações na Central de Atendimento.

Entre os significados necessários para a execução dos serviços, destaca-se o modo de proceder por meio de comportamento ou atitude. Por se tratar de comportamento ou atitude, a segurança da informação e comunicações necessárias para a execução do objeto ora licitado não são atividades a serem executadas somente por profissionais habilitados. Elas deverão fazer parte da conduta de cada componente do Contratado, o que exige capacitação e especialização em gestão de segurança da informação e comunicações. Dessa forma, as ações de segurança da informação e comunicações devem ser realizadas com dois propósitos: primeiro para conquistar e segundo para assegurar um conjunto de quatro propriedades essenciais para as informações, quais sejam: disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade utilizando-se, para tanto, das melhores práticas disponíveis no mercado.

#### **4. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

As especificações técnicas, bem como as Planilhas de Composição de Preços dos Serviços, estão em conformidade com os Anexos deste Termo de Referência.

#### **5. PROPOSTA**

Validade da proposta de preços não inferior a 90 (noventa) dias;

Declaração de concordância com todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

Declaração expressa de que estão incluídos na proposta todos os custos referentes a impostos e seguros, bem como de qualquer outra despesa, direta e indireta.

#### **6. CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

O critério de julgamento será o de MENOR PREÇO GLOBAL.

#### **7. PREÇOS**

Para efeito de definição do preço do serviço, deverá ser utilizado o modelo de proposta comercial, constante no Anexo II deste Termo.

#### **8. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços deverão ser prestados em instalações da empresa CONTRATADA, contemplando estruturas operacionais e tecnológicas e deverão localizar-se na cidade de Brasília, onde está situada a Sede do Governo do Distrito Federal ou em uma de suas Regiões Administrativas.

8.1 No ato da assinatura do Contrato a Empresa deverá informar o local onde será realizada a prestação dos serviços.

#### **9. INÍCIO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

A prestação do serviço, em plena condição de operação, deverá ocorrer a partir da data de assinatura do contrato.

#### **10. PLANO DE OCUPAÇÃO**

A implantação dos serviços deverá contemplar a execução de toda a infraestrutura física e tecnológica, bem como a contratação, capacitação e treinamento dos recursos humanos necessários para o início da operação e no prazo estabelecido conforme Anexo I item 06 deste Termo de Referência.

#### **11. INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

As instalações físicas deverão ter capacidade de abrigar posições de atendimento e prever crescimento para futuras expansões dos serviços, conforme Anexo I do presente Termo.

## **12. PLANO DE SUCESSÃO**

A CONTRATADA deverá apresentar Plano de Sucessão Inicial e Final conforme estabelecido no Anexo I deste Termo:

O Plano de Sucessão Inicial consistirá no planejamento das estratégias, para a absorção dos serviços da atual empresa contratada pela CODEPLAN, com garantia do padrão de qualidade do atendimento.

O Plano de Sucessão Final deverá conter os procedimentos a serem utilizados para repasse de conhecimentos e serviços à sua sucessora, de forma a garantir a qualidade dos serviços, sem impacto nos resultados, por ocasião da sucessão.

## **13. HORARIO DE ATENDIMENTO**

Os serviços prestados deverão obedecer ao horário de atendimento para Unidade de Resposta Audível (URA) e Atendimento Receptivo Humano, em conformidade com o Anexo I do Termo de Referência.

## **14. SERVIÇOS DE TELEFONIA E CONECTIVIDADE**

O serviço de telecomunicação incluindo links de voz e link de dados serão de responsabilidade da CONTRATANTE e será um pré-requisito para início dos trabalhos da CONTRATADA, conforme consta no Anexo do Termo de Referência.

O local de prestação dos serviços deverão conter as facilidades absorção dos links de voz e dados e feixes digitais.

## **15. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

Comprovar capacitação técnica operacional por meio de apresentação de atestado de capacidade técnica fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado que comprovem a aptidão da empresa por desempenho de atividade de forma satisfatória pertinente e compatível, em características e quantidades com o presente objeto, indicando o local, natureza, volume, quantidades e outros dados característicos dos serviços:

Entende-se por pertinente e compatível os atestados que comprovem capacidade do objeto ora requisitado, em contrato(s), contemplando no mínimo as seguintes parcelas de relevância:

15.1- Implantação, Operação e Gestão de Centrais de Atendimento (Call Center/ Contact Center) incluindo:

- a) Serviços de teleatendimento receptivo/ativo compreendendo a disponibilização e administração de espaço físico, recursos tecnológicos e de telecomunicações e recursos humanos com no mínimo 50% da quantidade de Posições de Atendimento – PA's objeto desta contratação;

15.2- Fornecimento, Implantação e Manutenção de Plataforma de Telecomunicações para operações de teleatendimento incluindo:

- a) PABX/DAC em tecnologia Voip (Voz sobre IP) com no mínimo 480 troncos;
- b) Unidade de Resposta Audível (URA) com processamento de transações integradas a Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados com no mínimo 480 canais simultâneos;
- c) Gravação Digital de voz e telas;

- d) Integração de Sistemas de Informação e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI (Computer Telephony Integration);
- e) Fornecimento de solução integrada de informações gerenciais - CRM, contemplando serviços de levantamento, modelagem e implementação do sistema.

Os atestados exigidos nos subitens acima, de acordo com o disposto no Art. 30 da Lei 8.666/93, deverão estar registrados nas entidades profissionais competentes atendendo as seguintes exigências:

Comprovação de Registro ou inscrição da licitante no Conselho Regional de Administração – CRA competente da região a que estiver vinculada, que comprove atividade relacionada com o objeto da presente licitação.

Não serão aceitos como compatíveis para atendimento apresentação de capacidade técnico/profissional por meio de acervos técnicos em nome dos responsáveis técnicos da empresa em substituição aos atestados de serviços prestados efetivamente pela empresa participante do certame.

A atividade e condições da empresa deverá ser compatível com o objeto desta contratação;

Apresentar declaração contendo a indicação das instalações, do aparelhamento e do pessoal técnico disponível para o cumprimento do objeto deste Termo, conforme disposto no art. 30, inciso II da Lei 8.666/93. O pessoal técnico poderá ser contratado após a assinatura do contrato.

## **16. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA E FINANCEIRA**

A licitante interessada em habilitar-se em participar do presente certame deverá apresentar a documentação relativa à Qualificação Econômico-Financeira conforme abaixo:

a) Certidão Negativa de Falência ou Concordata expedida pelo distribuidor (ou distribuidores) da sede da empresa, datada dos últimos 30 (trinta) dias, ou que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria certidão;

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

c) A comprovação de que trata o item anterior deverá ser feita através de cópias de referência do Livro Diário (número do livro, termo de abertura e encerramento), inclusive cópias autenticadas das folhas que contêm o balanço patrimonial e demonstrativo contábil extraído desse livro, com evidência de registro na junta comercial ou publicação na imprensa, de acordo com a natureza jurídica da empresa licitante, devidamente assinadas pelo seu titular ou representante legal e pelo contador;

d) Se necessária à atualização do Balanço e do Capital Social, deverá ser apresentado, juntamente com os documentos em apreço, o memorial de cálculo correspondente;

e) As empresas constituídas no ano em curso poderão substituir o balanço anual por balanço e/ou balancete referente ao mês imediatamente anterior à data de abertura da licitação, assinado por contabilista com indicação do número de sua inscrição no CRC, devidamente autenticado pela junta comercial;

#### **17. VIGÊNCIA CONTRATUAL**

O Contrato terá vigência de até 12 (doze) meses podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, em conformidade com a lei vigente.

#### **18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Prestar os serviços de acordo com as especificações constantes no Termo de Referência, cumprindo os prazos pactuados;

Providenciar a correção das irregularidades apontadas pela CONTRATANTE quanto à prestação do serviço, no prazo por ela determinado;

Observar rigorosamente as legislações trabalhistas responsabilizando-se pelos salários, encargos sociais, previdenciários, securitários, taxas, impostos e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre seu pessoal;

Manter no mínimo os pisos salariais acordados em dissídios, convenções e acordos trabalhistas do local onde os serviços são contratados e prestados;

Manter atualizados, durante toda a execução do Contrato, os documentos apresentados, sob pena de suspensão do pagamento;

Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que vierem causar à CONTRATANTE ou a terceiros;

Possuir em suas instalações físicas ambientes para descanso do pessoal da operação, copa/cozinha e ambiente para refeições de acordo com as normas técnicas do Ministério do Trabalho e Emprego, com adequada luminosidade, ventilação, aclimação, higiene e segurança;

Substituir, de imediato, a qualquer tempo e por determinação da CONTRATANTE, os empregados de sua equipe de trabalho que não atingirem os indicadores de desempenho por 3 (três) vezes consecutivas ou num período de 10 (dez) meses, ou por falta disciplinar decorrente de destrato ao cidadão ou a qualquer representante da CONTRATANTE;

Disponibilizar os operadores em suas respectivas PA's (Posições de Atendimento) devidamente equipadas de forma a atender as necessidades do trabalho, considerando os índices de produtividade determinados pelos relatórios gerenciais gerados pelos sistemas de teleatendimento;

Responsabilizar-se pela disseminação das informações recebidas da CONTRATANTE aos componentes da equipe de trabalho, cuidando para que espelhem seu real conteúdo e intenção. Os disseminadores da CONTRATADA serão os supervisores, o coordenador, o analista de tráfego e o controlador de qualidade, podendo ainda, caso queira, indicar outros empregados de seu quadro de funcionários;

Não utilizar e nem permitir que terceiros ou empregados seus utilizem, fora das condições e ambiente de trabalho, as informações geradas e armazenadas relativas aos atendimentos realizados aos cidadãos, bem como aquelas relativas a normas e procedimentos determinados pela CONTRATANTE, ou qualquer outra obtida em decorrência do serviço, zelando pelo sigilo e guarda das informações recebidas e/ou geradas pelos cidadãos;

Cumprir as metas de atendimento estabelecidas, somente alterando-as mediante prévia e expressa autorização da CONTRATANTE, após análise gerencial dos dados. As metas deverão ser formalizadas e assinadas pelas partes;

Emitir e disponibilizar, com periodicidade a ser definida pela CONTRATANTE, em idioma português, os relatórios diários, semanais e mensais relativos às atividades, execução, controles e gestão dos serviços contratados disponibilizando/remetendo-os via internet, de forma "on line", para os destinatários designados pela CONTRATANTE e realizar reuniões semanais para ajustes e tomadas de decisões;

Cumprir os horários de funcionamento do teleatendimento receptivo e ativo bem como fazer cumprir os horários das jornadas de trabalho dos empregados;

Garantir as facilidades necessárias e o acesso de servidores da CONTRATANTE em suas dependências, para a realização dos serviços de auditoria nos serviços contratados;

Dar ciência imediata e oficializar por escrito à CONTRATANTE qualquer interrupção, indisponibilidade ou anormalidade constatada na execução dos serviços e nos suportes (*hardwares* e *softwares*), em especial fatos operacionais, utilizados para a realização dos mesmos;

Prestar, obrigatória e imediatamente, esclarecimentos às solicitações requeridas pela CONTRATANTE, documentando-as;

Corrigir às suas expensas imperfeições ou omissões nos serviços executados, submetendo as informações e resultados à apreciação de representantes da CONTRATANTE, para averiguações periódicas, conforme determinado pela Administração Pública;

Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da instalação, manutenção, reposição e aquisição de novas versões de equipamentos e softwares necessários para instalação e execução dos serviços em suas instalações;

Disponibilizar locais e recursos necessários para a realização dos treinamentos, seja por parte da CONTRATADA ou por parte da CONTRATANTE;

Produzir, editar e disponibilizar para uso no teleatendimento mensagens necessárias ao atendimento pela URA;

Somente permitir e disponibilizar acesso nos sistemas aplicativos, base de dados, sistemas de gestão do atendimento e relatórios operacionais e gerenciais do teleatendimento da CODEPLAN, aos funcionários da equipe de trabalho autorizados formalmente pela CONTRATANTE, observando, rigorosamente, a classificação por restrição;

Apresentar mensalmente, a partir do primeiro dia útil do mês subsequente ao do serviço prestado, a nota fiscal/fatura referente aos serviços prestados;

Executar a gestão do serviço operacional de teleatendimento ativo e receptivo da CONTRATANTE, em suas dependências, exercendo todas as atividades descritas no termo, de acordo com as políticas, diretrizes, normas, padrões e índices determinados, de forma explícita pela CODEPLAN;

A CONTRATADA deverá disponibilizar ambiente exclusivo em suas dependências, para os representantes da CONTRATANTE, responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização dos serviços licitados;

A CONTRATADA deverá disponibilizar em seus ambientes operacionais acesso à internet para os sistemas e serviços a serem disponibilizados na central sem, ônus à CONTRATANTE.

#### **19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

Designar o executor do Contrato para fins de acompanhamento e fiscalização em conformidade com o Art. 67 da Lei nº 8.666/93 e Decreto Distrital nº 32.598/2010;

Exercer controle, administração e gestão do Contrato, além da aferição, acompanhamento e controle por indicadores e metas de desempenho do cumprimento das diretrizes determinadas;

Realizar o treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo dos multiplicadores da equipe da CONTRATADA, nos procedimentos e normas estabelecidos para os serviços e informações disponibilizados pelo Governo aos usuários da Central de Atendimento, bem como providenciar o repasse à CONTRATADA de toda e qualquer alteração de conteúdo e/ou procedimento, mesmo que transitório, que impacte no atendimento. Os multiplicadores determinados serão os responsáveis pelo repasse das informações e dos serviços aos operadores;

Disponibilizar 01 (um) servidor que atuará como suporte no período de transição da operacionalização dos serviços de teleatendimento;

Realizar constantemente a avaliação dos serviços prestados pela CONTRATADA de modo a garantir o elevado nível de qualidade dos mesmos, requerendo providências imediatas para manutenção preventiva, manutenção corretiva, substituição e troca dos itens, serviços, *softwares*, equipamentos, móveis, instalações físicas, recursos humanos e outros necessários à realização dos serviços contratados, considerando:

- A postura, presteza, agilidade, entendimento e clareza nas respostas e no encaminhamento de solicitações e entendimento do assunto;
- O nível de serviço e os índices de avaliação de desempenho determinados pela CONTRATANTE;
- O estado das instalações físicas (edificação, móveis, equipamentos e hardwares) destinadas ao teleatendimento, no ambiente da CONTRATADA.

Determinar a substituição de imediato e a qualquer tempo dos empregados da CONTRATADA que não atenderem às exigências do Contrato e aos requisitos e padrões de qualidade necessários ao adequado desempenho das suas funções, conforme Termo de Referência;

Acompanhar o Contrato e avaliar os aspectos técnicos e operacionais dos serviços, por meio de fiscalização, monitoria, escuta das gravações das ligações, auditoria e outros que se fizerem necessários para garantir a qualidade dos serviços prestados;

Prestar todas as informações necessárias à CONTRATADA para a execução dos serviços;

Efetuar o pagamento no prazo fixado de acordo com as Normas de Execução Orçamentária e Financeira em vigor no Governo do Distrito Federal;

Notificar a CONTRATADA, por escrito, fixando-lhe prazo para corrigir defeitos ou irregularidades encontradas na prestação dos serviços;

Providenciar junto à Empresa de Telefonia a disponibilização dos links de dados e voz E1 necessários ao teleatendimento, ficando a cargo da CONTRATADA a responsabilidade pelas solicitações e acompanhamento das manutenções necessárias, registrando e informando todos os fatos à CONTRATANTE;

Arcar com o pagamento das contas das ligações telefônicas entrantes e saíntes, bem como todas as despesas de links de voz E1;

A CONTRATANTE ficará responsável pelo fornecimento dos *mailings* para realização de chamadas ativas.

## **20. PAGAMENTO**

A CONTRATANTE efetuará o pagamento relativo à Nota Fiscal, ressalvados os casos definidos em legislação própria, em moeda nacional corrente, no mês subsequente ao serviço prestado, em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data do aceite dos serviços realizados, pela unidade da CODEPLAN. Para efeito de pagamento, seguir em conformidade com as cláusulas contratuais estabelecidas, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos abaixo relacionados:

- I. Certidão Negativa de Débitos – CND, emitida pelo INSS – Instituto Nacional de Seguridade Social, devidamente atualizada (Lei n.º 8.212/91);
- II. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/90);
- III. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, obtida no Banco Nacional de Devedores Trabalhistas (BNDT), nas páginas do TST e Tribunais Regionais ([www.tst.jus.br](http://www.tst.jus.br)) e ([www.csjt.jus.br](http://www.csjt.jus.br));
- IV. Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal;
- V. Certidão Negativa de Débitos para com a Fazenda Pública Federal (União).

## **21. GARANTIA CONTRATUAL**

A CONTRATADA deverá recolher em nome da CONTRATANTE uma das modalidades de garantia contratual definidas na Lei 8.666/93, após a data de assinatura do Contrato.

## **22. FISCALIZAÇÃO**

A CONTRATANTE designará um servidor para proceder ao acompanhamento e a fiscalização do Contrato.

### **23. RESCISÃO CONTRATUAL**

A rescisão deste contrato poderá ocorrer nas seguintes hipóteses:

- Administrativamente, a qualquer tempo, por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII a XVIII do art. 78 da Lei 8.666/93, atualizada pela Lei 9.854, de 27.10.99;
- Amigavelmente, formalizada em autorização escrita e fundamentada da CONTRATANTE, mediante aviso prévio, por escrito, de 90 dias ou de prazo menor a ser negociado pelas partes à época da rescisão;
- Judicialmente, nos termos da legislação.

A rescisão também poderá ocorrer, quando a CONTRATADA:

- Não prestar garantia suficiente para garantir o cumprimento das obrigações contratuais;
- Motivar a suspensão dos serviços por parte de autoridades competentes. Neste caso, a CONTRATADA responderá por eventual aumento de custos daí decorrentes e por perdas e danos que a CONTRATANTE, como consequência, venha a sofrer;
- Deixar de comprovar sua regularidade fiscal e trabalhista, inclusive contribuições previdenciárias e depósitos do FGTS, para com seus funcionários;
- Vier a ser declarada inidônea por qualquer órgão da Administração Pública;
- Vier a ser atingida por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam a sua capacidade econômico-financeira;
- Utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições contratuais.

Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa;

As responsabilidades imputadas à CONTRATADA, por prejuízos decorrentes de ações delitivas perpetradas contra a CONTRATANTE, não cessam com a rescisão do contrato;

A rescisão acarretará, de imediato:

- Execução da garantia, para ressarcimento, à CONTRATANTE, dos valores das multas aplicadas ou de quaisquer outras quantias ou indenizações a ela devidas;
- Retenção dos créditos decorrentes do contrato, até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE.

#### **24. DISPOSIÇÕES FINAIS**

A CONTRATANTE possibilitará às empresas interessadas visita técnica às instalações da atual Central de Atendimento, para conhecimento de todos os aspectos que possam influir direta ou indiretamente na execução dos serviços.

A visita deverá ser realizada no prazo máximo de até 2 (dois) dias úteis antes do dia marcado para a abertura da licitação.

Para visita às instalações da Central de Atendimento a empresa deverá realizar o agendamento com o responsável designado pela CONTRATANTE, das 8h às 12h e das 14h as 18h, de 2ª a 6ª feira, por meio do telefone (61) 3342-2265.

Brasília-DF, de fevereiro de 2013.

**Hamilton Tadeu de Castro**

**Matr.: 1779-5**

## ANEXO I

### ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

#### 1. DESCRITIVO ATUAL DA CENTRAL ÚNICA DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DO GDF

Em 2003, foi criada a Central Única de Atendimento Telefônico do GDF, com a publicação do Decreto 24.110, de 1º/10/2003, dispondo de uma identidade única, intimamente vinculada a elevados padrões de qualidade, eficiência e agilidade.

A Central Única tem como característica principal a prestação de vários serviços de atendimento, a saber:

##### **DESCRITIVO DO SERVIÇO 156.**

Ouvidoria Geral do DF (acolhimento de denúncias, reclamações e elogios)

Secretaria de Transparência e Controle

Acolhimento de Denúncias de Contratos e Licitações;

Informações sobre Conferência Nacional e Regionais;

Secretaria de Estado da Educação

Serviço de Ouvidoria;

DF Alfabetizado (acolhimento de inscrições);

Serviços Sazonais:

Telematrícula (educação infantil, Ensino Fundamental e Médio)

EJA - Ensino de Jovens e Adultos

Operação tapa buraco, Corte de grama, Poda de Árvore e Recapeamento de Ruas.

Administrações Regionais.

Informações sobre todos os serviços prestados, acolhimento e encaminhamento de reclamações, sugestões, denúncias e solicitações de serviços para todas as administrações regionais:

Na Hora

Serviço de pré-atendimento, orientação à população sobre os serviços disponíveis no Na Hora:

Rodoviária Cidadã

Taguatinga Cidadã

Ceilândia Cidadã

Taguatinga Empresarial

Unidade Móvel Itinerante

Unidade Móvel Rural

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Transferência de Renda

Atendimento do programa – Bolsa Família

Atendimento do programa – Denúncias de Trabalho Infantil

Atendimento do programa – Exploração e Abuso Sexual de Crianças e Adolescentes

Atendimento do programa – Restaurantes Comunitários

AGEFIS - Agência de Fiscalização

Denúncias de fiscalização

Secretaria de Estado de Transportes

Localização de todos os terminais/rodoviários

Informações sobre horários de linhas

Informações sobre itinerários de linhas  
Informações para emissão da carteira do idoso  
Informações para emissão da carteira de deficiente físico  
Informações para aquisição do cartão vale-transporte para pessoa física e jurídica  
Informações para aquisição de passe estudantil  
Metrô  
Cartão - Passe Especial para deficientes  
Secretaria de Estado de Trabalho  
Seguro-Desemprego  
Qualificação Profissional - QUALIFICOPA  
Artesanato  
Associativismo/Cooperativismo  
Intermediação de Mão de Obra – Autônomos  
Intermediação de Mão de Obra – Setor Formal  
Dicas para Encarar o Mercado de Trabalho  
Sistema Mais Emprego (vagas disponíveis no mercado)  
Legislação/Regimento Interno  
Carteira de Trabalho  
Seguro-Desemprego do Empregado Doméstico  
Secretaria de Estado de Fazenda  
ECF – Emissão de Cupom Fiscal  
Agendamento para Instalação de Máquinas que imprimem o Cupom Fiscal.  
IPVA  
IPTU/TLP  
Pagamento de Tributos do DF  
Microempreendedor  
CF/DF - Cadastro Fiscal do Distrito Federal  
ISS - Imposto Sobre Serviços  
RTE (para outras UF's) – ISS  
ITBI - Imposto de Transmissão de Bens Imóveis  
ITCD - Imposto Sobre Transmissão Causa Mortis  
ICMS - Imposto Sobre Circulação de Mercadorias  
Documentos Fiscais (cupom fiscal)  
Benefícios Fiscais  
Declarações  
Parcelamento de Tributos em Atraso  
Taxas  
Regime Simplificado para Restaurantes  
Agencia@net — Agenda Virtual de Atendimento ao Contribuinte  
Refaz (parcelamento com desconto de tributos)  
Livro Eletrônico  
Diversos:  
01 – Portaria de Prorrogação de Notas Fiscais

- 02 – Atualizações de valores
  - 03 – Resumo da UPDF – Unidade Padrão do DF
  - 04 – Incinerações de Notas Fiscais
  - 05 – Extravio de Notas Fiscais
  - 06 – Documentos Apresentados à DOT em Caso de Extravio de Notas Fiscais
  - 07 – Endereço e Telefone da DOT – Delegacia de Crimes contra Ordem Tributária
  - 08 – Sistema Eletrônico de Processamento de Dados
  - 09 – Impressões de Notas Fiscais por Gráfica de outra UF
  - 10 – Endereço e Telefone das Agências da SEF
  - 11 – Siglas Setoriais SEF
    - SEL – Secretaria de Estado de Esportes e Lazer
- Escolinhas da SEL:  
Informações Gerais  
Renovação de Matrículas  
Matrículas novas

Informações gerais sobre concursos públicos, resultado de loterias, shows, indicadores econômicos, telefones úteis, procedimentos para providenciar documentos pessoais.

#### **DESCRIPTIVO DO SERVIÇO 160**

Desde 2002, a população do Distrito Federal passou a contar com um serviço de atendimento telefônico, usando número telefônico 160, que possibilita a obtenção de informações da Secretaria de Estado de Saúde, tais como:

- Ações em saúde
- Políticas em saúde
- Campanhas de vacinação animal e humana
- Hantavírus - esclarecimentos e procedimentos
- Diretoria de Regulação do Distrito Federal:
  - Central de Marcação de Consultas e Exames - CMCE;
  - Central de Regulação de Internação Hospitalar - CRIH
- Farmácia Ambulatorial Especializada
- Campanha Nacional
- Capelania Hospitalar
- CAPS - Centro de Atendimento Psicossocial p/ Dependente
- Cartão SUS
- Central de Regulação do Distrito Federal
- Concursos - Secretaria de Estado de Saúde
- Dicas de Saúde - Clima Regional
- Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências- FEPECS
- Fundação Hemocentro de Brasília
- Hanseníase - Programa de Controle no Distrito Federal
- Hantavírus - esclarecimentos e procedimentos

Hospitais  
Maternidade Cidadã  
Odontologia - Centros de Especialidades  
Odontologia - Tratamento a Portadores de Necessidades Especiais  
Órgãos da Secretaria de Estado de Saúde  
Orientações para Marcação de Consultas e Exames  
Outras Unidades Públicas de Saúde  
Programa Família Saudável (PFS)  
Psicoterapia ou Atendimento Psicológico  
Tabagismo - Tratamento/controlado no Distrito Federal

## **2. MODELO DE ATENDIMENTO**

A Central de Atendimento funcionará de maneira híbrida (diversa), disponibilizando, em um mesmo ambiente, operações com diversos graus de complexidade e/ou dimensionamento.

Os técnicos deste serviço deverão ser capazes de: atender, registrar e responder as reclamações, solicitações, pedidos de informações e sugestões recebidas, prestando informações e esclarecimentos sobre os serviços do GDF.

Os serviços de atendimento humano prestados pela CONTRATADA compreendem as atividades descritas nos itens a seguir, observando procedimentos definidos pela CONTRATANTE:

Atender as ligações transferidas da URA (Unidade de Resposta Audível);

Fornecer informações e esclarecimentos para solicitações comuns com base nos roteiros de atendimento elaborados pela CONTRATANTE antes das informações serem disponibilizadas e avisadas, previamente, à CONTRATADA;

Registrar as solicitações, denúncias, reclamações, sugestões feitas pelo usuário nos sistemas da Central;

Efetuar o encaminhamento das ligações para outras centrais determinadas pela CONTRATANTE, sendo que esta ligação deverá ser transferida em até 60 (sessenta) segundos;

Garantir a transferência imediata para a célula competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendimento não tenha apresentado uma solução eficaz;

Efetuar o *call back* (retorno) aos usuários que não consigam ser atendidos na fila de espera;

Efetuar ligações informativas, conforme solicitação da CONTRATANTE, mediante "roteiros de atendimento" predeterminados por esta.

A CONTRATADA deverá fazer o acompanhamento da quantidade de ligações das diversas células, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação;

O atendimento humano será segmentado por células de atendimento, subdivididas em Níveis (I e II) cujos operadores trabalharão em célula por categoria de serviços/assuntos. Será obrigação da CONTRATADA gerenciar cada uma das células de atendimento e fornecer informações detalhadas das categorias de serviços, inclusive relatórios;

O atendimento humano deverá estar preparado para efetuar o atendimento receptivo e ativo em uma mesma posição de atendimento, sendo necessária a referida qualificação de todos os atendentes para as duas tarefas, obedecendo-se aos níveis de serviços estabelecidos para cada célula;

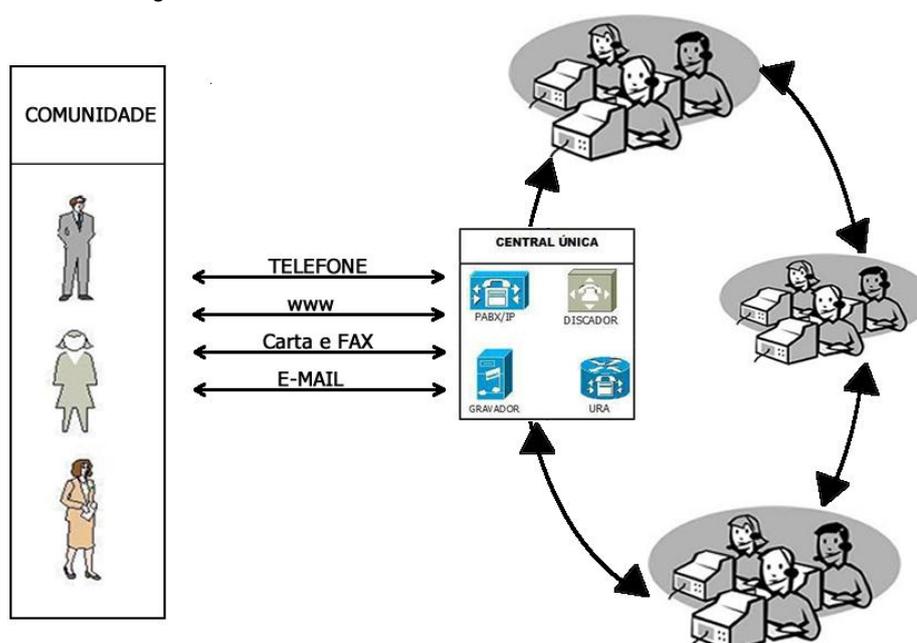
As de ligações ativas, de qualquer espécie, serão realizadas por todos os níveis de posição de atendimento, nos dias e horários definidos pela CONTRATANTE.

Para a solicitação destes procedimentos à CONTRATANTE deverá comunicar à CONTRATADA com antecedência de, no mínimo, 2 (dois) dias corridos. Para fins de acompanhamento desse serviço, a CONTRATADA deverá gerar relatórios diários das ligações efetivadas.

Compreendem também como atividades de competência da CONTRATADA o registro das manifestações dos usuários, que contenham: elogios, reclamações, denúncias e sugestões relacionadas à qualidade do atendimento feito pela CONTRATADA. Estas manifestações servirão para a CONTRATANTE como uma das formas de medir a qualidade dos serviços prestados e possa fazer gestão de qualidade junto à CONTRATADA;

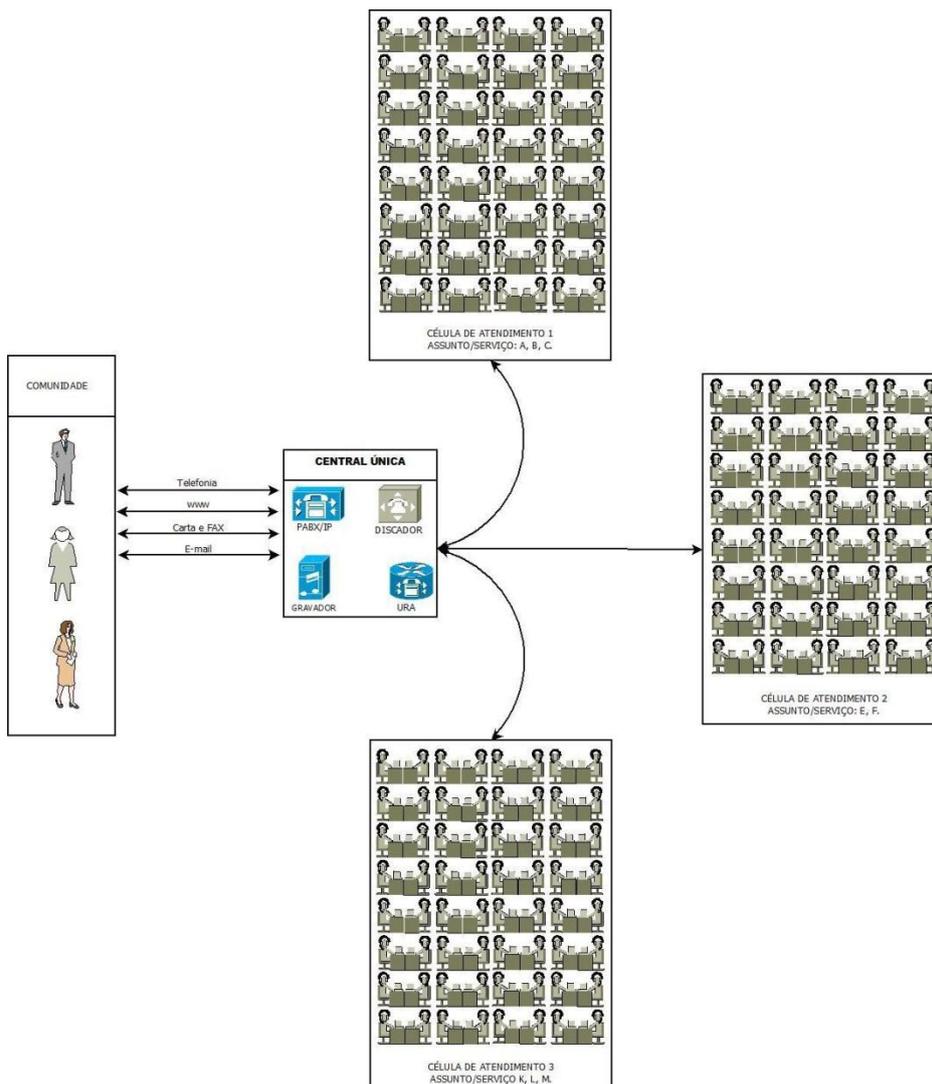
Se a CONTRATANTE concluir que a reclamação é pertinente, remeterá o caso direto à supervisão geral da CONTRATADA, para as providências necessárias à solução da reclamação.

A Central funcionará de maneira híbrida (diversa), disponibilizando em um mesmo ambiente, células de atendimento/operações com diversos graus de complexidade e/ou dimensionamento conforme ilustrado a seguir:



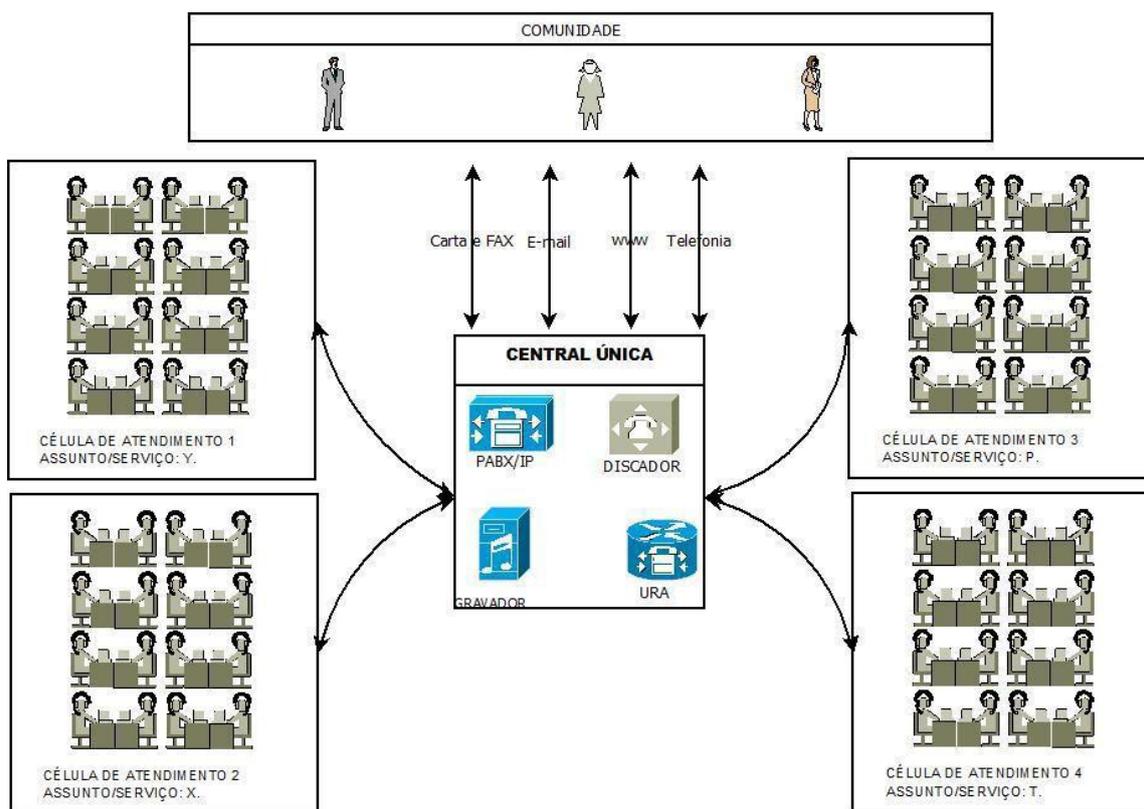
**Atendimento “Compartilhado” ou “MultiPerfil”:**

Trata-se de atendimentos de forma genérica distribuídos a um grupo de operadores que trabalhará de forma compartilhada para diversos tipos de serviços/assuntos, possibilitando aglutinar em uma única célula de atendimento serviços que guardam entre si afinidades de informações comuns, sistemas e procedimentos conforme ilustrado a seguir:



**Atendimento “Dedicado”:**

Os serviços que apresentarem elevada demanda e/ou possuírem grande quantidade de conteúdo e informações específicas, assim definidos a critério da CONTRATANTE, serão prestados por células de atendimento dedicadas conforme ilustrado a seguir:



O atendimento dedicado poderá inclusive ser diferenciado para cada tipo de serviço na árvore de voz, conforme definido pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA implantará o modelo definido.

### 3. FORMAS DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS

#### Teleatendimento Receptivo

Atendimento humano e eletrônico, compreendendo:

- Atendimento das ligações dirigidas;
- Resposta às demandas, com base em informações padronizadas, disponíveis na Central de Atendimento;
- Registro e encaminhamento de solicitações (tratadas pela central de atendimento), pedidos de serviços/informações, sugestões e reclamações, prestando os esclarecimentos previamente definidos pela CONTRATANTE, por meio de respostas padronizadas disponíveis na base de conhecimento do sistema de registro de atendimento; Retorno ao cidadão por meio de serviço de mensagem eletrônica (atendimento às dúvidas de fale-conosco ou chat-online).
- Encaminhamento das ocorrências que não tiverem soluções imediatas, cujas informações necessárias não estejam disponíveis no momento ou onde o procedimento da CONTRATANTE recomende o registro de ocorrência às áreas competentes para o tratamento e solução.
- Realização de ligações ativas para confirmação da presença do cidadão/beneficiário ao local onde será prestado o serviço público por ele requisitado e previamente agendado, bem como para

informar soluções respondidas pelos ORGÃOS CONTRATANTES, cujas respostas não puderam ser prestadas no momento do atendimento, tendo em vista o disposto no item acima.

**O serviço de atendimento receptivo eletrônico deverá ser atendido pela URA (Unidade e Resposta Audível);**

Os Níveis de atendimento serão divididos em 2 (duas) categorias conforme perfis profissionais, definidos neste Termo de Referência sendo:

**NÍVEL I** – Realizado por atendentes generalistas:

O atendimento de Nível I envolve o atendimento e acolhimento receptivo e ativo nas atividades básicas de provimento de respostas às solicitações efetuadas pelos demandantes e usuários da Central Única do GDF, por meio de consulta à base de conhecimento informatizado, bem como na realização dos respectivos registros na solução tecnológica que serve de apoio ao atendimento ou no encaminhamento para o Nível II de atendimento quando for o caso.

**NÍVEL II** – Realizado por atendentes especialistas:

O atendimento de Nível II envolve o atendimento, acolhimento e tratamento receptivo e ativo nas atividades de média e alta complexidade referente aos Termo de Referências, programas e políticas do GDF, por meio de consulta à base de conhecimento informatizado, bem como na realização dos respectivos registros na solução tecnológica que serve de apoio ao atendimento ou no encaminhamento para o Nível I de atendimento quando for o caso.

A adoção da divisibilidade de Níveis de Atendimento para as células do Serviço obedecerá a critérios definidos exclusivamente pela CONTRATANTE, podendo ser aplicada ou não, de acordo com a complexidade e/ou segurança dos procedimentos de atendimento de cada célula de atendimento.

#### **Teleatendimento Ativo**

Ligações realizadas pela CONTRATADA, autorizadas pela CONTRATANTE, com a finalidade de:

- Responder ao usuário:
  - ❖ Questionamentos/reclamações ao Governo do Distrito Federal;
  - ❖ Uma demanda pendente, decorrente de dúvidas registradas e não esclarecidas pelo atendimento de Primeiro e Segundo Nível.
- Confirmar/remarcar eventuais atendimentos agendados;
- Atender interesses da CONTRATANTE de caráter extraordinário ou emergencial junto à população (eventos, campanhas, alertas referentes ao Termo de Referências e programas do Governo);
- Realizar Pesquisa de Satisfação sobre os serviços públicos ofertados pelo Governo do Distrito Federal ou sobre o próprio serviço de teleatendimento;
- Prestar informações quanto aos resultados das pesquisas realizadas, disposto no item acima;
- Realizar ação de atualização cadastral.

Deverão ser utilizadas soluções tecnológicas (inclusos os respectivos hardwares e discadores) capazes de redirecionar ou gerar ligações para cada operador livres nos atendimentos receptivos e ativos respectivamente, eliminando, assim, tempos gastos com espera e discagem manual.

Toda a capacidade eventualmente ociosa deverá estar disponível para realização de campanhas e atividades ativas de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

A **CONTRATADA** deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do Teleatendimento ativo, elaborar relatórios gerenciais detalhados, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por operador, bem como a análise qualitativa e quantitativa do *mailing* utilizado.

#### **Roteiros de Atendimento (Scripts)**

Será responsabilidade da CONTRATADA o levantamento dos novos serviços a serem prestados por meio da Central de Atendimento Telefônico, os quais serão solicitados e homologados pela CONTRATANTE. Os novos serviços serão implementados após a instalação da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá agendar reuniões, quantas forem necessárias, com a CONTRATANTE para realizar levantamentos necessários à modelagem dos processos de atendimento. As reuniões serão realizadas nas sedes das instituições do Governo do Distrito Federal.

Os procedimentos de atendimento devem ser registrados por meio de fluxogramas (Procedimentos Operacionais Padrão) fornecidos pela CONTRATANTE e devem ser disponibilizados; para consulta dos atendentes, de forma a subsidiá-los na prestação do atendimento.

Após as discussões, a CONTRATADA elaborará minutas de roteiros, que deverão ser entregues à CONTRATANTE para análise e validação das Unidades Administrativas responsáveis pelos serviços públicos objeto da informação. Validados os roteiros de atendimento, a CONTRATANTE fará o envio para a CONTRATADA, que deverá disponibilizá-los a seu atendente em prazo definido, previamente, (cronograma) nas reuniões de levantamento e discussão.

#### **a. Metodologia**

Os trabalhos de levantamento, discussão, elaboração e implementação de procedimentos de atendimentos e definição de roteiros de atendimento seguirão a seguinte metodologia:

- Definição de cronograma;
- Definição dos Processos de Atendimento;
- Processo de Modelagem;
- Validação da informação;
- Alimentação da Base de Dados;
- Treinamento no script modelado.

Os serviços descritos neste item devem ser realizados por controladores de qualidade.

#### 4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Os serviços prestados deverão obedecer ao seguinte horário de funcionamento:

Unidade de Resposta Audível (URA): disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais;

Atendimento Receptivo Humano:

De segunda a sexta-feira de 07:00 as 21:00, sábados, domingo e feriados no horário de 8:00 as 18:00 horas.

Vinte e quatro horas por dia, 07 (sete) dias por semana, em casos de serviços específicos demandados pela CONTRATANTE;

Teleatendimento Ativo: de segunda a sexta-feira, no horário de 08:00 às 20:00 horas e aos sábados das 9 as 16 horas;

Apoio ao Atendimento: de segunda a sexta-feira, no horário de 7 as 21 horas. Observação: este serviço consiste na preparação do ambiente para início e término dos trabalhos.

#### 5. PLANOS DE SUCESSÃO

A CONTRATADA deverá apresentar Plano de Sucessão Inicial e Final conforme abaixo descrito:

O Plano de Sucessão Inicial consistirá no planejamento das estratégias, para a absorção dos serviços, com garantia do padrão de qualidade do atendimento e deverá conter:

- a) Plano de segurança física das instalações (proteção contra incêndio, controle de portaria, backup das bases de dados).
- b) Prazo de Mobilização: prazo para início do atendimento, a contar da data de assinatura do Contrato;
- c) Planos de Segurança - manutenção de CIPA e adequação ao SESMT (Serviço de Engenharia, Segurança e Medicina do Trabalho);
- d) Plano de Integração de Portadores de Necessidades Especiais;
- e) Plano de Remuneração dos Empregados – dentro dos padrões das associações de classe ou assemelhadas, conforme piso salarial da categoria ,adotado no Distrito Federal;
- f) Plano de Benefícios, tais como Vale-Refeição, Vale -Transporte e Seguro- Saúde.

O Plano de Sucessão Final deverá conter os procedimentos a serem utilizados para repasse de conhecimentos e serviços à sua sucessora, ao final do Contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, sem impacto nos resultados, por ocasião da sucessão, tais como:

- a) Relatórios estatísticos e gerenciais utilizados;
- b) Detalhamento dos serviços presentes na central de atendimento;
- c) Tipos de treinamentos realizados para capacitação e reciclagens dos serviços;
- d) Fluxogramas, procedimentos operacionais padrão e roteiros de atendimento (scripts) atualizados;
- e) Fornecimento de dados de produtividade, no mínimo, dos 06 (seis) últimos meses da operação, tais como: número de ligações recebidas, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, nível de serviço e demais indicadores previstos no item 18 do Termo de Referência. Estes dados serão disponibilizados à CONTRATANTE para consulta das empresas interessadas em participar do certame licitatório.

## 6. PLANO DE OCUPAÇÃO

A implantação dos serviços deverá contemplar a execução de toda a infraestrutura física e tecnológica, bem como a contratação e treinamento dos recursos humanos necessários para o início da operação, no prazo estabelecido por este Termo de Referência e no prazo máximo acordado para os novos serviços.

Durante a implantação dos serviços, a CONTRATADA deverá absorver, com o auxílio e orientação da CONTRATANTE, os conhecimentos necessários para a assunção dos serviços.

A equipe de profissionais alocados à prestação dos serviços de operação deverá contemplar as funções de Operadores, Monitores, Supervisores, Agentes de Apoio, Controlador de Qualidade, Suporte Técnico, Analista de Tráfego, Coordenador e Gerente;

Proporcionalidade da ocupação dos cargos:

- a) 01 (um) Operador a cada turno de 6 horas para cada PA (Posição de Atendimento);
- b) 01 (um) Supervisor, a cada turno de 6 horas, dedicado para cada grupo de até 20 (vinte) PAs, sem possibilidade de compartilhamento entre as operações da CONTRATADA;
- c) 01 (um) Monitor por turno de 6 horas para cada grupo de até 40 (quarenta) PA's, não podendo ser compartilhado entre as operações da CONTRATADA;
- d) 01 (um) Agente de Apoio ao Atendimento a cada 6h (BackOffice) para cada grupo de até 30 (trinta) PA's, não podendo ser compartilhado entre as operações da CONTRATADA;
- e) 01 (um) Coordenador Geral dedicado exclusivamente às operações da CONTRATANTE;
- f) 01 (um) Controlador de Qualidade por turno de 6 horas, para cada 20 (vinte) PA's, não podendo ser compartilhado entre as operações da CONTRATADA;
- g) 01 (um) Analista de tráfego por turno de 6 horas para cada 50 PA's (Posições de Atendimento), não podendo ser compartilhado entre as operações da CONTRATADA;
- h) 01 (um) Gerente dedicado exclusivamente às operações da CONTRATANTE;
- i) 02 (dois) Analistas de Recursos Humanos dedicados exclusivamente a CONTRATANTE;
- j) 02 (dois) Técnicos de Suporte a rede, equipamentos de informática e telefonia, dedicados exclusivamente à CONTRATANTE.

Quando o cálculo das proporcionalidades dos cargos citadas acima não for número inteiro, o valor obtido deverá ser arredondado para o numeral inteiro posterior sempre que a divisão pelo número de operadores apresentar resultado igual ou superior a 0,5 e para o numeral inteiro anterior sempre que a divisão apresentar resultado inferior a 0,5;

O número das Posições de Atendimento poderá sofrer alterações desde que não ultrapasse a quantidade estabelecida no contrato e será comunicado à CONTRATADA com uma antecedência de 30 dias;

A ocupação das PA's será determinada pela CONTRATANTE, de acordo com a demanda de serviços, utilizando Posições de Atendimento de 06 (seis) 12 (doze) e 24 (vinte e quatro) horas, respeitando os níveis de serviço de atendimento definidos neste Termo de Referência;

A CONTRATANTE deverá informar à CONTRATADA o quantitativo e as escalas dos Tipos de Posições de Atendimentos de acordo com as demandas que entender necessárias;

Deverão ser acordados, entre as partes, os prazos necessários para atendimento a novos serviços conforme estabelecido neste Termo de Referência;

Volume Estimado de Posições de Atendimento;

Plano de Ocupação da operação definido pela CONTRATANTE, de forma gradativa, sempre de acordo com a demanda, objetivando a implantação das operações relativas aos órgãos e unidades administrativas do governo do Distrito Federal;

Qualquer previsão ou estimativa não implicará certeza de quantidades de serviço requeridas ou em compromisso de faturamento futuro. A CONTRATADA receberá por quantidades de serviços demandados e efetivamente prestados.

## **7. INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Instalações Físicas;

As instalações físicas deverão ter capacidade de abrigar posições de atendimento em conformidade com as normas reguladoras;

A CONTRATADA deverá prever crescimento em suas instalações físicas para futuras expansões dos serviços;

Tal previsão deverá estar consubstanciada em um relatório semestral, que apresente o resultado de uma análise entre o volume de ligações recebidas e efetivamente atendidas por: atendente e ou operações específicas.

A CONTRATADA será responsável por todas as instalações físicas, incluindo nesta relação os serviços de manutenção e toda a estrutura necessária para o funcionamento da operação, inclusive instalações em ambiente apropriado para que a CONTRATANTE possa acompanhar a execução do Contrato;

O ambiente para a prestação do serviço deverá ser refrigerado, confortável e acusticamente isolado com as características tecnológicas e de mobiliários, discriminadas conforme a NR 17, e conforme definido neste Termo de Referência, e estará sujeito à vistoria e à aprovação prévia da CONTRATANTE;

Os acessos aos ambientes e estruturas físicas da CONTRATADA, por onde houver tráfego de quaisquer informações relativas aos usuários dos serviços públicos e/ou administrativos deverão ser totalmente restritos;

As entradas deverão ser equipadas com sistema automático de controle de acesso;

O acesso às demais instalações físicas da CONTRATADA onde serão realizados os serviços deverá ser permitido somente às pessoas autorizadas.

A CONTRATADA deverá disponibilizar em suas instalações físicas os seguintes ambientes devidamente mobiliados, a saber:

a) Site de operação: ambiente físico atendendo a NR-17 do Ministério do Trabalho e Emprego e seu Anexo II, constando de:

Mobiliário, constituído de: cadeiras com ajustes do encosto e altura do assento; mesas com apoios acolchoados para os braços, ajustes da altura do teclado e do vídeo independentes, descanso para os pés flexíveis e Posições de Atendimento instaladas separadamente em boxes, com tratamento acústico;

Fones de cabeça para uso individual que atendam às normas em vigor;

Cabos de interligação fone/amplificador flexíveis tipo chato, devendo ter 2000mm de comprimento, sendo parte deste tamanho espiralado (80mm) e tendo uma proteção (recapeamento) especial nas 2 (duas) extremidades (Fones e Amplificadores), de maneira a torná-los mais resistentes;

Amplificadores que possuam reostato para controle de volume de recepção; recepção independente de transmissão; tecla de sigilo para monitorização de chamadas com led sinalizador que indique o uso

do sigilo (que interrompa apenas a transmissão); nível de ruído transmitido ao operador, por meio da cápsula recepção, não superior ao limite de 85 dB (A); peso máximo de 150g para os conjuntos compostos de fone, conector/amplificador e cabo.

Microcomputadores, monitores de vídeo LCD, teclados e mouses ópticos, sendo que o hardware deverá ter no mínimo as seguintes especificações:

- Processador - Intel Celeron M 1.7 ou AMD Sempron similar
- Memória RAM – 2 GB
- Placa Mãe - Compatível com processador, memória, interfaces, disco rígido e periféricos
- BIOS - 1.04-v1. 00w
- Vídeo - Placa de vídeo OnBoard 128 MDS
- Tipo de monitor (modelo, tamanho, etc.) - LCD 17"
- Áudio: On board – entrada para microfone e saída de áudio
- Interfaces: On board - Placa de vídeo, rede e som on board.
- Disco rígido: HD 80GB
- Alto-falante: Padrão do gabinete
- Periféricos (tipo de mouse e teclado): USB ou PS2

b) Sala de treinamento: capacidade para no mínimo 50 (cinquenta) cadeiras tipo universitária, contendo no mínimo 25 (vinte e cinco) microcomputadores (segundo as especificações mínimas acima) com acesso à internet.

A sala deve ter recursos de multimídia, Datashow, quadro branco, um microcomputador com as mesmas especificações do ponto acima letra "a" e uma mesa com cadeira para o instrutor, sendo que os recursos devem estar disponíveis em rede.

- c) Sala de descompressão: equipada com sofás, mesas com cadeiras para refeições, fornos de micro-ondas, geladeiras, bebedouros, televisão e computadores com acesso à Internet;
- d) Sala para equipe de monitores, equipada com os mesmos recursos de uma PA e uma impressora.
- e) Sala para coordenação: ambiente mobiliado devidamente apropriado à função com microcomputadores seguindo as especificações mínimas acima;
- f) Guarda-Volumes: área reservada para guardar objetos dos operadores contemplando armário de madeira individual com chaves;
- g) Banheiros: com instalações para Portadores de Necessidades Especiais - PNE;
- h) Sala para reunião: equipada com mesa para, no mínimo, 20 (vinte) posições e cadeiras, um microcomputador com acesso à internet, Datashow ligado ao microcomputador.
- i) Centro de Processamento de Dados: ambiente devidamente dimensionado e adequado para receber equipamentos com suporte técnico operacional;
- j) Deverão ser disponibilizados ramais e aparelhos telefônicos para atender aos ambientes onde se fizer necessário, inclusive sala de reuniões.
- k) Deverão ser disponibilizadas Posições de Atendimento em sala exclusiva a ser utilizada pela CONTRATANTE para monitoramento e acompanhamento da operação.

A CONTRATADA deverá atender às seguintes exigências:

- Implantar sistema de controle de acesso físico de forma a permitir a geração de histórico sobre os horários de entrada e de saída de cada colaborador/profissional da CONTRATADA e visitante aos ambientes restritos das operações;
- O sistema de controle de acesso físico deverá ser capaz de identificar, autorizar ou rejeitar os acessos das pessoas às instalações;
- Prover recursos de fiscalização de forma a impedir a entrada e uso de telefones móveis (celulares e/ou rádio), câmeras fotográficas, gravadores e outros equipamentos que permitam a captura de imagens ou gravação de sons;
- Para acesso de visitantes ao ambiente da central de atendimento reservado a este Contrato, deverá haver prévia autorização dos colaboradores da CONTRATANTE responsáveis pela gestão da operação, bem como o registro dos dados pessoais do visitante;

A CONTRATADA deverá garantir a existência de procedimentos, de execução própria ou não, para manutenção da infraestrutura física (predial, móveis, acústica, ventilação, iluminação e higiene), que atenda as normas técnicas e requisitos legais.

## **8. TELEFONIA**

A contratação dos serviços de telecomunicação inclusive links de voz será de responsabilidade da CONTRATANTE e pré-requisito para início dos trabalhos da CONTRATADA, sendo que a CONTRATADA deverá contratar e disponibilizar em seu ambiente (PABX) como plano de contingência um percentual de 50% (cinquenta) dos feixes para atender as novas solicitações de serviços dos órgãos do GDF, demandada a CONTRATANTE.

O PABX IP será de responsabilidade da CONTRATADA, sendo que seu uso é exclusivo para os serviços da CONTRATANTE.

Características do PABX IP:O equipamento a ser fornecido será uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPTC) do tipo PABX/IP (Servidor VOZ), equipada com consoles de operadores, head-sets, tarifador/bilhetador, Unidade de Resposta Audível – URA, Discador Automático, Distribuidor automático de chamadas – DAC, Gravador digital, módulo de relatórios, módulo de CTI e documentação técnica;

O PABX/IP deverá ser de arquitetura modular de forma que não haja bloqueio na comunicação dos diferentes módulos;

O PABX/IP terá que suportar gerenciamento e administração por meio de terminais locais e de forma centralizada utilizando-se de acessos remotos na rede LAN/WAN;

A CONTRATADA deverá fornecer o rack, onde serão armazenados os switches, o sistema telefônico IP (PABX/IP) e o equipamento (modem/cable-modem/roteador) da concessionária que fará a conexão com a rede pública;

Deverá ser baseado em processador Intel ou similar;

O equipamento deverá possuir sistema de ventilação otimizado para a ventilação do(s) chassis;

O sistema deverá ser híbrido, permitindo o uso de interfaces TDM;

O sistema deverá possuir software modular, de forma que possua comandos para que processos sejam terminados ou reiniciados sem que seja necessário o re-boot do equipamento;

O sistema deverá possuir arquitetura flexível e modular com processamento distribuído;

O sistema deverá permitir a instalação de módulos remotos por meio do protocolo IP. Os módulos remotos deverão possuir todas as funcionalidades dos módulos locais e deverão ser gerenciados por uma única interface e poderão ser acessados pela CONTRATANTE dos órgãos e pela CODEPLAN;

O sistema deverá utilizar o protocolo IP para o transporte de mídia entre os módulos e compressão de voz baseada em GSM, ULAW, ALAW, G729;

Deverá possuir backup local para o software do sistema e configurações. Cada módulo deverá ser capaz de manter o backup individualmente de cada módulo;

O PABX/IP deverá possuir memória de massa em disco rígido, para recarga automática do sistema quando necessário;

O PABX/IP terá que apresentar alta disponibilidade com duplicação de equipamentos HOT STAND-BY (Servidor de Balanceamento - Protocolo para manutenção de alta disponibilidade em redes), objetivando maior segurança, no modo ativo-passivo, alternando entre os módulos em até 10 segundos em caso de falha, ou seja, caso haja problemas no equipamento principal do PABX/IP, o equipamento backup deverá continuar o processamento normal de forma ininterrupta e sem intervenção humana;

Deverá possuir o protocolo SIP e H323 para os ramais IP;

Os postos de atendimento deverão utilizar telefone digital ou softphone, o qual deverá suportar as funções telefônicas de um aparelho telefônico digital, e as áreas de retaguarda e coordenação deverão utilizar ramais IP conectados a rede LAN - (Softphone: é um aplicativo multimídia, trabalha associado com a tecnologia VoIP/telefone IP, possibilita fazer chamadas diretamente do computador.);

A CONTRATADA deverá fornecer todas as atualizações de software durante o período da garantia;

A interligação com a central pública deverá obedecer aos padrões da concessionária local;

Nas interligações com a rede pública, a central deverá permitir discagem direta a ramal (DDR), por meio de todas as linhas-tronco bidirecionais. A central deverá também permitir a facilidade (DDR), sem o uso de "hardware" externo adicional;

O plano de numeração dos ramais deverá ser fechado, composto 04 (quatro) a 06 (seis) dígitos;

Os equipamentos oferecidos deverão ter todos os circuitos necessários ao seu perfeito funcionamento na configuração indicada no item, permitindo, quando solicitado, acesso a redes privadas e públicas de telefonia;

A CONTRATADA deverá garantir a implementação dos novos serviços e a compatibilização do PABX/IP com as facilidades de RDSI e E1 (R2D), conforme padrão a ser definido pela ANATEL, por simples ampliação ou complementação do hardware e/ou software, sem a necessidade de substituição dos equipamentos já instalados;

Deverá ser compatível com tecnologia digital na conexão com a rede pública;

O equipamento deverá suportar a conexão de terminais multimídia com velocidades de comunicação variáveis entre 64Kbits por meio de ramais ISDN (RDSI) ou E1 (R2D);

O sistema deverá implementar a seleção e acesso à Rota de Menor Custo ("LCR - Least Cost Route"). Entende-se por Rota de Menor Custo a capacidade do sistema de permitir e bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais e alternativas, bem como estabelecer prioridade de ocupação de rotas;

A Rota de Menor Custo deverá ser utilizada para qualquer tipo de tronco, inclusive troncos RDSI, E1, IP e celular GSM, CDMA e G3;

Incorporação de todo o hardware e software necessários ao perfeito funcionamento das facilidades exigidas;

O PABX/IP deverá possibilitar que uma interligação com outro sistema do mesmo tipo seja feita por meio de uma rede IP, por meio da simples inclusão de um gateway interno;

A interligação entre sistemas do mesmo tipo via rede IP deverá prover todas as facilidades existentes na interligação feita pelas linhas de entroncamento tradicionais – transparência de facilidades em rede;

O PABX/IP deverá possuir sistema de categorização de ramais, quanto ao acesso às linhas externas, nas seguintes categorias:

- Acesso Restrito: Exclusivamente a ramais internos (bloqueio de chamadas locais, LDN, LDI e Celular);
- Acesso exclusivamente a tráfego local (bloqueio de acesso a LDN, LDI e Celular);
- Acesso a tráfego local e LDN, mediante discagem do código de acesso (bloqueio de acesso a LDI e Celular);
- Acesso irrestrito – Possibilidade de realizar chamadas locais, LDN, LDI e Celular, mediante discagem de código de acesso.

O equipamento deverá possuir uma porta padrão Ethernet, que possibilite o acesso via telnet, SSH e HTTP para configuração remota do sistema;

Suporte de facilidade de ramais celulares GSM, integrados nativamente via protocolo SIP;

Suporte de ramais Wi-Fi baseados no padrão SIP;

O PABX/IP deverá possuir as seguintes facilidades para todos os usuários:

- Transferência de chamada para a supervisão;
- Interligação automática entre ramais;
- Interligação da rede pública com os ramais segundo suas classes de serviços;
- Interligação dos ramais com a rede pública segundo suas classes de serviços;
- Transferência das chamadas de entrada e saída;
- Possibilidade de música de espera com arquivos do tipo "Wave, MP3 e GSM" para chamadas retidas pelo operador e quando em processo de consulta e transferência entre ramais;
- Possibilidade de qualquer ramal do sistema ser habilitado ou desabilitado para efeito de estabelecimento de chamadas externas segundo sua categorização;
- Repetição do último número externo discado;
- Sinalização acústica ou visual de uma segunda ligação, interna ou externa, dirigida á ramais;
- Nome do usuário interno;
- Permitir transbordo de ligações para outros grupos;
- Criar grupos de ramais;

- Capturar chamadas do seu grupo;
- A quantidade de chamadas na fila em espera deverá ser discriminada em tela, bem como as informações do primeiro da fila, para cada tipo de chamada (interna, externa);
- Permitir sinalização visual de alarmes;
- Sistema de bilhetagem dos ramais:
- O sistema de tarifação deverá permitir monitoração de custos em todos os níveis e análise do desempenho do sistema por meio de relatórios a serem disponibilizados;
- Todos os relatórios deverão ser apresentados em português, tanto legendas como conteúdo;

Deverá dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas por meio dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo os seguintes parâmetros:

- Número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização);
- Número do ramal que originou a chamada;
- Data de início da chamada;
- Hora de início da chamada;
- Duração da chamada;
- Custo da chamada;
- O sistema de bilhetagem deverá efetuar as coletas dos bilhetes em tempo real de todas as chamadas.
- O bilhete deverá ser gravado em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos bilhetes deverão ser preservados com total integridade.

O sistema de tarifação e bilhetagem deverá permitir:

- Geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (DDD, DDI, celular);
- Agendamento da emissão e impressão automática de relatórios;
- Emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls (Excel-xlsx), pdf e txt.;
- Envio de relatórios via e-mail;
- Relatórios mensais estatísticos por ramal, conta centro de custo, contato, número discado;
- Acesso on-line dos relatórios pela CODEPLAN.

### **Unidade de Resposta Audível (URA)**

Deverá ser disponibilizado uma URA, com recursos para a criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens de interesse da CONTRATANTE;

A URA deve permitir no primeiro menu de opções, o item de contato com o atendente;

A opção de contatar o atendente constará de todas as subdivisões da URA;

Deverá haver a possibilidade mínima de atendimento simultâneo de ligações por meio de entroncamento digital, atender a quantidade de PA's até o limite definido neste Termo de Referência e deverá possuir os recursos seguintes:

Deverão ser disponibilizadas portas de URA em número suficiente para o atendimento, conforme a demanda;

A URA deverá ter agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade da CONTRATANTE. Essas alterações devem ser realizadas em até 24 horas a partir da solicitação da CONTRATANTE, inclusive no fim de semana e feriados.

As principais características que a URA deverá possuir: integração com base de dados, especificação e alteração de serviços de URA pela CONTRATANTE;

A URA deverá possibilitar ao usuário do serviço que disque um determinado número de cifras. Podendo ser utilizada em ações como reprodução de novas frases, tomadas de decisões, consultas em banco de dados padrão SQL, consultas em mainframe via gateway de acesso; Os serviços a serem disponibilizados para atendimento eletrônico pela URA serão definidos pela CONTRATANTE e desenvolvidos pela CONTRATADA.

A URA deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de interagir via TCP-IP Socket e com banco de dados relacional por meio de consultas SQL. Deverão estar disponíveis, no mínimo, os drives para banco de dados ORACLE, MS SQL SERVER, INFORMIX, MYSQL e POSTGRESQL.

Os scripts (árvore de voz) de navegação da URA e a integração CTI com outros sistemas deverão ser desenvolvidos e/ou atualizados pela CONTRATADA, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, dentro de um prazo acordado entre as partes e de acordo com a complexidade de cada caso;

Permitir acesso remoto às tarefas de operação/configuração/supervisão a partir de qualquer máquina que esteja na rede da plataforma;

Ao atender uma ligação deverá dirigir o usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e submenus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado;

A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu;

A URA deverá possibilitar ao usuário chamador, a qualquer momento, digitar a opção desejada eliminando a necessidade de navegação em todos os menus ou submenus;

A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:

- Quantidade de ligações recebidas;
- Quantidades de ligações por opção de menu (assunto);
- Tempo médio de navegação.

A URA deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deverá ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas;

Deverá possuir dispositivo de manutenção remota via rede (LAN e WAN) TCP/IP;

A URA deverá possuir recurso "cut thru", ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o prompt de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte;

A URA deverá permitir que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra;

Caso a URA seja externa ao PABX/IP, a conexão da mesma deverá ser conectada via protocolo IP;

A URA deverá possuir as facilidades de integração mínimas: envio de FAX, síntese TTS, transferência para serviço DAC (**Distribuidor Automático de Chamadas**), transferência para ramal e sincronismo de tela;

O acesso deverá ser realizado por meio de rede local ou remota, utilizando TCP/IP sem limitações de número conexão por licença da URA;

As chamadas transferidas para o DAC deverão receber simultaneamente ao recebimento do áudio, os dados de identificação do cliente em seu PC. Estes dados serão apresentados por uma aplicação da CONTRATANTE, que os receberá da URA, por meio do aplicativo CTI que deverá ser nativo da URA;

As gravações de mensagens serão de responsabilidade da CONTRATADA as quais deverão ser submetidas à apreciação e aprovação da CONTRATANTE.

A URA deverá possuir recurso para informar ao cidadão quanto tempo falta para ele ser atendido.

#### **DAC - Distribuidor Automático de Chamadas**

Deverá estar integrado ao PABX/IP de forma a compartilhar o entroncamento deste com o Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC)

A chamada deverá ser roteada por meio de critérios como o dia da semana, a(s) hora(s) de um dia ou para um determinado grupo de operadores de teleatendimento, bem como pela identificação da origem da chamada (região ou número), inclusive para dias não úteis;

O DAC deverá apresentar os processos de supervisão e relatórios de forma on-line e histórica, sendo que os dados históricos do sistema deverão ser armazenados em um banco de dados, o qual deverá ser externo ao equipamento;

Deverá transferir chamadas para as PA's segundo um algoritmo que evite a sobrecarga das mesmas e minimize o tempo de espera do atendimento;

Deverá permitir a formação de até 1.000 grupos de PA's, sendo que cada grupo pode atender a um ou mais números de acessos distintos;

Deverá permitir a configuração de, pelo menos, 100 números de acessos distintos (0800, 0300, etc.);

Deverá ser possível a criação de grupos de transbordo, responsáveis pelo atendimento de chamadas destinadas a outros grupos, no caso destes estarem sobrecarregados;

O equipamento deverá permitir transparência total na operação de ramais e nas operações que são peculiares as centrais de relacionamentos, possibilitando assim a utilização de todos os recursos e facilidades do PABX dentro do DAC;

O sistema deverá possuir um algoritmo para distribuição automática das chamadas com base no tempo livre, ou seja, considera-se que a próxima PA a ser alocada deverá ser a PA com maior tempo livre desde seu último atendimento;

Deverá permitir o tratamento automático de ligações telefônicas (voz ou fax), permitindo originar, receber, armazenar e recuperar mensagens e reenviá-las às unidades da CONTRATANTE, bem como gerenciá-las por meio de qualquer telefone com acesso a RTPC, com sinalização multifrequencial;

Possuir a facilidade de "echo", que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de sinais sonoros;

Permitir a localização e repasse de dados recuperados em sistemas de informações externos ao sistema de teleatendimento, a partir da identificação do número de telefone de origem e parâmetros digitados pelo usuário, para as posições de atendimento, por meio de protocolo TCP/IP, devendo a CONTRATADA implementar a comunicação entre os sistemas da CONTRATANTE e o sistema de teleatendimento proposto;

Permitir a transferência da preferência de atendimento das PA's para a URA, por meio de dispositivo eletrônico (hardware e software), programado e disponível para os operadores;

Possibilitar que os supervisores realizem a programação de horários de atendimento, por posição, bloqueios e liberação de operadores de teleatendimento por interação na tela de administração do supervisor, por meio de clicks do mouse;

Permitir a indicação da ausência do Operador de teleatendimento na posição de atendimento;

Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta;

O sistema discador deverá ser utilizado para automatizar a geração das chamadas, sendo controlado pelo aplicativo, dispensando a PA da realização das chamadas manualmente, em realização de chamadas na solução DAC;

A solução deverá reservar recurso PA antes da geração da chamada, buscando garantir a conversação por parte da PA na chamada gerada;

Deverá ser possível a emissão de modelos de relatórios da campanha efetuada no DAC;

Deverá ser disponibilizada uma interface amigável, para possibilitar o acompanhamento das campanhas pela supervisora do DAC, em ambiente WEB;

Os dados estatísticos das chamadas saintes associados aos telefones de uma campanha deverão ser armazenados em um banco de dados e permanecer por um período de até (01) um ano;

Gerenciar todas as posições receptivas e ativas, grupos e troncos, gerando relatórios em tempo real, histórico e integrado com informações de monitoramento do sistema de operação da Central de Atendimento;

Ter a capacidade de transferir para o Operador de teleatendimento ou supervisor a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo cliente, função CTI, simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos;

A plataforma de atendimento deverá ter capacidade de entrada de no mínimo 25 feixes E1 e sendo superior a quantidade necessária para suportar o tráfego de PA's do Edital, disponibilizados para atendimento humano e quando não houver operadores de teleatendimento disponíveis, a plataforma deverá colocar o cliente em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas. Durante o período de espera deverão ser veiculadas mensagens de conscientização e informação conforme orientação da CONTRATANTE.

Ser baseado em tecnologia VoIP, devendo a CONTRATADA implementar sistema de acesso remoto nas dependências da CONTRATANTE, com disponibilidade de informações "on-line" das chamadas e também um ramal remoto IP do DAC;

A CONTRATADA será responsável pela configuração e /ou atualização dos serviços DAC e de PABX/IP da Central de Atendimento da CONTRATANTE;

### **Software do Supervisor e Monitor**

O Software do Supervisor e Monitor é ferramenta essencial para o desenvolvimento das atribuições de supervisão e monitoração e deverá possuir os seguintes recursos:

Ativar e desativar a posição de supervisão;

Ativar e desativar o estado de pausa;

Bloquear e desbloquear a posição de supervisão;

Ativar e desativar a posição de operador;

Bloquear e desbloquear a posição de operador;

Ajustar o skill do operador de forma individual ou para todo um grupo de operadores

Colocar a chamada em música de espera;

Transferir a chamada;

Realização de monitoração em tempo real a partir da tela da supervisão;

Possuir todas as facilidades de um ramal individual do PABX/IP;

Consulta a ramais do PABX/IP;

Visualizar interface gráfica acessada via navegador (browser) WEB, destinado à supervisão "on-line" das Posições de Atendimento, sendo esta interface destinada aos administradores do sistema e supervisores do DAC.

Permitir a supervisão remota em tempo real do desempenho do sistema via acesso web browser, possibilitando assim ao supervisor acompanhar o atendimento fora do seu ambiente de trabalho; e

Número de agentes logados;

Número de agentes disponíveis;

Número de agentes em pausa;

Número de agentes ocupados;

Número de agentes em pós-atendimento;

Número de chamadas em espera;

Maior tempo de espera;

Número de chamadas entrantes no período;

Número de chamadas atendidas;

Número de chamadas abandonadas;

Tempo médio de atendimento (TMA);

Tempo médio de desistência (TMD);

Tempo médio de espera (TME);

Maior tempo de atendimento;

Percentual de nível de serviço;

Percentual de chamadas abandonadas após o tempo máximo de espera estabelecido pela CONTRATANTE

Identificação da chamada.

Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, multiplataforma do software do supervisor deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows Millenium, Windows NT (3.5 ou superior), Windows 2000, Windows XP ou versões Windows superiores ou Linux;

Permitir supervisionar entre outros dados os estados dos agentes como "atendimento", "livre", "pós-atendimento", pausa e os tipos de pausa;

Apresentar em uma janela ao supervisor quando de uma consulta à chamada atual atendida por uma PA o número do assinante que está sendo atendido pela PA e a identificação do Grupo DAC que redirecionou a chamada atual atendida;

A janela principal do aplicativo da supervisão deverá apresentar, no mínimo, os seguintes tópicos: usuário, data e hora em que o mesmo efetuou, o login, grupo supervisionado, posições disponíveis e menu para configurações e cadastros;

Apresentar, no mínimo, o número e o nome da posição de atendimento, a data e a hora do login do Operador de teleatendimento, quantidade de chamadas referentes às posições de atendimento, quantidades de operadores de teleatendimento logados e o tempo médio de atendimento de forma individual;

Todas as posições de supervisores deverão possuir a possibilidade de efetuar login e logout de agentes do DAC;

Resgatar gravações por meio de seleção do número de origem, matrícula do operador, período de tempo ou tipo da ligação, ativa ou receptiva;

Possibilitar a configuração do tempo máximo de atendimento de uma chamada;

A tela da supervisão deverá apresentar na forma de gráficos e em tempo real as seguintes informações:

Eixo Y - Escalas de chamadas

Eixo X - Chamadas entrantes, chamadas atendidas, chamadas abandonadas durante o dia de atendimento e no intervalo de cada hora.

Eixo Y - escala de nível de serviço e nível de serviço contratual;

Eixo X - nível de serviço alcançado durante o dia de atendimento;

Gráfico em forma de pizza com os números de agentes logados, agentes livres, agentes em conversação e agentes em pausa;

Gráfico em forma de pizza enumerando as pausas e os tipos de pausa.

### **Software do Operador**

O Software do operador é ferramenta essencial para o desenvolvimento das suas atribuições e deverá possuir os seguintes recursos:

Transferência e consulta, entre as Posições de Atendimento, supervisão e a qualquer ramal do PABX/IP;

Transferência e consulta, entre cada Posição de Atendimento, de uma chamada em curso;

Possibilidade de colocar a chamada em espera (música de espera padrão), enquanto efetua alguma consulta ao supervisor ou a um ramal do PABX/IP;

Possibilidade de colocar a chamada em espera (mudo), enquanto efetua alguma consulta ao supervisor ou a um ramal do PABX/IP;

Deverá possuir identificador do número chamador;  
Permitir a verificação dos registros das últimas chamadas, entrantes e/ou saintes, internas e/ou externas, realizadas ou recebidas pela PA. Estes registros deverão estar disponíveis em janela, que serão acessadas por meio do menu de visualização da PA;  
Permitir que ao entrar uma chamada DAC ou não DAC, seja aberta uma página WEB no navegador padrão, seguida do telefone chamador;  
O operador deverá possuir todas as facilidades disponíveis em um ramal do PABX;  
Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o software do console de atendimento deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows 9X, Windows NT (3.5 ou superior), Windows 2000, Windows XP ou Linux, dentre outros sistemas operacionais de mercado;  
Deverá dispor de um sistema de atualização automática do aplicativo, desobrigando a necessidade de reinstalação de software nas estações de trabalho dos operadores;  
A interface do software de console de atendimento deverá possuir, no mínimo, recursos de barra de menus e botões em ambiente gráfico amigável;  
Possibilidade de efetuar audioconferência de no mínimo 3 pessoas.

A barra de menus deverá no mínimo:

Permitir estabelecer conexão com servidor e controlar uma posição de ramal;  
Permitir ao operador escolher o servidor e o ramal no qual ele irá se conectar, este recurso deverá ser controlado por senha;  
Permitir ao operador obter as seguintes informações sobre os registros das chamadas: data, hora, duração, telefone (número de A) e tipo (entrante, DAC, interna, atendida, não atendida, sainte);  
A interface do software de console de atendimento deverá possuir botões, no mínimo, com as seguintes funções:  
Efetuar login e logout;  
Verificar estado do operador (livre ou em pausa);  
Intercalar com o supervisor;  
Desviar chamadas para outro ramal e/ou PA;  
Permitir ao operador retornar uma chamada não atendida;  
Incluir ramal em conferência;  
Colocar chamada em estacionamento;  
Colocar / retirar de música de espera;  
Finalizar atendimento;  
Iniciar / Finalizar gravação;  
Atender chamada;  
Conferência;  
Transferir chamada;  
Capturar chamada;  
Deverá possuir uma agenda telefônica a ser apresentada na janela principal do software, além de possuir ferramentas de busca;  
A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os recursos de multimídia para a perfeita execução dos serviços dispostos neste objeto.

### **Relatório em Tempo Real**

O sistema de PABX/IP deverá disponibilizar os seguintes relatórios, em tempo real:

Estado dos operadores de teleatendimento e supervisores;

Dados estatísticos dos grupos DAC. (número de chamadas atendidas e realizadas, número de chamadas abandonadas, tempo médio de atendimento, tempo médio de espera e nível de eficiência maior tempo em atendimento, tempo médio de desistência, maior tempo em espera, quantitativo de agentes em pós-atendimento, quantitativo de chamadas na fila de atendimento e maior tempo de atendimento);

Dados estatísticos dos serviços de URA. (número de chamadas atendidas na URA, número de chamadas atendidas por opção menu, tempo médio de navegação);

Todos os dados citados acima deverão ser apresentados também em um display (tela) visível para todo o ambiente operacional e gerencial, com recursos de alarmes visuais e sonoros.

### **Relatórios Históricos**

O sistema de PABX/IP deverá disponibilizar os seguintes relatórios históricos:

Os dados estatísticos do sistema para módulo de relatórios e dados estatísticos deverão ser armazenados por um ano on-line em um banco de dados externo ao equipamento;

Ao configurar a emissão de um relatório, o usuário deverá possuir condições de selecionar os formatos adicionais de arquivo para serem emitidos: Texto (txt), Rich Text Format (.rtf), Excel (.xls) e Adobe (.pdf);

Deverá ser possível emitir uma lista de emissão de relatórios, apresentando informações sobre os relatórios já emitidos, emissões programadas, relatórios sendo emitidos ou ainda notificação de erro de emissão;

Deverá ser possível efetuar agendamento para emissão de relatório informando a data e hora que se deseja emitir;

Para fins gerenciais, visando o acompanhamento do desempenho do sistema, deverão ser disponibilizados relatórios estatísticos do DAC, os quais deverão apresentar as seguintes informações por chamadas:

estatística por período, hora, dia e mês;

dispositivo/agentes de estatística por hora, dia e mês;

tráfego, recebidas/geradas, atendidas, pico;

fila de espera.

### Nível de Serviço

Perfil de nível de serviço por dia e mês:

**Chamadas:** lista abandonadas em fila, lista abandonadas antes da fila, lista de transbordo e transferência; **Agentes:** resumo quantitativo atendimento, atendimento (médias), distribuição de tempo logado, estatística de atendimento, logins/bloqueios/monitoração, lista de chamadas externas geradas, lista chamadas recebidas (DAC), lista de chamadas recebidas (não DAC);

O módulo deverá permitir acesso à base de dados e recursos para customização de Relatórios.

### Modelos de Relatórios:

Quantitativo de chamadas efetivadas por agente;

Quantitativo de chamadas realizadas por agente;

Quantitativo de chamadas por número de telefone;

Estatística de chamadas atendidas e geradas, quantitativo de tempo de login no sistema por agente;

Eventos por agente;

Login/logout;

Login/logout/pausa;

Campanha listagem de agentes;

Campanha por equipe totalizada;

Por campanha, agente e totalizador;

Por campanha totalizada;

Serviço desempenho por intervalo de tempo;

Transferências por serviço;

Relatório de chamadas DDD;

Listas chamadas abandonadas;

Listas chamadas atendidas;

Relatório de chamadas Callback;

Gravações receptivas por agente;

Gravações receptivas por telefone;

Gravações ativas por agente;

Gravações ativas por telefone;

Gravações receptivas por data;

Gravações ativas por data;

Estatística de chamadas na URA.

### Sistema de Discador Automatizado

Possibilitar a gravação de mensagens de diálogos mantidos entre operadores de teleatendimento e clientes e de mensagens deixadas pelos clientes. A CONTRATADA deverá gravar eletronicamente e diariamente todas as chamadas atendidas por Operador de teleatendimento. Caso necessário a CONTRATADA deve disponibilizar as gravações no prazo máximo de 24 horas por solicitação da CONTRATADA;

O sistema discador deverá ser utilizado para automatizar a geração das chamadas, sendo controlado pelo aplicativo, dispensando a PA da realização das chamadas manualmente, em realização de chamadas na solução DAC;

A solução deverá reservar recurso PA antes da geração da chamada, buscando garantir a conversação por parte da PA na chamada gerada;

Deverá ser possível a emissão de modelos de relatórios da campanha efetuada no DAC;

Deverá ser disponibilizada uma interface amigável, para possibilitar o acompanhamento das campanhas pela supervisora do DAC em ambiente WEB;

Na geração da chamada por meio do Discador, a PA deverá receber um dado associado à chamada gerada com informação de qual campanha está associada na chamada;

Os dados estatísticos das chamadas originadas na central associado aos telefones de uma campanha deverão ser armazenados em hardware e permanecer por um período de até 01 (um) ano. Após esse período deverá ser armazenado em mídia segura, para ser restaurado quando necessário;

Neste aplicativo a criação das campanhas deverá ser feita em arquivo texto e lote.

#### **Sistema de Gravação Digital de Voz**

O Sistema de Gravação Digital do Atendimento deverá ser para uso da CONTRATANTE e terá as seguintes características:

Compactação do arquivo tipo WAV deve ser de no máximo 15 Kbits por segundo de conversação, ou seja, uma ligação de um minuto deverá ter o tamanho médio de 112,5 KBytes.

Permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso WEB, possibilitando assim o acompanhamento do status das gravações fora do ambiente de trabalho;

Não será permitido o uso de sistema via acesso remoto ou emulação com software semelhante

O acesso deverá ser por meio do browser em sua versão mais atualizada, utilizando protocolos de comunicação http ou https e mediante endereço eletrônico a ser disponibilizado pela CONTRATADA

Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows Millenium, Windows NT (3.5 ou superior), Windows 2000, Windows XP ou Linux;

Por meio de controle de permissão de acesso para quantos usuários forem necessários simultaneamente pela CONTRATANTE para monitorar as ligações, a CONTRATADA deverá realizar manutenção remota, a partir de qualquer estação de trabalho, conectada via redes LANs e WANs;

A consulta aos arquivos das gravações armazenadas no banco de dados deverá possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data inicial, data final, grupo, PA, localidade (DDD), numero registrado, prefixo, ramal, descrição, origem ou destino das gravações;

Deverá ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução em kit multimídia;

Capacidade de gravação integral das conversações dos Operadores de teleatendimento e Supervisores no momento de atendimento;

Capacidade de gravação de voz das posições de atendimento e supervisores;

As gravações deverão ser efetuadas full-time, com o prévio conhecimento dos respectivos interlocutores e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias on-line e por prazo indeterminado off-line (backup), e deverão ficar sob a custódia da CONTRATANTE.

Gravação das ligações ativas.

## 9. CONECTIVIDADE

A CONTRATANTE ficará responsável pela disponibilização do link de dados necessário para acesso à internet e aos sistemas da CONTRATANTE.

O acesso a quaisquer sites da rede mundial de computadores somente será liberado após prévia discussão e homologação por parte da CONTRATADA em conjunto com a CONTRATANTE.

## 10. PLANO DE CONTINGÊNCIA

É de extrema importância que os serviços, não sofram descontinuidade. Assim, é exigido que a CONTRATADA providencie e disponibilize planos de contingência para as seguintes situações:

Contingência quanto as Instalações Físicas (Site Alternativo) - A CONTRATADA deverá disponibilizar site alternativo de contingenciamento, sem ônus para a CONTRATANTE, para ser ativado em um prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados da data de verificação da situação da contingência, com capacidade para prestação de, no mínimo, 40% (quarenta por cento) da demanda de serviços, mantendo os mesmos padrões de qualidade no atendimento originalmente contratado

O Site de Contingência deverá estar hospedado no **CENTRO DE DADOS-SUTIC/CODEPLAN** do Distrito federal, visando uma melhor e mais rápida comunicação e controle das informações e, também, uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos, operacionais e comerciais.

No caso de contingência quanto a movimento grevista a CONTRATADA deverá apresentar plano de contingência que evite descontinuidade dos serviços prestados devido a movimento grevista, de seus empregados e/ou outras categorias profissionais que possam afetar a continuidade dos serviços;

Demais condições - A CONTRATADA deverá disponibilizar estrutura com todos os recursos tecnológicos necessários à prestação dos serviços contratados, redundantes, tais como: Nobreak, PABX/DAC, linhas de comunicação, servidores de rede, garantindo com isso a prestação dos serviços contratados de forma continuada em situações de causas fortuitas ou força maior, como incêndio, alagamento, panes em sistemas de processamento e comunicação, entre outros;

backup do atendimento deverá ser mantido com cópias de segurança interna e externa, de todas as informações registradas em função dos atendimentos realizados, por meio do teleatendimento receptivo, na forma humana e eletrônica, bem como dos contatos efetuados por meio do teleatendimento ativo, isto é, por meio dos operadores. As cópias de segurança (back-up) externa deverão ser armazenadas em ambiente distinto do Centro de Processamento de Dados – CPD que irá gerar o back-up;

Durante o período de contingência, a CONTRATADA deverá disponibilizar as informações sobre o desempenho da operação no formato e periodicidade acordados com a CONTRATANTE.

## 11. INDICADORES DE DESEMPENHO

Os serviços prestados por meio da Central Única de Atendimento Telefônico 156 e 160 deverão ser estruturados pela CONTRATADA de forma a garantir o cumprimento dos indicadores de desempenho, qualidade e produtividade a seguir:

**Nível de Serviço (NS)** Representa o percentual de ligações que deverão ser atendidas dentro da meta determinada pela CONTRATANTE;

O NS será apurado diariamente;

O NS será igual ao total de ligações atendidas dentro da meta determinada pela CONTRATANTE, dividido pela diferença entre o total de ligações recebidas e o total de ligações abandonadas dentro da meta determinada pela CONTRATANTE;

A apuração dos dados para cálculo do NS deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo sistema de gestão de demandas telefônicas;

A CONTRATADA deverá atender 90% das ligações em até 20 segundos, após distribuição da URA para atendimento humano;

**Índices de Qualidade do Atendimento (IQA)** - é a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos operadores de telemarketing aos usuários;

O IQA será apurado mensalmente;

A CONTRATADA deverá realizar, no mínimo, 03 (três) monitorias de ligações, por operador/mês;

As monitorias deverão ser realizadas em ferramenta própria da CONTRATADA; os itens a serem avaliados e seus respectivos pesos serão propostos pela CONTRATADA e validados pela CONTRATANTE;

O IQA que deverá ser garantido pela CONTRATADA é de, no mínimo, 90% por mês;

**Índice de Disponibilidade dos Serviços (IDS)** - é o percentual de tempo, em horas, em que a central de atendimento deverá estar em pleno funcionamento;

O IDS será apurado diariamente;

O IDS será igual ao tempo total em que os serviços estiveram disponíveis, dividido pelo tempo total em que os serviços deveriam estar disponíveis.

O IDS que deverá ser garantido pela CONTRATADA é de 100% por dia;

**Taxa de Abandono Líquido (TAL)** - é o percentual de atendimentos não efetivados por desistência do usuário, após a distribuição da ligação pela URA para atendimento humano;

A TAL será apurada diariamente;

A TAL será igual à soma de todas as desistências, acima de 20 (vinte) segundos, dividida pelo total de ligações recebidas, multiplicada por 100;

A apuração dos dados para cálculo da TAL deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo sistema de gestão de demandas telefônicas;

A TAL máxima admitida será de até 3% por dia;

**Taxa de Ocupação da Pa's (TOP)** - é o percentual que representa o tempo efetivo em que a Posição de Atendimento (PA) deverá estar efetivamente ocupada por operador;

A TOP será apurada diariamente;

A TOP será igual ao tempo total em que a PA esteve ocupada ao longo da jornada de trabalho do operador, dividido pelo tempo total da jornada de trabalho do operador;

A apuração dos dados para cálculo da TOP deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo sistema de relatórios;

A TOP mínima que deverá ser garantida pela CONTRATADA é de 95%;

Durante os primeiros 60 (sessenta) dias após o início da operação, considerar-se-á a implantação como uma curva de aprendizado. Somente após esse período, será cobrado o fiel cumprimento dos indicadores de desempenho aqui estabelecidos.

Os indicadores acima mencionados não excluem a possibilidade de revisão de sua metodologia de apuração, tampouco a possibilidade de supressão ou substituição por outros mais aptos a garantir o alto padrão de atendimento da Central Única, garantindo assim a conformidade com a política de atendimento ao cidadão do Distrito Federal.

## **12. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A CONTRATANTE realizará avaliação semanal dos serviços contratados, conforme item 23, consolidando os resultados mensalmente.

Os resultados apurados serão confrontados com os resultados avaliados pela CONTRATADA, em reunião mensal dessa com a CONTRATANTE, na qual será discutida a pontuação aplicada pela CONTRATANTE, conforme tabela de penalidades deste Termo de Referência, cabendo recurso às penalidades que serão aplicadas;

A reunião de avaliação de resultados deverá ocorrer uma semana antes do fechamento da fatura dos serviços prestados no mês em análise;

Para a reunião deverão participar representantes da CONTRATANTE e equipe da CONTRATADA, ambos devidamente aptos a discutir e decidir sobre a pontuação atribuída que porventura venham a impactar o faturamento dos serviços prestados.

A CONTRATADA será pontuada com nota entre 0 (zero) e 10 (dez) pontos mensais, não cumulativos, os quais serão atribuídos pelo atingimento de determinado percentual dos indicadores de desempenho definidos no item 23, conforme descrição e pontuação apresentadas;

O cálculo da Nota de Avaliação será efetuado pela CONTRATANTE, conforme abaixo:

### **NOTA DE AVALIAÇÃO (NA)**

**(NOTA do IQA x 4) + (NOTA TOP x 2) + (NOTA NS x 2) + (NOTA IDS x 1) + (NOTA TAL x 1)**

**10**

A nota inicial no primeiro dia do mês será de 0 (zero) que poderá chegar até 10 (dez) pontos;

Dos pontos obtidos, a CONTRATANTE verificará o percentual de desconto a ser aplicado ao faturamento da CONTRATADA, para o mês apurado, conforme tabela de avaliação apresentada.

### 13. TABELA DE DESCONTOS

Sempre que a Nota de Avaliação atingir valor inferior a 9 (nove), a CONTRATADA deverá deduzir o percentual do valor a ser faturado, conforme total de pontos atingidos, segundo planilha abaixo:

ITEM	NOTA DE AVALIAÇÃO (NA)	PENALIDADES
01	NA $\geq$ 9,00	Sem desconto sobre o valor a ser faturado pela CONTRATADA
02	8,50 $\leq$ NA < 9,00	Desconto de 1,25% sobre o valor faturado no mês da infração
03	8,00 $\leq$ NA < 8,50	Desconto de 3,75% sobre o valor faturado no mês da infração
04	7,50 $\leq$ NA < 8,00	Desconto de 9,00% sobre o valor faturado no mês da infração
05	7,00 $\leq$ NA < 7,50	Desconto de 18,00% sobre o valor faturado no mês da infração
06	NA < 7,00	Desconto de 20,00% sobre o valor faturado no mês da infração

Independente dos descontos sobre o valor do Contrato, a CONTRATANTE poderá aplicar sanções administrativas previstas na legislação correlata as obrigações da CONTRATADA no Termo de Referência, itens esses que deverão ser reproduzidos nos respectivos Contratos.

### 14. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	PESO	PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO
01	A CONTRATANTE acompanhará o cumprimento do ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS (IDS) estabelecido neste Termo de Referência.  Para apuração mensal da nota de cada indicador, que comporá a fórmula acima, será feita uma média simples referente às notas diárias, em relação ao número total de dias em que houve atendimento.	1	Diária	IDS < 80% 0 pts 80% $\leq$ IDS < 85% 2 pts 85% $\leq$ IDS < 90% 4 pts 90% $\leq$ IDS < 95% 6 pts 95% $\leq$ IDS < 99% 8 pts IDS = 99% 10 pts
02	A CONTRATANTE acompanhará o cumprimento do NÍVEL DE SERVIÇO (NS) estabelecido no Termo de Referência.  Para apuração mensal da nota de cada indicador, que comporá a fórmula acima, será feita uma média simples referente às notas diárias, em relação ao número total de dias em que houve atendimento.	2	Diária	NS < 70% 0 pts 70% $\leq$ NS < 75% 2 pts 75% $\leq$ NS < 80% 4 pts 80% $\leq$ NS < 85% 6 pts 85% $\leq$ NS < 90% 8 pts NS $\geq$ 90% 10 pts

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	PESO	PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO
03	<p>A CONTRATANTE acompanhará o cumprimento da TAXA DE ABANDONO LÍQUIDO (TAL) estabelecida no Termo de Referência.</p> <p>Para apuração mensal da nota de cada indicador, que comporá a fórmula acima, será feita uma média simples referente às notas diárias, em relação ao número total de dias em que houve atendimento.</p>	<b>1</b>	Diária	<p>TAL &gt; 1,75% 0 pts</p> <p>1,5% &lt; TAL ≤ 1,75% 2 pts</p> <p>1,25% &lt; TAL ≤ 1,5% 4 pts</p> <p>1,0% &lt; TAL ≤ 1,25% 6 pts</p> <p>0,75% &lt; TAL ≤ 1,0% 8 pts</p> <p>TAL ≤ 0,75% 10 pts</p>
04	<p>A CONTRATANTE acompanhará o cumprimento do ÍNDICE DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO (IQA) estabelecido no Termo de Referência.</p>	<b>4</b>	Mensal	<p>IQA &lt; 75% 0 pts</p> <p>75% ≤ IQA &lt; 80% 2 pts</p> <p>80% ≤ IQA &lt; 85% 4 pts</p> <p>85% ≤ IQA &lt; 90% 6 pts</p> <p>90% ≤ IQA &lt; 95% 8 pts</p> <p>IQA ≥ 95% 10 pts</p>
05	<p>A CONTRATANTE acompanhará o cumprimento da TAXA DE OCUPAÇÃO DAS PA'S (TOP) estabelecida no Termo de Referência.</p> <p>Para apuração mensal da nota de cada indicador, que comporá a fórmula acima, será feita uma média simples referente às notas diárias, em relação ao número total de dias em que houve atendimento.</p>	<b>2</b>	Diária	<p>TOP &lt; 75% 0 pts</p> <p>75% ≤ TOP &lt; 80% 2 pts</p> <p>80% ≤ TOP &lt; 85% 4 pts</p> <p>85% ≤ TOP &lt; 90% 6 pts</p> <p>90% ≤ TOP &lt; 95% 8 pts</p> <p>TOP ≥ 95% 10 pts</p>

## **15. PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

É a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA e que objetiva aferir a percepção dos usuários quanto ao atendimento recebido;

A Pesquisa de Satisfação deverá ser realizada de forma eletrônica por meio da Unidade de Resposta Audível – URA;

A URA para a realização da pesquisa deverá ter a possibilidade de gravação de até 3 perguntas contendo cada uma até 5 opções de respostas.

Os operadores deverão informar, em 100% das ligações atendidas, que ao final do atendimento o cidadão será encaminhado para a Pesquisa de Satisfação;

A Pesquisa de Satisfação realizada pela Unidade de Resposta Audível (URA) será produzida pela CONTRATADA e validada pela CONTRATANTE;

A CONTRATADA deverá fornecer relatório da Pesquisa de Satisfação à CONTRATANTE sempre que solicitado e também deverá ser disponibilizado seu acesso via web.

## **16. RECURSOS HUMANOS**

### **Operador Nivel I**

Perfil

- Escolaridade mínima: Ensino Médio Completo;
- Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- Conhecimento básico de Internet
- Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows;
- Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros;
- Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook

Atribuições básicas

- Realizar o teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- Proceder ao atendimento observando técnicas de atendimento/scripts;
- Atualização e/ou inclusão de dados dos usuários nos sistemas da CONTRATADA;
- Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários da Central de Atendimento e ao pessoal da CONTRATADA, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada, atuando, inclusive, como ouvidoria;
- Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- Agir com calma e tolerância frente às situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado;
- Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.
- Consultar o Supervisor e o Controlador de Qualidade, em caso de dúvidas ou ausência de informações.

## **Operador Nível II**

### **Perfil**

- Escolaridade mínima: ensino médio completo, preferencialmente com curso específicos no projeto que for inserido, curso de auxiliar de enfermagem e/ou profissionais da área de biomédicas;
- Conhecimento básico de Internet;
- Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows;
- Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros;
- Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook.
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.
- Comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho, inclusive comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros; e
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.

### **Atribuições básicas**

- Realizar o teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- Proceder ao atendimento observando técnicas de atendimento/scripts;
- Atualização e/ou inclusão de dados dos usuários nos sistemas da CONTRATADA;
- Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários da Central de Atendimento e ao pessoal da CONTRATADA, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada, atuando, inclusive, como ouvidoria;
- Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- Agir com calma e tolerância frente às situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado;
- Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento; e
- Consultar o Supervisor e o Controlador de Qualidade, em caso de dúvidas ou ausência de informações.

## **Supervisor**

### **Perfil**

- Escolaridade mínima: Nível Médio
- Experiência profissional na função de no mínimo 1 (um) ano;
- Amplo domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access);
- Amplo conhecimento de Internet Explorer;
- Conhecimentos em indicadores de performance de Central de Atendimento ativo e receptivo (nível de serviço, taxa de abandono, produtividade, taxa de conversão das ligações ativas etc.);
- Conhecimentos para elaborar e interpretar relatórios operacionais e gerenciais;
- Conhecimentos para elaborar os roteiros de argumentações ("scripts");

- Boa redação;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Bom relacionamento interpessoal;
- Conhecimentos básicos em tecnologia relacionados a centrais de atendimento (sistemas de gerenciamento de centrais de atendimento, sistemas de relatórios, sistemas de gravação, sistemas de discagem automática);
- Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho inclusive comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros;
- Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços;
- Disciplina e assiduidade;
- Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e encaminhamento de soluções adequadas; e
- Desejável conhecimento da Norma ISO 9001:2000 não é uma norma apenas, das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade.

#### Atribuições básicas

- Reportar-se ao Coordenador da central de atendimento, para fins de gestão da operação do atendimento;
- Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os operadores responsáveis pelo teleatendimento receptivo;
- Atuar na supervisão dos operadores que estão no ambiente da CONTRATANTE;
- Organizar e distribuir as tarefas entre os operadores responsáveis pelos serviços de retorno das solicitações e teleatendimento ativo;
- Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, por meio de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;
- Elaboração de relatórios de acompanhamento dos serviços executados;
- Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os cidadãos e operadores;
- Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos operadores;
- Instruir, orientar e treinar os operadores quanto a melhor forma de atendimento a casos rotineiros e a casos especiais, inclusive aperfeiçoar e atualizar scripts;
- Comunicar imediatamente ao Coordenador qualquer problema relativo ao plano de ocupação das Posições de Atendimento;
- Analisar e atestar o relatório de frequência (controle do horário de chegada e saída dos operadores, descansos, escalas, etc.);
- Consolidar as escalas de férias dos operadores sob sua responsabilidade;

- Monitoramento das sugestões e reclamações relatadas pelos cidadãos, para posterior encaminhamento ao Gerente;
- Coordenação da realização de ativo para complementação de dados cadastrais dos cidadãos;
- Acompanhamento da produtividade da central de atendimento (ativo e receptivo);
- Esclarecimento de dúvidas dos operadores;
- Realização de reuniões diárias com operadores e coordenadores visando estabelecer estratégias e tomadas de decisões;
- Identificação de necessidade de treinamentos, capacitações e reciclagens de operadores;
- Solicitação de materiais e recursos de expediente para o pleno funcionamento do setor;
- Promoção das substituições e/ou contratações que se façam necessárias;
- Planejar, organizar, controlar, acompanhar e orientar a avaliação periódica de desempenho dos operadores e das atividades e Termo de Referências da sua área de atuação; e
- Estimular o autodesenvolvimento, capacitar, motivar, integrar e envolver as pessoas sob o seu comando para a execução dos processos e alcance dos resultados estabelecidos.

### **Monitor**

#### Perfil

- Escolaridade mínima: Nível Médio;
- Amplo domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access);
- Amplo conhecimento de Internet Explorer e/ou monitoria;
- Experiência mínima de 1 (um) ano nas atividades de atendimento;
- Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- Raciocínio lógico, matemático;
- Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- Capacidade de avaliação e síntese; comportamento ético;
- Amplo conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento em uso;
- Facilidade em avaliar desempenho;
- Habilidades de monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- Maturidade Emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- Desejável conhecimento da Norma ISO 9001:2000, das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade.

#### Atribuições básicas

- Efetuar escuta sistemática das gravações de atendimento dos operadores, preenchendo relatórios de avaliação, a serem definidos em conjunto pela CONTRATADA e a CONTRATANTE;
- Promover a avaliação individual e periódica dos operadores;
- Elaborar, avaliar e propor cursos, treinamento e reciclagem visando ao aprimoramento e procedimentos do serviço de atendimento;
- Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, por meio de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;

- Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os cidadãos e os operadores;
- Avaliar a qualidade do atendimento e o desempenho dos atendentes;
- Gerar e analisar relatórios estatísticos referentes aos serviços de operação;
- Monitorar as filas dos serviços DAC e realizar as ações necessárias para a otimização das mesmas;
- Realizar o controle e arquivamento de documentos e arquivos lógicos; e
- Encaminhar aos representantes da CONTRATANTE relatório das atividades desenvolvidas.

### **Agente de Apoio ao Atendimento (BackOffice)**

#### Perfil

- Escolaridade mínima: cursando nível superior, preferencialmente na **área de TI**;
- Amplo domínio de microinformática, software de produtividade (MS Office) e Internet;
- Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades de Call Center;
- Conhecimento básico de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional;
- Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- Bons conhecimentos de português, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita;
- Capacidade de síntese;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços; e
- Desejável conhecimento da Norma ISO 9001:2000, das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade.

#### Atribuições básicas

- Analisar os sistemas informatizados que irão alimentar a nova operação;
- Criar modelos de entidade e relacionamento para sustentação operacional na comunicação e atualização de dados;
- Reportar-se ao Coordenador da Central de Atendimento, para fins de gestão da operação do atendimento;
- Controlar o arquivamento e organização de documentos e arquivos lógicos;
- Comunicar à equipe dos representantes da CONTRATANTE, por meio de relatórios de atividades, os problemas que requeiram estudos para o seu pronto-atendimento;
- Encaminhar ao Coordenador os relatórios das atividades desenvolvidas e propor melhorias para os atendimentos à CONTRATANTE e aos cidadãos.
- Disponibilizar os relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta on-line, via web; e
- Disponibilizar os relatórios produzidos pela equipe da Qualidade.

### **Coordenador**

#### Perfil Profissional

- Escolaridade mínima: Ensino Superior completo, com experiência mínima de 2 (dois) anos nas atividades de gestão e coordenação de equipes de teleatendimento;

- Amplo domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access);
- Conhecimento amplo de métodos de aplicação e avaliação, processos e ferramentas de gestão organizacional e da qualidade;
- Amplo conhecimento de Internet;
- Domínio técnico de métricas de Call Center;
- Capacidade de síntese e interpretação;
- Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional;
- Conhecimentos de inglês suficiente para desempenho das suas funções;
- Conhecimentos e experiência em didática;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria dos processos e serviços; e
- Necessário apresentar as seguintes habilidades e atitudes:
  - ❖ Percepção: capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade;
  - ❖ Controle emocional: capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes;
  - ❖ Liderança: habilidade para conduzir a equipe e elaborar atividades motivacionais, de forma a atender às necessidades de trabalho, em sua área de atuação;
  - ❖ Assimilação: capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações;
  - ❖ Iniciativa: disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, as situações que fujam de sua rotina de trabalho;
  - ❖ Responsabilidade: capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes, controle e desempenho de sua equipe;
  - ❖ Habilidade interpessoal: capacidade de administrar conflitos, dar e receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação, de argumentação e de relacionamento social;
  - ❖ Estabilidade emocional: capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho;
  - ❖ Enquadramento às normas: capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré - estabelecidos;
  - ❖ Autoconfiança: capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exija tomada de decisão;
  - ❖ Flexibilidade: capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos;
  - ❖ Organização: capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação e conduzir reuniões;
  - ❖ Comunicação: capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;
  - ❖ Atenção concentrada: capacidade para responder, de forma adequada, às diversas estimulações advindas do meio, simultaneamente;
  - ❖ Discrção: ter discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;
  - ❖ Postura: capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos;
  - ❖ Criatividade: capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras; e

- ❖ Comprometimento: engajar-se à visão, missão, objetivos, metas e diretrizes da CONTRATANTE, cujas operações estejam sob sua responsabilidade.
- Desejável conhecimento da Norma ISO 9001:2000, das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade.

#### Atribuições básicas

- Responder pela gestão do Contrato, atuando entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE;
- Cuidar das questões administrativas relacionadas aos empregados da CONTRATADA;
- Gerenciar, coordenar, avaliar e orientar, tecnicamente, as atividades de planejamento, controle e execução, na sua área de atuação;
- Elaborar os relatórios gerenciais solicitados;
- Estabelecer padrões de atendimento, para garantir a excelência dos serviços, a serem submetidos para análise da Gerência;
- Analisar os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e alterações de métodos, procedimentos/rotinas e sistemas informatizados, visando garantir um elevado grau de satisfação dos cidadãos;
- Acompanhar e conferir as medições de serviços realizadas e consolidar em relatório a ser apresentado à CONTRATANTE;
- Elaborar plano de treinamento, de capacitação e desenvolvimento do pessoal da Central de Atendimento, a serem submetidos para análise da CODEPLAN;
- Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços;
- Realizar reuniões periódicas, com toda a equipe de Supervisores, para fins de coordenação dos esforços, de alinhamento da estratégia e dos objetivos, de motivação e de capacitação profissional dos profissionais participantes, facilitando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe de Supervisores;
- Participar de reuniões de coordenação dos esforços, alinhamento da estratégia e dos objetivos, motivação e de capacitação profissional dos colaboradores de nível gerencial e operacional, e atuar, junto com os representantes da CONTRATANTE acompanhando os resultados obtidos, no que tange aos aspectos qualitativo e quantitativo;
- Garantir a qualidade e coerência das respostas recebidas dos atendimentos especializados; e
- Modelar os processos e efetuar o levantamento das informações que irão compor os roteiros de atendimento (scripts) de novas operações em conjunto com a Coordenação das Operações;

### Controlador de Qualidade

#### Perfil

- Escolaridade mínima: Cursando Nível Superior e/ou experiência mínima de 2 (dois) anos em operações e qualidade em centrais de atendimento;
- Experiência em ferramentas de gestão de força de trabalho para dimensionamento de centrais de atendimento;
- Amplo domínio de microinformática; Windows e Office (Word, Excel e Access);
- Amplo conhecimento de Internet;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada;
- Capacidade analítica, interpretativas e sintéticas; e
- Desejável ter conhecimento da **Norma ISO 9001:2000**, das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade.

#### Atribuições básicas

- Acompanhamento do calendário de eventos, sazonalidades e afins;
- Acompanhamento e contingenciamento do nível de absenteísmo e “Turn-Over”;
- Realizar pesquisas nos meios de comunicação a respeito dos serviços prestados pela central de atendimento;
- Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os scripts;
- Organizar e manter atualizado o manual de qualidade dos serviços;
- Produzir relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta on-line, via web;
- Receber dos Supervisores de Atendimento as manifestações de cidadãos não respondidas pelos operadores;
- Encaminhar ao Coordenador os relatórios das atividades desenvolvidas e propor melhorias para os atendimentos à CONTRATANTE e aos cidadãos.
- Analisar as manifestações dos cidadãos, finalizando-as por meio do retorno das solicitações e teleatendimento ativo;
- Revisar os textos das manifestações, redigidos pelos operadores e torná-los compreensíveis, quando necessário;
- Prestar esclarecimentos e orientações aos cidadãos;
- Responder pelo cumprimento e pela qualidade de atendimento;
- Elaborar relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise dos serviços prestados pela central de atendimento;
- Realizar auditoria de qualidade das bases de conhecimento e scripts da Central de Atendimento.
- Analisar e tratar os registros acolhidos;
- Alimentar e retroalimentar as informações para o primeiro e o segundo nível;
- Adoção de procedimentos para correta classificação das solicitações entrantes;
- Controle do envio e retorno das solicitações sem solução no nível da CONTRATADA às Instituições do Governo;

- Modelar os processos e efetuar o levantamento das informações que irão compor os roteiros de atendimento (scripts) de novas operações;
- Realizar auditoria periódica de qualidade das bases de conhecimento, scripts, cadastro de chamadas e demais tabelas do ambiente de banco de dados da central de atendimento. Os resultados dessa auditoria deverão ser confrontados com as análises da monitoria e dos analistas de qualidade de tráfego.
- Analisar os sistemas informatizados que irão alimentar a nova operação;
- Criar modelos de entidade e relacionamento para sustentação operacional na comunicação e atualização de dados;
- Compilar questionamentos para geração de scripts; e
- Adequação e retroalimentação dos roteiros de atendimento (scripts) no banco de dados.

### **Analista de Tráfego**

#### Perfil

- Escolaridade mínima: Ensino Superior completo.
- Experiência mínima de 2 (dois) anos em operações e análise de tráfego na área de centrais de atendimento;
- Conhecimentos de inglês suficientes para o desempenho das suas funções;
- Experiência em ferramentas de gestão de força de trabalho para dimensionamento de centrais de atendimento;
- Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade;
- Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada;
- Amplo domínio de microinformática; Windows e Office (Word, Excel e Access);
- Amplo conhecimento de Internet;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- Capacidade analítica, interpretativa e sintética;
- Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas, inclusive em situações de emergência/não previstas;
- Raciocínio lógico a matemático; e
- Desejável conhecimento da **Norma ISO 9001:2000**, das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade.

#### Atribuições básicas

- Executar análise de dados e manutenção de modelos;
- Analisar a evolução de todos os relatórios gerados pela área;
- Interface com usuário para apresentação de resultados e ações estratégicas da área;
- Construção de curvas de chamadas;
- Elaboração de escalas de trabalho e folgas, construção e acompanhamento intra-diário, diário e mensal da assertividade do “Forecast” (curvas de previsões);
- Acompanhar a aderência à escala de trabalho;

- Monitorar a Central de Atendimento em tempo real, promovendo ajustes imediatos para correção do desvio de desempenho;
- Acompanhamento de ligações da Central de Atendimento, visando ao aumento da produtividade;
- Analisar, acompanhar e avaliar o tráfego dos troncos de entrada/saída de telefonia da Central de Atendimento, repassando aos representantes da CONTRATANTE diariamente informação de desempenho e disponibilidade dos mesmos; e
- Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas inclusive em situações de emergência/não previstas.

### **Gerente**

#### Perfil

- Escolaridade mínima: Ensino superior completo com pós-graduação concluída preferencialmente em, pelo menos, uma das seguintes áreas: Teleatendimento, Marketing, Administração, Economia, Engenharia, Gestão de Negócios e Finanças;
- Conhecimentos avançados de informática;
- Preferencialmente, experiência profissional comprovada de 02 (dois) anos em Coordenação e/ou Gerência de operações de Teleatendimento;
- Conhecimento da **Norma ISO 9001:2000**, das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade.

#### Atribuições básicas

- Elaborar planos de trabalho, de forma a definir e estabelecer, com a equipe de Supervisores da CONTRATADA, a sequência lógica das atividades e das estratégias de atuação;
- Dimensionar os recursos humanos, materiais e financeiros a serem alocados na prestação dos serviços contratados; e
- Acompanhar, com a Equipe de Supervisão da CONTRATADA, o resultado obtido, no que tange aos aspectos qualitativo e quantitativo, verificando o perfeito funcionamento das equipes envolvidas na execução dos serviços contratados;
- Estabelecer e rever procedimentos, com a Equipe de Supervisão da CONTRATADA, definindo estratégias e competências de atuação, de forma a propor medidas de racionalização, visando a maximizar o aproveitamento dos recursos empregados;
- Acompanhar e avaliar, na sua área de atuação, os resultados atingidos, comparando-os com as metas estabelecidas;
- Gerenciar, coordenar, avaliar e orientar, tecnicamente, as atividades de planejamento, controle e execução, na sua área de atuação, acompanhando os resultados, visando a atender a demanda e o grau de satisfação dos cidadãos, promovendo a otimização e a maximização da efetividade dos serviços prestados;
- Realizar reuniões periódicas, com toda a equipe de Supervisores, para fins de coordenação dos esforços, de conscientização dos objetivos, de motivação e de capacitação profissional dos profissionais participantes, facilitando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe de Supervisores; e

- Elaborar, avaliar e propor cursos, treinamentos, reciclagens, manuais administrativos e técnicos, visando ao aprimoramento dos métodos e dos procedimentos utilizados pelas equipes envolvidas nas atividades.

### **Analista de Recursos Humanos**

#### Perfil

- Escolaridade mínima: Cursando Nível Superior;
- Ser capaz de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- Apresentar raciocínio lógico e matemático;
- Apresentar experiência na área de recursos humanos/qualidade em Central de Atendimento;
- Apresentar habilidades de solução de problemas e de desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- Possuir habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- Apresentar habilidade em planejamento e controle; e
- Apresentar habilidade na elaboração de atividades motivacionais;
- Possuir habilidade em formular, aplicar e interpretar os resultados de pesquisas de clima organizacional;
- Apresentar habilidade para conduzir reuniões e grupos;
- Ter conhecimentos de didática.

#### Atribuições básicas

- Condução dos processos de capacitação e de reciclagens periódicas nos termos definidos pela CONTRATADA;
- Manutenção atualizada de biblioteca e demais recursos de treinamento, sempre que detectada sua necessidade, agindo de forma proativa;
- Implementação de programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- Implementação de treinamentos baseados nos resultados obtidos nas avaliações realizadas;
- Acompanhamento e registro dos treinamentos ministrados, dos processos de apuração dos resultados e das melhorias decorrentes da ação educacional;
- Acompanhamento e registro do nível de formação dos teleatendentes, bem como o seu enquadramento nos perfis solicitados/definidos para atendimento;
- Emissão de relatórios de acompanhamento e aproveitamento dos treinamentos realizados e programas de melhoria implementados;
- Recrutamento, seleção e contratação de empregados, de acordo com o perfil definido para os profissionais;
- Apoio no controle integral, permissão, ativação, suspensão e cancelamento dos acessos físicos e lógicos;
- Controle da frequência de todos os empregados, por meio de sistema informatizado de registro e de apuração de frequência, a ser fornecido pela CONTRATADA;
- Implementação de programas de reconhecimento e valorização dos empregados;
- Condução de ações de melhoria do clima organizacional;

- Elaboração, planejamento e implementação de campanhas motivacionais;
- Implementação de programas de melhoria da qualidade de vida e da saúde ocupacional; incluindo qualidade da voz e ginástica laboral; e
- Emissão de relatórios de acompanhamento das campanhas motivacionais e dos programas de melhoria implementados.

### **Técnico de Suporte**

#### Perfil

- Escolaridade: Cursando Nível Superior preferencialmente na área de TI;
- Experiência mínima de 1(um) ano na função;
- Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Capacidade de análise/síntese;
- Habilidade na operação de equipamentos típicos de escritório (fax, impressora, copiadora, microcomputador);
- Conhecimento das rotinas de controle e uso dos sistemas de informação;
- Amplo conhecimento de ferramentas e relatórios de Call Center;
- Habilidade em tratamento de dados e informações;
- Apresentar capacidade de análise, avaliação e síntese;
- Apresentar habilidade na operação de equipamentos típicos de escritório (fax, impressora, copiadora, microcomputador);
- Conhecimento das rotinas de controle de correspondência e de material de consumo;

#### Atribuições básicas

- Atividades de suporte técnico à operação.
- Substituição de roteiros e informes em arquivos lógicos e pastas físicas.
- Implantação, Capacitação e Suporte no uso de Sistemas.
- Serviços de backoffice para tratamento de ocorrências e/ou complemento de informações do atendimento.
- Tratamento e manutenção de dados e informações necessárias à execução dos serviços.
- Coleta de informações necessárias ao controle dos indicadores.
- Elaboração e emissão de relatórios e planilhas.
- Organização, controle e arquivamento de documentos físicos e lógicos.
- Apoio técnico na utilização de microcomputadores e periféricos, sistemas, planilhas eletrônicas, editores de texto, correio eletrônico, fax, copiadoras e similares.

## **17. PLANO DE TREINAMENTO E PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO**

A CONTRATADA apresentará para conhecimento, análise e prévia aprovação, pela CONTRATANTE, em prazo, máximo, de 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do Contrato, um Plano

de Treinamento, Desenvolvimento e Capacitação dos Profissionais a serem alocados na execução dos serviços contratados;

Dentre as ações e exames de admissão, a CONTRATADA deverá submeter os atendentes a exame com fonoaudióloga, de forma a garantir a correta comunicação nos atendimentos;

Os treinamentos, reciclagem e aperfeiçoamento contínuo dos operadores e supervisores, relativos às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais, capacitação, riscos da atividade e outros, previstos na Portaria N° 09 do M.T.E., de 30 de março de 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em teleatendimento, deverão ser ministrados por instrutores especializados, custeados integralmente pela CONTRATADA;

Para os operadores responsáveis para atendimento deficientes auditivos e de fala a CONTRATADA será responsável por realizar o treinamento de técnicas de atendimento, operação do hardware e software, bem como nos requisitos que se fizerem necessários para a realização desse atendimento.

Quando houver a troca de operadores responsáveis pelo atendimento aos deficientes auditivos e de fala, a CONTRATADA será responsável pelo treinamento desses novos operadores nas técnicas de atendimento, operação do hardware e software, bem como nos requisitos que se fizerem necessários para a realização desse atendimento.

Dentre os profissionais envolvidos nos treinamentos, deverá estar envolvido diretamente 01 (um) profissional graduado em Psicologia;

O treinamento inicial será coordenado por funcionários da CONTRATANTE com acompanhamento de pessoal específico da CONTRATADA, denominado 'Multiplicador'. O Multiplicador é responsável por captar os serviços e ministrar o curso para as turmas futuras, por meio de material que deverá ser constante e previamente validado por técnicos da CONTRATANTE, responsáveis pelos serviços que serão informados na Central;

A CONTRATANTE disponibilizará, para cada segmento específico, o treinamento inicial para os profissionais da CONTRATADA, que, a partir desse momento, terá a responsabilidade de multiplicar esses conhecimentos para seus colaboradores durante toda a execução do Contrato.

A cada nova operação integrada, caberá à instituição do Governo responsável, o treinamento específico (planejamento, instrutores e originais do material didático) dos novos operadores, cabendo à CONTRATADA todos os demais recursos, inclusive reprodução dos materiais de treinamento, disponibilização de multiplicadores e local adequado;

O referido Plano de Treinamento, Desenvolvimento e Capacitação deverá prever ainda a realização obrigatória de reciclagens, com intervalo de, no máximo, 02 (dois) meses;

Os cursos de treinamento inicial e aperfeiçoamento contínuo dos profissionais contratados, de reciclagem, relativos às técnicas de atendimento telefônico e posturas profissionais específicas ao teleatendimento e, por fim, de capacitação sobre os riscos da atividade (Portaria n° 09 do M.T.E., de 30 de março de 2007, que aprova o Anexo II da NR-17), deverão ser realizados por instrutores especializados da CONTRATADA.

#### Programas de Capacitação e Avaliação do Desempenho

O programa de capacitação e Avaliação de Desempenho dos novos profissionais é parte integrante do processo seletivo que deverá ser executado pela CONTRATADA. O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Atendimento. Sua

aplicação será de acordo com perfis de cargos definidos e deverá abordar, no mínimo, os seguintes assuntos:

Contextualização sobre Central de Atendimento;

Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;

Padrões de Atendimento Telefônico;

Legislação vigente sobre teleatendimento e Código de Ética do setor;

Sigilo profissional;

Conhecimentos básicos sobre a CONTRATANTE e seus produtos.

Para os operadores responsáveis para atendimento aos portadores de deficiência e fala, a CONTRATADA será responsável por realizar o treinamento de técnicas de atendimento, operação do hardware e software, bem como nos requisitos que se fizerem necessários para a realização desse atendimento.

O conteúdo do programa de capacitação dos operadores e supervisores, referente aos produtos, sistemas, serviços e os procedimentos para o desenvolvimento das atividades, serão fornecidos pela CONTRATANTE aos multiplicadores da CONTRATADA, ficando estes encarregados de treinar os operadores e supervisores.

A CONTRATADA, deverá ministrar treinamentos relativos a reciclagem para todos os operadores e supervisores. O programa de reciclagem deverá prever, no mínimo, 1 (uma) hora semanal de treinamento para cada profissional.

A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE da necessidade identificada de reciclagem dos operadores em produtos, serviços e sistemas, para que a CONTRATANTE providencie o repasse das informações necessárias aos instrutores da CONTRATADA, que atuarão na disseminação dos conteúdos.

A realização das atividades de capacitação de pessoal, independentemente de solicitação da CONTRATANTE, é obrigatória principalmente nos seguintes casos:

Novos serviços e sistemas para atendimento;

Disseminação, atualização de roteiros de atendimento (Scripts) de novas informações;

Demandas sazonais;

Ação corretiva, quando observada a não conformidade no atendimento prestado pelo operador;

Ação preventiva para equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente.

Entrada de novos operadores

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, em nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

A CONTRATADA deverá disponibilizar instalações fora do ambiente de trabalho para capacitação de pessoal administrativo e de operação;

A CONTRATADA deverá preservar todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, de forma a permitir acesso à CONTRATANTE, a qualquer tempo, dos seguintes dados:

Agenda mensal dos treinamentos;

Cursos/treinamentos e reciclagens realizadas, avaliações dos treinamentos, treinandos e instrutores;

Metodologia para identificação das necessidades de reciclagens;

Carga horária dos treinamentos e reciclagens;

Avaliação do aproveitamento;

Ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios;

Relação contendo a qualificação de todos os profissionais alocados na operação.

A CONTRATADA deverá possuir procedimentos para o acompanhamento e avaliação do desempenho, de forma garantir a contínua adequação dos colaboradores às necessidades dos serviços realizados. O acompanhamento do desempenho deverá incluir, no mínimo, a avaliação da qualidade e produtividade dos colaboradores, por meio de serviço sistematizado de monitoria, além da atividade de retorno (*feedback*) aos colaboradores sobre a sua atuação em relação ao desempenho e possíveis pontos de melhoria.

A avaliação de desempenho dos operadores deverá ser realizada por meio das monitorias, visando garantir a qualidade dos serviços. Após a monitoria, o supervisor, em conjunto com os monitores, tanto da própria CONTRATADA quanto da CONTRATANTE, deverá repassar o *feedback* ao operador. No final do período determinado (semanal, quinzenal ou mensal) será realizada a consolidação dos dados e apresentação dos resultados para o operador, expondo suas potencialidades, necessidades de melhoria no atendimento e definindo sua meta individual.

Dentro do Programa de Capacitação, a CONTRATADA deverá estimular o *feedback* e a motivação, cujas definições estão abaixo descritas;

*Feedback* é um processo de ajuda para mudanças de comportamento, no qual, geralmente, um superior apresenta ao funcionário o retorno de suas ações, destacando elogios e apontando pontos para melhoria. Fornece informações sobre como a atuação da pessoa que está recebendo o retorno pode afetar outras pessoas e tem como principal objetivo direcionar as próximas ações. A expressão *feedback* é traduzida como retroalimentação ou realimentação;

A formação inicial dos operadores deverá ser constituída por uma carga horária mínima de 40 (quarenta) horas / aula, por profissional.

## **18. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

A CONTRATADA deverá possuir procedimentos para segurança da informação, de forma a garantir a integridade, privacidade e confidencialidade dos seus dados, dos Cidadãos e da CONTRATANTE. A segurança da informação deverá incluir procedimentos para controle do acesso à informação, procedimentos para proteção de dados e voz e procedimentos para realização de troca de dados;

A CONTRATADA deverá contar com sistemas de segurança tais como: *firewall* baseado em hardware, controle de acesso por senha / *police* (sistema de segurança) aos sistemas de trabalho e *software* antivírus em sua rede de dados, de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas. Deverá haver implementação de *firewall* em todas as conexões externas / servidores;

A CONTRATADA deverá ainda prover segurança, por meio da utilização de identificação individual (ID) de todos os profissionais alocados na prestação dos serviços contratados, definindo um *userid* e senha pessoal e intransferível. Tal senha deverá ser trocada, no máximo, a cada 30 (trinta) dias;

O login de todos os profissionais da CONTRATADA aos sistemas deverá, obrigatoriamente, ocorrer com a identificação do usuário e senha;

Em caso de três tentativas incorretas de acesso a conta deverá ser automaticamente bloqueada, bem como não deverá ser permitida duplicidade de login;

Os profissionais com acesso ao ambiente de operação deverão assinar Contrato de Trabalho que contenha Termo de Confidencialidade. Para os colaboradores casuais e prestadores de serviços que não

estejam cobertos por um Contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em Acordo de Confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação;

O Termo ou Acordo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações e senhas. Deverá também ser expresso, claramente, a penalidade e o processo disciplinar formal caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do Contrato de trabalho;

Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados em caso de suspeita de conduta indevida por parte do profissional;

Os empregados da CONTRATADA que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos até o devido retorno;

Na estrutura de rede da CONTRATADA, utilizada para a prestação dos serviços contratados, não poderão ocorrer desenvolvimento ou testes de quaisquer aplicativos;

A CONTRATADA deverá realizar manutenção de backups (cópias de segurança) de todas as informações registradas referentes aos registros (*logs*) dos atendimentos realizados mensalmente. Ao final do Contrato, as mídias referentes aos dois últimos backups realizados serão entregues à CONTRATANTE;

A rede utilizada pelos funcionários deverá permitir acesso restrito à internet, limitada a sites previamente definidos pela CONTRATANTE, com a participação da área de segurança. As estações utilizadas para acessar recursos da CONTRATANTE deverão permitir apenas a sua utilização por pessoas autorizadas para esse fim;

Nas Estações de Trabalho ou Posições de Atendimento – PA's, utilizadas pelos Operadores, não poderá haver qualquer dispositivo habilitado que permita o acesso a gravação e a leitura;

A CONTRATADA deverá utilizar sistema interno de segurança (circuito integrado de TV) que permita a gravação de todas as imagens, mesmo sob baixa ou nenhuma luminosidade (natural ou artificial), para a monitoração de todos os pontos dos ambientes físicos que serão utilizados para a prestação dos serviços contratados. As imagens, em tempo real, poderão ser, mediante solicitação da CONTRATANTE, distribuídas na Intranet, com acesso liberado mediante usuário e senha personalizada;

À CONTRATADA cabe ainda fornecer meios on-line para auditoria dos acessos efetuados a partir das estações que estão na rede de serviços, bem como gerar registros detalhados, por usuário, contendo no mínimo: nome completo, função ou cargo, ID, horário ou período de permanência, data e motivo, identificando os acessos a todos os ambientes utilizados para a prestação dos serviços contratados e repassá-los aos representantes da CONTRATANTE, mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente;

## **19. ÉTICA E RESPONSABILIDADE SÓCIOAMBIENTAL**

A CONTRATADA garante que todas as informações disponibilizadas pela CONTRATANTE serão utilizadas exclusivamente para fins deste objeto e mantidas sob sigilo absoluto;

Toda informação originária da prestação dos serviços de teleatendimento e das instituições envolvidas deverá ser disponibilizada somente pelos responsáveis da CONTRATANTE e a quem esses determinarem, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa;

A CONTRATADA deverá colaborar em quaisquer procedimentos de investigação decorrentes do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades, ou de conduta inadequada de seus profissionais no relacionamento com os usuários dos serviços;

A CONTRATADA deverá implementar políticas visando a conscientização e sensibilização de seus funcionários para a utilização adequada dos recursos utilizados na geração dos serviços objeto deste Contrato, tais como papéis, toner, cartuchos, lápis, canetas, pastas, etc., com vistas a reduzir a geração de resíduos que impactam o meio ambiente.

## **20. DISPOSIÇÕES FINAIS**

A CONTRATANTE possibilitará às empresas interessadas visita técnica às instalações da atual Central de Atendimento, para conhecimento de todos os aspectos que possam influir direta ou indiretamente na execução dos serviços.

A visita deverá ser realizada no prazo máximo de até 2 (dois) dias úteis antes do dia marcado para a abertura da licitação.

Para visita às instalações da Central de Atendimento a empresa interessada deverá realizar o agendamento com o responsável designado pela CONTRATANTE, das 8h às 12h e das 14h às 18h, de 2ª a 6ª feira, por meio do telefone (61) 3342-2265.

## ANEXO II

### Modelo de Proposta Comercial

ITEM	SERVIÇO	UN	QUANTIDADE ESTIMADA/MÊS (A)	VALOR UNITÁRIO (B)	VALOR TOTAL (Mensal) C = (Ax B)	VALOR TOTAL (Anual) D = (C x 12)
I	PA I - Essa PA utilizará operador NIVEL I para 06 horas de atendimento de segunda a sexta-feira, entre o período de 7 as 21h..	PA	35		R\$ -	R\$ -
II	PA II - Essa PA utilizará operador NIVEL I para 12 horas de atendimento, de segunda a sexta-feira, entre o período de 7 as 21h.	PA	33		R\$ -	R\$ -
III	PA III - Esse PA utilizará operador NIVEL I para 12 horas de atendimento, de segunda a domingo incluindo feriados, entre o período de 7 as 21h.	PA	10		R\$ -	R\$ -
IV	PA IV - Esse PA utilizará operador NIVEL I para 24 horas de atendimento de segunda a domingo incluindo feriados.	PA	05		R\$ -	R\$ -
V	PA V - Esse PA utilizará operador NIVEL II para 06 horas de atendimento de segunda a sexta-feira, entre o período de 7 as 21h.	PA	25		R\$	R\$
VI	PA VI - Essa PA utilizará operador NIVEL II para 12 horas de atendimento de segunda a sexta-feira, entre o período de 7 as 21h	PA	05		R\$ -	R\$ -
VII	PA VII - Essa PA utilizará operador NIVEL II para 24 horas de atendimento, de segunda a domingo incluindo feriados,	PA	10		R\$ -	R\$ -
VIII	<b>PA VIII</b> – Esse PA utilizará operador NIVEL I para <b>12</b> horas de atendimento, para recebimento de ligações de deficientes auditivos e de fala, sendo equipada com todos os recursos de hardware e software necessários para o recebimento de chamadas de aparelho telefônico de texto (terminal telefônico para deficientes auditivos); entre o período de 7 as 21h.	PA	01			
IX	<b>PA IX</b> - Esse PA é composto somente da infraestrutura de atendimento sem a alocação de operador, para 12 horas de atendimento.	PA	27			
<b>Total Geral Estimado Mês</b>					R\$	
<b>Total Geral Estimado Ano</b>						R\$ -

**ANEXO III**  
**MODELOS DE PLANILHAS DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇO**

**Posto de Atendimento - PA I**

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇO POR POSIÇÃO DE ATENDIMENTO		PA I – 6 HORAS DE ATENDIMENTO UTILIZARÁ OPERADOR NÍVEL I – DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA, entre o período de 07 as 21 h		
REMUNERAÇÃO – MÃO DE OBRA (A1)	PERCENTUAL SEM REMUNERAÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO MENSAL R\$	VALOR TOTAL MENSAL R\$
Operador nível I				
Coordenador				
Controlador de qualidade				
Gerente				
Supervisor				
Técnico de suporte				
Monitor				
Análise de tráfego				
Agente de apoio ao atendimento (back office)				
Analista de recursos humanos				
Adicional noturno				
Total A1 – salário da mão de obra				
ENCARGOS SOCIAIS (A2)				
<b>GRUPO A</b>				
01 - INSS	20%			
02 – SESC ou SESI ou SEST	1,50%			
03 - SENAI ou SENAC ou SENAT	1,00%			
04 - INCRA	0,20%			
05 - SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,50%			
06 - FGTS	8,00%			
07-SEGURO ACIDENTE DE TRABALHO – RAT ou ANTIGO SAT	3,00%			
08 – SEBRAI	0,60%			
<b>GRUPO B</b>				
09 – FÉRIAS	8,33%			
10 – AUXILIO DOENÇA	1,15%			
11 – LICENÇA MATERNIDADE	0,07%			
12 – LICENÇA PATERNIDADE	0,02%			
13 – FALTAS LEGAIS	0,28%			
14 – ACIDENTE DE TRABALHO	0,33%			
15 – AVISO PRÉVIO	0,10%			
16 – 13º SALÁRIO	8,33%			
<b>GRUPO C</b>				
17 – AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,35%			
18 – INDENIZAÇÃO ADICIONAL	0,08%			
19 – INDENIZAÇÃO (RECISÃO SEM JUSTA CAUSA)	4,00%			
<b>GRUPO D</b>				
20 – INCIDÊNCIA GRUPO A X GRUPO B				
<b>GRUPO E</b>				
21 – INCIDÊNCIA DO GRUPO A X AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,13%			
<b>Total A2 – Encargos Sociais</b>				
<b>TOTAL A – (A1+A2)</b>				

<b>Insumos - Mão de obra – (B1)</b>				
01 – UNIFORMES				
02 – TREINAMENTO / RECICLAGEM PESSOAL				
03 – PLANO DE SAÚDE				
04 – VALE – ALIMENTAÇÃO				
05 – VALE - TRANSPORTE				
06 – OUTROS				
<b>TOTAL B1</b>				
<b>Insumos – Infraestrutura / Mobiliário – (B2)</b>				
01 – SOFTWARE / LICENÇAS				
02 – MICROCOMPUTADORES/HEADSETS				
03 – SISTEMAS OPERACIONAIS				
04 – PABX/DAC/URA				
05 – LINHA TELEFÔNICA				
06 – ESTAÇÃO DE TRABALHO (MOBILIÁRIO)				
<b>TOTAL B2</b>				
<b>TOTAL B – (B1+ B2)</b>				
<b>Demais componentes ( C)</b>				
DESPESAS ADMINISTRATIVA/OPERACIONAIS ( % SOBRE O SOMATÓRIO DE (A+B1+B2)				
LUCRO ( % SOBRE O SOMATÓRIO DE (A+B1+B2+DESPESAS ADMINISTRATIVAS)				
<b>TOTAL C</b>				
<b>Tributos (D)</b>				
01 - ISS	5,00%			
02 – COFINS/PIS	8,79%			
<b>TOTAL D</b>				
<b>VALOR MENSAL ( A+B+C+D)</b>				R\$
<b>QUANTIDADE MENSAL DE POSIÇÕES DE ATENDIMENTO – PA'S NÍVEL I</b>				<b>35</b>
<b>VALOR UNITÁRIO DA POSIÇÃO DE ATENDIMENTO – NÍVEL I (VALOR MENSAL/ QUANTIDADE DE PA'S NÍVEL I)</b>				R\$

### Posto de Atendimento - PA II

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇO POR POSIÇÃO DE ATENDIMENTO		PA II – 12 HORAS DE ATENDIMENTO UTILIZARÁ OPERADOR NÍVEL I – DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA, entre o período de 7 as 21 h.		
REMUNERAÇÃO – MÃO DE OBRA (A1)	PERCENTUAL SEM REMUNERAÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO MENSAL R\$	VALOR TOTAL MENSAL R\$
Operador nível I				
Coordenador				
Controlador de qualidade				
Gerente				
Supervisor				
Técnico de suporte				
Monitor				
Análise de tráfego				
Agente de apoio ao atendimento (back office)				
Analista de recursos humanos				
Adicional noturno				
Total A1 – salário da mão de obra				
ENCARGOS SOCIAIS (A2)				
<b>GRUPO A</b>				
01 - INSS	20%			
02 – SESC ou SESI ou SEST	1,50%			
03 - SENAI ou SENAC ou SENAT	1,00%			
04 - INCRA	0,20%			
05 - SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,50%			
06 - FGTS	8,00%			
07-SEGURO ACIDENTE DE TRABALHO – RAT ou ANTIGO SAT	3,00%			
08 – SEBRAI	0,60%			
<b>GRUPO B</b>				
09 – FÉRIAS	8,33%			
10 – AUXILIO DOENÇA	1,15%			
11 – LICENÇA MATERNIDADE	0,07%			
12 – LICENÇA PATERNIDADE	0,02%			
13 – FALTAS LEGAIS	0,28%			
14 – ACIDENTE DE TRABALHO	0,33%			
15 – AVISO PRÉVIO	0,10%			
16 – 13º SALÁRIO	8,33%			
<b>GRUPO C</b>				
17 – AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,35%			
18 – INDENIZAÇÃO ADICIONAL	0,08%			
19 – INDENIZAÇÃO (RECISÃO SEM JUSTA CAUSA)	4,00%			
<b>GRUPO D</b>				
20 – INCIDÊNCIA GRUPO A X GRUPO B				
<b>GRUPO E</b>				
21 – INCIDÊNCIA DO GRUPO A X AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,13%			
Total A2 – Encargos Sociais				
<b>TOTAL A – ( A1+A2)</b>				
<b>Insumos - Mão de obra – (B1)</b>				

01 – UNIFORMES				
02 – TREINAMENTO / RECICLAGEM PESSOAL				
03 – PLANO DE SAÚDE				
04 – VALE – ALIMENTAÇÃO				
05 – VALE - TRANSPORTE				
06 – OUTROS				
<b>TOTAL B1</b>				
<b>Insumos – Infraestrutura / Mobiliário – (B2)</b>				
01 – SOFTWARE / LICENÇAS				
02 – MICROCOMPUTADORES/HEADSETS				
03 – SISTEMAS OPERACIONAIS				
04 – PABX/DAC/URA				
05 – LINHA TELEFÔNICA				
06 – ESTAÇÃO DE TRABALHO (MOBILIÁRIO)				
<b>TOTAL B2</b>				
<b>TOTAL B – (B1+ B2)</b>				
<b>Demais componentes ( C)</b>				
DESPESAS ADMINISTRATIVA/OPERACIONAIS ( % SOBRE O SOMATÓRIO DE (A+B1+B2)				
LUCRO ( % SOBRE O SOMATÓRIO DE (A+B1+B2+DESPESAS ADMINISTRATIVAS)				
<b>TOTAL C</b>				
<b>Tributos (D)</b>				
01 - ISS	5,00%			
02 – COFINS/PIS	8,79%			
<b>TOTAL D</b>				
<b>VALOR MENSAL ( A+B+C+D)</b>				R\$
<b>QUANTIDADE MENSAL DE POSIÇÕES DE ATENDIMENTO – PA'S NÍVEL 1</b>				<b>33</b>
<b>VALOR UNITÁRIO DA POSIÇÃO DE ATENDIMENTO – NÍVEL I (VALOR MENSAL/ QUANTIDADE DE PA'S NÍVEL I)</b>				R\$

### Posto de Atendimento - PA III

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇO POR POSIÇÃO DE ATENDIMENTO		PA III – 12 HORAS DE ATENDIMENTO UTILIZARÁ OPERADOR NÍVEL I – de segunda a domingo incluindo feriados, entre o período de 07 as 21h.		
REMUNERAÇÃO – MÃO DE OBRA (A1)	PERCENTUAL SEM REMUNERAÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO MENSAL R\$	VALOR TOTAL MENSAL R\$
Operador nível I				
Coordenador				
Controlador de qualidade				
Gerente				
Supervisor				
Técnico de suporte				
Monitor				
Análise de tráfego				
Agente de apoio ao atendimento (back office)				
Analista de recursos humanos				
Adicional noturno				
Total A1 – salário da mão de obra				
ENCARGOS SOCIAIS (A2)				
<b>GRUPO A</b>				
01 - INSS	20%			
02 – SESC ou SESI ou SEST	1,50%			
03 - SENAI ou SENAC ou SENAT	1,00%			
04 - INCRA	0,20%			
05 - SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,50%			
06 - FGTS	8,00%			
07-SEGURO ACIDENTE DE TRABALHO – RAT ou ANTIGO SAT	3,00%			
08 – SEBRAI	0,60%			
<b>GRUPO B</b>				
09 – FÉRIAS	8,33%			
10 – AUXILIO DOENÇA	1,15%			
11 – LICENÇA MATERNIDADE	0,07%			
12 – LICENÇA PATERNIDADE	0,02%			
13 – FALTAS LEGAIS	0,28%			
14 – ACIDENTE DE TRABALHO	0,33%			
15 – AVISO PRÉVIO	0,10%			
16 – 13º SALÁRIO	8,33%			
<b>GRUPO C</b>				
17 – AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,35%			
18 – INDENIZAÇÃO ADICIONAL	0,08%			
19 – INDENIZAÇÃO (RECISÃO SEM JUSTA CAUSA)	4,00%			
<b>GRUPO D</b>				
20 – INCIDÊNCIA GRUPO A X GRUPO B				
<b>GRUPO E</b>				
21 – INCIDÊNCIA DO GRUPO A X AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,13%			
<b>Total A2 – Encargos Sociais</b>				
<b>TOTAL A – ( A1+A2)</b>				
<b>Insumos - Mão de obra – (B1)</b>				
01 – UNIFORMES				

02 – TREINAMENTO / RECICLAGEM PESSOAL				
03 – PLANO DE SAÚDE				
04 – VALE – ALIMENTAÇÃO				
05 – VALE - TRANSPORTE				
06 – OUTROS				
<b>TOTAL B1</b>				
<b>Insumos – Infraestrutura / Mobiliário – (B2)</b>				
01 – SOFTWARE / LICENÇAS				
02 – MICROCOMPUTADORES/HEADSETS				
03 – SISTEMAS OPERACIONAIS				
04 – PABX/DAC/URA				
05 – LINHA TELEFÔNICA				
06 – ESTAÇÃO DE TRABALHO (MOBILIÁRIO)				
<b>TOTAL B2</b>				
<b>TOTAL B – (B1+ B2)</b>				
<b>Demais componentes ( C)</b>				
DESPESAS ADMINISTRATIVA/OPERACIONAIS ( % SOBRE O SOMATÓRIO DE (A+B1+B2)				
LUCRO ( % SOBRE O SOMATÓRIO DE (A+B1+B2+DESPESAS ADMINISTRATIVAS)				
<b>TOTAL C</b>				
<b>Tributos (D)</b>				
01 - ISS	5,00%			
02 – COFINS/PIS	8,79%			
<b>TOTAL D</b>				
<b>VALOR MENSAL ( A+B+C+D)</b>				R\$
<b>QUANTIDADE MENSAL DE POSIÇÕES DE ATENDIMENTO – PAS NÍVEL 1</b>				<b>10</b>
<b>VALOR UNITÁRIO DA POSIÇÃO DE ATENDIMENTO – NÍVEL I (VALOR MENSAL/ QUANTIDADE DE PAS NÍVEL I)</b>				R\$

## Posto de Atendimento - PA IV

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇO POR POSIÇÃO DE ATENDIMENTO		PA IV – 24 HORAS DE ATENDIMENTO UTILIZARÁ OPERADOR NÍVEL I – de segunda a domingo incluindo feriados		
REMUNERAÇÃO – MÃO DE OBRA (A1)	PERCENTUAL SEM REMUNERAÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO MENSAL R\$	VALOR TOTAL MENSAL R\$
Operador nível I				
Coordenador				
Controlador de qualidade				
Gerente				
Supervisor				
Técnico de suporte				
Monitor				
Análise de tráfego				
Agente de apoio ao atendimento (back office)				
Analista de recursos humanos				
Adicional noturno				
Total A1 – salário da mão de obra				
ENCARGOS SOCIAIS (A2)				
<b>GRUPO A</b>				
01 - INSS	20%			
02 – SESC ou SESI ou SEST	1,50%			
03 - SENAI ou SENAC ou SENAT	1,00%			
04 - INCRA	0,20%			
05 - SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,50%			
06 - FGTS	8,00%			
07-SEGURO ACIDENTE DE TRABALHO – RAT ou ANTIGO SAT	3,00%			
08 – SEBRAI	0,60%			
<b>GRUPO B</b>				
09 – FÉRIAS	8,33%			
10 – AUXILIO DOENÇA	1,15%			
11 – LICENÇA MATERNIDADE	0,07%			
12 – LICENÇA PATERNIDADE	0,02%			
13 – FALTAS LEGAIS	0,28%			
14 – ACIDENTE DE TRABALHO	0,33%			
15 – AVISO PRÉVIO	0,10%			
16 – 13º SALÁRIO	8,33%			
<b>GRUPO C</b>				
17 – AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,35%			
18 – INDENIZAÇÃO ADICIONAL	0,08%			
19 – INDENIZAÇÃO (RECISÃO SEM JUSTA CAUSA)	4,00%			
<b>GRUPO D</b>				
20 – INCIDÊNCIA GRUPO A X GRUPO B				
<b>GRUPO E</b>				
21 – INCIDÊNCIA DO GRUPO A X AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,13%			
<b>Total A2 – Encargos Sociais</b>				
<b>TOTAL A – ( A1+A2)</b>				
<b>Insumos - Mão de obra – (B1)</b>				
01 – UNIFORMES				
02 – TREINAMENTO / RECICLAGEM PESSOAL				

03 – PLANO DE SAÚDE				
04 – VALE – ALIMENTAÇÃO				
05 – VALE - TRANSPORTE				
06 – OUTROS				
<b>TOTAL B1</b>				
<b>Insumos – Infraestrutura / Mobiliário – (B2)</b>				
01 – SOFTWARE / LICENÇAS				
02 – MICROCOMPUTADORES/HEADSETS				
03 – SISTEMAS OPERACIONAIS				
04 – PABX/DAC/URA				
05 – LINHA TELEFÔNICA				
06 – ESTAÇÃO DE TRABALHO (MOBILIÁRIO)				
<b>TOTAL B2</b>				
<b>TOTAL B – (B1+ B2)</b>				
<b>Demais componentes ( C)</b>				
DESPESAS ADMINISTRATIVA/OPERACIONAIS ( % SOBRE O SOMATÓRIO DE (A+B1+B2)				
LUCRO ( % SOBRE O SOMATÓRIO DE (A+B1+B2+DESPESAS ADMINISTRATIVAS)				
<b>TOTAL C</b>				
<b>Tributos (D)</b>				
01 - ISS	5,00%			
02 – COFINS/PIS	8,79%			
<b>TOTAL D</b>				
<b>VALOR MENSAL ( A+B+C+D)</b>				R\$
<b>QUANTIDADE MENSAL DE POSIÇÕES DE ATENDIMENTO – PAS NÍVEL 1</b>				<b>05</b>
<b>VALOR UNITÁRIO DA POSIÇÃO DE ATENDIMENTO – NÍVEL I (VALOR MENSAL/ QUANTIDADE DE PAS NÍVEL I)</b>				R\$

### Posto de Atendimento - PA V

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇO POR POSIÇÃO DE ATENDIMENTO		PA V – 06 HORAS DE ATENDIMENTO UTILIZARÁ OPERADOR NÍVEL II – de segunda a sexta-feira, entre o período de 07 as 21h		
REMUNERAÇÃO – MÃO DE OBRA (A1)	PERCENTUAL SEM REMUNERAÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO MENSAL R\$	VALOR TOTAL MENSAL R\$
Operador nível II				
Coordenador				
Controlador de qualidade				
Gerente				
Supervisor				
Técnico de suporte				
Monitor				
Análise de tráfego				
Agente de apoio ao atendimento (back office)				
Analista de recursos humanos				
Adicional noturno				
Total A1 – salário da mão de obra				
ENCARGOS SOCIAIS (A2)				
<b>GRUPO A</b>				
01 - INSS	20%			
02 – SESC ou SESI ou SEST	1,50%			
03 - SENAI ou SENAC ou SENAT	1,00%			
04 - INCRA	0,20%			
05 - SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,50%			
06 - FGTS	8,00%			
07-SEGURO ACIDENTE DE TRABALHO – RAT ou ANTIGO SAT	3,00%			
08 – SEBRAI	0,60%			
<b>GRUPO B</b>				
09 – FÉRIAS	8,33%			
10 – AUXILIO DOENÇA	1,15%			
11 – LICENÇA MATERNIDADE	0,07%			
12 – LICENÇA PATERNIDADE	0,02%			
13 – FALTAS LEGAIS	0,28%			
14 – ACIDENTE DE TRABALHO	0,33%			
15 – AVISO PRÉVIO	0,10%			
16 – 13º SALÁRIO	8,33%			
<b>GRUPO C</b>				
17 – AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,35%			
18 – INDENIZAÇÃO ADICIONAL	0,08%			
19 – INDENIZAÇÃO (RECISÃO SEM JUSTA CAUSA)	4,00%			
<b>GRUPO D</b>				
20 – INCIDÊNCIA GRUPO A X GRUPO B				
<b>GRUPO E</b>				
21 – INCIDÊNCIA DO GRUPO A X AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,13%			
<b>Total A2 – Encargos Sociais</b>				
<b>TOTAL A – ( A1+A2)</b>				
<b>Insumos - Mão de obra – (B1)</b>				
01 – UNIFORMES				

02 – TREINAMENTO / RECICLAGEM PESSOAL				
03 – PLANO DE SAÚDE				
04 – VALE – ALIMENTAÇÃO				
05 – VALE - TRANSPORTE				
06 – OUTROS				
<b>TOTAL B1</b>				
<b>Insumos – Infraestrutura / Mobiliário – (B2)</b>				
01 – SOFTWARE / LICENÇAS				
02 – MICROCOMPUTADORES/HEADSETS				
03 – SISTEMAS OPERACIONAIS				
04 – PABX/DAC/URA				
05 – LINHA TELEFÔNICA				
06 – ESTAÇÃO DE TRABALHO (MOBILIÁRIO)				
<b>TOTAL B2</b>				
<b>TOTAL B – (B1+ B2)</b>				
<b>Demais componentes ( C)</b>				
DESPESAS ADMINISTRATIVA/OPERACIONAIS ( % SOBRE O SOMATÓRIO DE (A+B1+B2)				
LUCRO ( % SOBRE O SOMATÓRIO DE (A+B1+B2+DESPESAS ADMINISTRATIVAS)				
<b>TOTAL C</b>				
<b>Tributos (D)</b>				
01 - ISS	5,00%			
02 – COFINS/PIS	8,79%			
<b>TOTAL D</b>				
<b>VALOR MENSAL ( A+B+C+D)</b>				R\$
<b>QUANTIDADE MENSAL DE POSIÇÕES DE ATENDIMENTO – PAS NÍVEL 1</b>				<b>25</b>
<b>VALOR UNITÁRIO DA POSIÇÃO DE ATENDIMENTO – NÍVEL I (VALOR MENSAL/ QUANTIDADE DE PAS NÍVEL I)</b>				R\$

### Posto de Atendimento - PA VI

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇO POR POSIÇÃO DE ATENDIMENTO		PA VI – 12 HORAS DE ATENDIMENTO UTILIZARÁ OPERADOR NÍVEL II – de segunda a sexta-feira, entre o período de 07 as 21h		
REMUNERAÇÃO – MÃO DE OBRA (A1)	PERCENTUAL SEM REMUNERAÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO MENSAL R\$	VALOR TOTAL MENSAL R\$
Operador nível II				
Coordenador				
Controlador de qualidade				
Gerente				
Supervisor				
Técnico de suporte				
Monitor				
Análise de tráfego				
Agente de apoio ao atendimento (back office)				
Analista de recursos humanos				
Adicional noturno				
Total A1 – salário da mão de obra				
ENCARGOS SOCIAIS (A2)				
<b>GRUPO A</b>				
01 - INSS	20%			
02 – SESC ou SESI ou SEST	1,50%			
03 - SENAI ou SENAC ou SENAT	1,00%			
04 - INCRA	0,20%			
05 - SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,50%			
06 - FGTS	8,00%			
07-SEGURO ACIDENTE DE TRABALHO – RAT ou ANTIGO SAT	3,00%			
08 – SEBRAI	0,60%			
<b>GRUPO B</b>				
09 – FÉRIAS	8,33%			
10 – AUXILIO DOENÇA	1,15%			
11 – LICENÇA MATERNIDADE	0,07%			
12 – LICENÇA PATERNIDADE	0,02%			
13 – FALTAS LEGAIS	0,28%			
14 – ACIDENTE DE TRABALHO	0,33%			
15 – AVISO PRÉVIO	0,10%			
16 – 13º SALÁRIO	8,33%			
<b>GRUPO C</b>				
17 – AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,35%			
18 – INDENIZAÇÃO ADICIONAL	0,08%			
19 – INDENIZAÇÃO (RECISÃO SEM JUSTA CAUSA)	4,00%			
<b>GRUPO D</b>				
20 – INCIDÊNCIA GRUPO A X GRUPO B				
<b>GRUPO E</b>				
21 – INCIDÊNCIA DO GRUPO A X AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,13%			
<b>Total A2 – Encargos Sociais</b>				
<b>TOTAL A – ( A1+A2)</b>				
<b>Insumos - Mão de obra – (B1)</b>				
01 – UNIFORMES				

02 – TREINAMENTO / RECICLAGEM PESSOAL				
03 – PLANO DE SAÚDE				
04 – VALE – ALIMENTAÇÃO				
05 – VALE - TRANSPORTE				
06 – OUTROS				
<b>TOTAL B1</b>				
<b>Insumos – Infraestrutura / Mobiliário – (B2)</b>				
01 – SOFTWARE / LICENÇAS				
02 – MICROCOMPUTADORES/HEADSETS				
03 – SISTEMAS OPERACIONAIS				
04 – PABX/DAC/URA				
05 – LINHA TELEFÔNICA				
06 – ESTAÇÃO DE TRABALHO (MOBILIÁRIO)				
<b>TOTAL B2</b>				
<b>TOTAL B – (B1+ B2)</b>				
<b>Demais componentes ( C)</b>				
DESPESAS ADMINISTRATIVA/OPERACIONAIS ( % SOBRE O SOMATÓRIO DE (A+B1+B2)				
LUCRO ( % SOBRE O SOMATÓRIO DE (A+B1+B2+DESPESAS ADMINISTRATIVAS)				
<b>TOTAL C</b>				
<b>Tributos (D)</b>				
01 - ISS	5,00%			
02 – COFINS/PIS	8,79%			
<b>TOTAL D</b>				
<b>VALOR MENSAL ( A+B+C+D)</b>				R\$
<b>QUANTIDADE MENSAL DE POSIÇÕES DE ATENDIMENTO – PAS NÍVEL 1</b>				<b>05</b>
<b>VALOR UNITÁRIO DA POSIÇÃO DE ATENDIMENTO – NÍVEL I (VALOR MENSAL/ QUANTIDADE DE PAS NÍVEL I)</b>				R\$

### Posto de Atendimento - PA VII

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇO POR POSIÇÃO DE ATENDIMENTO		PA VII – 24 HORAS DE ATENDIMENTO UTILIZARÁ OPERADOR NÍVEL II – de segunda a domingo incluindo feriados		
REMUNERAÇÃO – MÃO DE OBRA (A1)	PERCENTUAL SEM REMUNERAÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO MENSAL R\$	VALOR TOTAL MENSAL R\$
Operador nível II				
Coordenador				
Controlador de qualidade				
Gerente				
Supervisor				
Técnico de suporte				
Monitor				
Análise de tráfego				
Agente de apoio ao atendimento (back office)				
Analista de recursos humanos				
Adicional noturno				
Total A1 – salário da mão de obra				
ENCARGOS SOCIAIS (A2)				
<b>GRUPO A</b>				
01 - INSS	20%			
02 – SESC ou SESI ou SEST	1,50%			
03 - SENAI ou SENAC ou SENAT	1,00%			
04 - INCRA	0,20%			
05 - SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,50%			
06 - FGTS	8,00%			
07-SEGURO ACIDENTE DE TRABALHO – RAT ou ANTIGO SAT	3,00%			
08 – SEBRAI	0,60%			
<b>GRUPO B</b>				
09 – FÉRIAS	8,33%			
10 – AUXILIO DOENÇA	1,15%			
11 – LICENÇA MATERNIDADE	0,07%			
12 – LICENÇA PATERNIDADE	0,02%			
13 – FALTAS LEGAIS	0,28%			
14 – ACIDENTE DE TRABALHO	0,33%			
15 – AVISO PRÉVIO	0,10%			
16 – 13º SALÁRIO	8,33%			
<b>GRUPO C</b>				
17 – AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,35%			
18 – INDENIZAÇÃO ADICIONAL	0,08%			
19 – INDENIZAÇÃO (RECISÃO SEM JUSTA CAUSA)	4,00%			
<b>GRUPO D</b>				
20 – INCIDÊNCIA GRUPO A X GRUPO B				
<b>GRUPO E</b>				
21 – INCIDÊNCIA DO GRUPO A X AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,13%			
<b>Total A2 – Encargos Sociais</b>				
<b>TOTAL A – ( A1+A2)</b>				
<b>Insumos - Mão de obra – (B1)</b>				
01 – UNIFORMES				
02 – TREINAMENTO / RECICLAGEM PESSOAL				

03 – PLANO DE SAÚDE				
04 – VALE – ALIMENTAÇÃO				
05 – VALE - TRANSPORTE				
06 – OUTROS				
<b>TOTAL B1</b>				
<b>Insumos – Infraestrutura / Mobiliário – (B2)</b>				
01 – SOFTWARE / LICENÇAS				
02 – MICROCOMPUTADORES/HEADSETS				
03 – SISTEMAS OPERACIONAIS				
04 – PABX/DAC/URA				
05 – LINHA TELEFÔNICA				
06 – ESTAÇÃO DE TRABALHO (MOBILIÁRIO)				
<b>TOTAL B2</b>				
<b>TOTAL B – (B1+ B2)</b>				
<b>Demais componentes ( C)</b>				
DESPESAS ADMINISTRATIVA/OPERACIONAIS ( % SOBRE O SOMATÓRIO DE (A+B1+B2)				
LUCRO (% SOBRE O SOMATÓRIO DE (A+B1+B2+DESPESAS ADMINISTRATIVAS)				
<b>TOTAL C</b>				
<b>Tributos (D)</b>				
01 - ISS	5,00%			
02 – COFINS/PIS	8,79%			
<b>TOTAL D</b>				
<b>VALOR MENSAL ( A+B+C+D)</b>				R\$
<b>QUANTIDADE MENSAL DE POSIÇÕES DE ATENDIMENTO – PAS NÍVEL 1</b>				<b>10</b>
<b>VALOR UNITÁRIO DA POSIÇÃO DE ATENDIMENTO – NÍVEL I (VALOR MENSAL/ QUANTIDADE DE PAS NÍVEL I)</b>				R\$

### Posto de Atendimento - PA VIII

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇO POR POSIÇÃO DE ATENDIMENTO		PA VIII – 12 HORAS DE ATENDIMENTO UTILIZARA OPERADOR NÍVEL I, entre o período de 07 as 21h, para recebimento de ligações de deficientes auditivos e fala (terminal telefônico para deficientes auditivos)		
REMUNERAÇÃO – MÃO DE OBRA (A1)	PERCENTUAL SEM REMUNERAÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO MENSAL R\$	VALOR TOTAL MENSAL R\$
Operador nível I				
Coordenador				
Controlador de qualidade				
Gerente				
Supervisor				
Técnico de suporte				
Monitor				
Análise de tráfego				
Agente de apoio ao atendimento (back office)				
Analista de recursos humanos				
Adicional noturno				
Total A1 – salário da mão de obra				
ENCARGOS SOCIAIS (A2)				
<b>GRUPO A</b>				
01 - INSS	20%			
02 – SESC ou SESI ou SEST	1,50%			
03 - SENAI ou SENAC ou SENAT	1,00%			
04 - INCRA	0,20%			
05 - SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,50%			
06 - FGTS	8,00%			
07-SEGURO ACIDENTE DE TRABALHO – RAT ou ANTIGO SAT	3,00%			
08 – SEBRAI	0,60%			
<b>GRUPO B</b>				
09 – FÉRIAS	8,33%			
10 – AUXILIO DOENÇA	1,15%			
11 – LICENÇA MATERNIDADE	0,07%			
12 – LICENÇA PATERNIDADE	0,02%			
13 – FALTAS LEGAIS	0,28%			
14 – ACIDENTE DE TRABALHO	0,33%			
15 – AVISO PRÉVIO	0,10%			
16 – 13º SALÁRIO	8,33%			
<b>GRUPO C</b>				
17 – AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,35%			
18 – INDENIZAÇÃO ADICIONAL	0,08%			
19 – INDENIZAÇÃO (RECISÃO SEM JUSTA CAUSA)	4,00%			
<b>GRUPO D</b>				
20 – INCIDÊNCIA GRUPO A X GRUPO B				
<b>GRUPO E</b>				
21 – INCIDÊNCIA DO GRUPO A X AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,13%			
<b>Total A2 – Encargos Sociais</b>				
<b>TOTAL A – ( A1+A2)</b>				

<b>Insumos - Mão de obra – (B1)</b>				
01 – UNIFORMES				
02 – TREINAMENTO / RECICLAGEM PESSOAL				
03 – PLANO DE SAÚDE				
04 – VALE – ALIMENTAÇÃO				
05 – VALE - TRANSPORTE				
06 – OUTROS				
<b>TOTAL B1</b>				
<b>Insumos – Infraestrutura / Mobiliário – (B2)</b>				
01 – SOFTWARE / LICENÇAS				
02 – MICROCOMPUTADORES/HEADSETS				
03 – SISTEMAS OPERACIONAIS				
04 – PABX/DAC/URA				
05 – LINHA TELEFÔNICA				
06 – ESTAÇÃO DE TRABALHO (MOBILIÁRIO)				
<b>TOTAL B2</b>				
<b>TOTAL B – (B1+ B2)</b>				
<b>Demais componentes ( C)</b>				
DESPESAS ADMINISTRATIVA/OPERACIONAIS ( % SOBRE O SOMATÓRIO DE (A+B1+B2)				
LUCRO ( % SOBRE O SOMATÓRIO DE (A+B1+B2+DESPESAS ADMINISTRATIVAS)				
<b>TOTAL C</b>				
<b>Tributos (D)</b>				
01 - ISS	5,00%			
02 – COFINS/PIS	8,79%			
<b>TOTAL D</b>				
<b>VALOR MENSAL ( A+B+C+D)</b>				R\$
<b>QUANTIDADE MENSAL DE POSIÇÕES DE ATENDIMENTO – PA'S NÍVEL 1</b>				<b>01</b>
<b>VALOR UNITÁRIO DA POSIÇÃO DE ATENDIMENTO – NÍVEL I (VALOR MENSAL/ QUANTIDADE DE PA'S NÍVEL I)</b>				R\$

## Posto de Atendimento - PA IX

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇO POR POSIÇÃO DE ATENDIMENTO		PA IX – essa PA e composta somente de infraestrutura de atendimento sem a alocação de operador, 12 HORAS DE ATENDIMENTO, entre o período de 07 as 21h.		
REMUNERAÇÃO – MÃO DE OBRA (A1)	PERCENTUAL SEM REMUNERAÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO MENSAL R\$	VALOR TOTAL MENSAL R\$
Operador nível I				
Coordenador				
Controlador de qualidade				
Gerente				
Supervisor				
Técnico de suporte				
Monitor				
Análise de tráfego				
Agente de apoio ao atendimento (back office)				
Analista de recursos humanos				
Adicional noturno				
Total A1 – salário da mão de obra				
ENCARGOS SOCIAIS (A2)				
<b>GRUPO A</b>				
01 - INSS	20%			
02 – SESC ou SESI ou SEST	1,50%			
03 - SENAI ou SENAC ou SENAT	1,00%			
04 - INCRA	0,20%			
05 - SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,50%			
06 - FGTS	8,00%			
07-SEGURO ACIDENTE DE TRABALHO – RAT ou ANTIGO SAT	3,00%			
08 – SEBRAI	0,60%			
<b>GRUPO B</b>				
09 – FÉRIAS	8,33%			
10 – AUXILIO DOENÇA	1,15%			
11 – LICENÇA MATERNIDADE	0,07%			
12 – LICENÇA PATERNIDADE	0,02%			
13 – FALTAS LEGAIS	0,28%			
14 – ACIDENTE DE TRABALHO	0,33%			
15 – AVISO PRÉVIO	0,10%			
16 – 13º SALÁRIO	8,33%			
<b>GRUPO C</b>				
17 – AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,35%			
18 – INDENIZAÇÃO ADICIONAL	0,08%			
19 – INDENIZAÇÃO (RECISÃO SEM JUSTA CAUSA)	4,00%			
<b>GRUPO D</b>				
20 – INCIDÊNCIA GRUPO A X GRUPO B				
<b>GRUPO E</b>				
21 – INCIDÊNCIA DO GRUPO A X AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,13%			
<b>Total A2 – Encargos Sociais</b>				
<b>TOTAL A – ( A1+A2)</b>				
<b>Insumos - Mão de obra – (B1)</b>				
01 – UNIFORMES				

02 – TREINAMENTO / RECICLAGEM PESSOAL				
03 – PLANO DE SAÚDE				
04 – VALE – ALIMENTAÇÃO				
05 – VALE - TRANSPORTE				
06 – OUTROS				
<b>TOTAL B1</b>				
<b>Insumos – Infraestrutura / Mobiliário – (B2)</b>				
01 – SOFTWARE / LICENÇAS				
02 – MICROCOMPUTADORES/HEADSETS				
03 – SISTEMAS OPERACIONAIS				
04 – PABX/DAC/URA				
05 – LINHA TELEFÔNICA				
06 – ESTAÇÃO DE TRABALHO (MOBILIÁRIO)				
<b>TOTAL B2</b>				
<b>TOTAL B – (B1+ B2)</b>				
<b>Demais componentes ( C)</b>				
DESPESAS ADMINISTRATIVA/OPERACIONAIS ( % SOBRE O SOMATÓRIO DE (A+B1+B2)				
LUCRO ( % SOBRE O SOMATÓRIO DE (A+B1+B2+DESPESAS ADMINISTRATIVAS)				
<b>TOTAL C</b>				
<b>Tributos (D)</b>				
01 - ISS	5,00%			
02 – COFINS/PIS	8,79%			
<b>TOTAL D</b>				
<b>VALOR MENSAL ( A+B+C+D)</b>				R\$
<b>QUANTIDADE MENSAL DE POSIÇÕES DE ATENDIMENTO – PAS NÍVEL 1</b>				<b>27</b>
<b>VALOR UNITÁRIO DA POSIÇÃO DE ATENDIMENTO – NÍVEL I (VALOR MENSAL/ QUANTIDADE DE PAS NÍVEL I)</b>				R\$

**A N E X O - II**  
**MODELO DE DECLARAÇÃO**  
**(Inciso V do Artigo 27 da Lei Federal nº 8.666/93)**  
**(Papel Timbrado da Licitante)**

Ref.: Pregão Presencial nº. 03/2013

\_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, DECLARA, para fins do disposto no [inciso V do art. 27 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993](#), acrescido pela Lei Federal nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz (    ).

Brasília (DF), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2013.

\_\_\_\_\_  
(Representante legal)

**(CARIMBO DO CNPJ DA LICITANTE)**

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

**A N E X O - III**  
**MODELO DA DECLARAÇÃO**  
**(Inexistência de Fatos Impeditivos)**  
**(Papel Timbrado da Licitante)**

Ref.: Pregão Presencial nº. 03/2013

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_, sediada \_\_\_\_\_ por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, DECLARA, sob as penas da Lei, que não se encontra em processo de Falência ou Concordata, e que até a presente data não existem fatos precedentes impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Brasília (DF), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2013.

\_\_\_\_\_  
(Representante legal)  
**(CARIMBO DO CNPJ DA LICITANTE)**

**A N E X O - IV**  
**MODELO DE DECLARAÇÃO**  
**(Atendimento aos Requisitos de Habilitação)**  
**(Papel Timbrado da Licitante)**

Ref.: Pregão Presencial nº 03/2013

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_ sediada em \_\_\_\_\_ por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade n.º ..... e do CPF n.º ....., DECLARA, que a empresa atende a todos os requisitos de habilitação, bem como apresenta sua proposta com indicação do objeto e do preço oferecido os quais atendem plenamente ao edital.

Brasília (DF), \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2013.

\_\_\_\_\_  
(Representante legal)

**(CARIMBO DO CNPJ DA LICITANTE)**

**ANEXO - V**  
**(MINUTA DE CONTRATO)**

**MINUTA DO CONTRATO Nº. XX/2013 A SER  
CELEBRADO ENTRE A COMPANHIA DE  
PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL –  
CODEPLAN E A EMPRESA (XXXXXXXXXX)**

**Processo nº. 121.000.285/2012.**

A **COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL - CODEPLAN**, Empresa Pública do Governo do Distrito Federal, C.N.P. J/MF n.º 00.046.060/0001-45, sediada no SAM - Projeção "H" - Brasília - DF, doravante denominada **CONTRATANTE**, representada, neste ato, por seu Presidente, **XXXXXXXXXX**, (qualificação) portador da cédula de identidade n.º SSP/RJ e CPF n.º, e por seu Diretor Administrativo e Financeiro, **XXXXXXXXXX**, (qualificação) portador da cédula de identidade n.º - SSP/DF e CPF n.º, todos residentes e domiciliados em Brasília-DF; e, de outro lado, a empresa **XXXXXXXXXX**, CNPJ n.º XX.XXX.XXX/XXX1X-XX, (qualificação), doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu xxxxxx, **XXXXXXXXXX** (qualificação), tendo em vista a homologação do **Pregão Presencial nº. 03/2013**, constante do Processo n.º 121.000.285/2012 e, em conformidade com a Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, Decreto Distrital n.º 32.598, de 15 de dezembro de 2010, Lei Distrital n.º 3.113, de 30 de dezembro de 2002, que trata do Programa de Melhoria de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal, e do Decreto Distrital n.º 24.110, de 01 de outubro de 2003, que cria a Central Única de Atendimento Telefônico do GDF - Central 156, e, ainda, conforme Decisão da Diretoria Colegiada da **CODEPLAN**, Sessão n.º **XXXX**, realizada em xx/xx/xxxx, resolvem celebrar o presente CONTRATO mediante as seguintes cláusulas e condições a seguir:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

Contratação de empresa especializada para fornecimento de uma solução global para implantação, sustentação operacional e modernização continuada de uma Central Única de Atendimento ao Cidadão do Governo do Distrito Federal, envolvendo todos os recursos tecnológicos e humanos de alta complexidade, incluindo pesquisa e desenvolvimento de métodos, técnicas e padrões de interação e relacionamento com usuários através de multicanais (telefone, e-mail, chat, web, mídias sociais etc) de acordo com as especificações contidas no Termo de Referência, parte integrante do presente processo e nos termos do Anexo Único parte integrante deste contrato.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA**

O Contrato tem prazo de vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura, prorrogáveis por iguais e sucessivos períodos, até completar o limite de 60 (sessenta) meses, em conformidade com o Artigo 57, inciso II, da Lei Federal n.º 8.666/1993.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DO REGIME DE EXECUÇÃO**

Este Contrato será executado de forma indireta, sob o regime de empreitada por preço global, de acordo com o disposto no Art. 6º, inciso VIII, alínea "a", da Lei Federal nº. 8.666/93.

### **CLÁUSULA QUARTA - DA VINCULAÇÃO**

O presente Contrato está vinculado aos termos do Edital de Pregão Presencial nº 03/2013 e seus anexos.

### **CLÁUSULA QUINTA - DO VALOR E SUPORTE FINANCEIRO E ORÇAMENTÁRIO**

O valor total do presente contrato é de **R\$ xx.xxx.xxx,xx** (     ), sendo o valor de **R\$ x.xxx.xxx,xx** (     ) até 31.12.2013, correndo as despesas decorrentes da contratação dos serviços objeto deste Pregão Presencial à conta de recursos da Fonte 100 - Função: 04 - Subfunção: 122 Programa: 6203 Atividade: 4949 - Subtítulo: 0003 Manutenção do Serviço de Atendimento ao Cidadão da CODEPLAN - Elemento de Despesa: 339039. Nota de Empenho n.º xxxxxxxx, no valor de R\$: xx.xxx,xx (     ), de xx/xx/xxxx, devendo o valor remanescente ser consignado no orçamento do exercício seguinte.

### **CLÁUSULA SEXTA - DO PREÇO**

Pela prestação dos serviços ora contratados, a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, conforme demanda, o valor mensal estimado de até R\$ XXXXXXXX (     ), em conformidade com a Tabela de Preços descrita no Anexo Único, parte integrante do presente contrato.

### **CLÁUSULA SÉTIMA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

Mensalmente, ocorrendo o adimplemento da obrigação contratual, a **CONTRATADA** protocolizará na CODEPLAN nota fiscal que, após o devido atesto e regular liquidação, será objeto de pagamento a ser processado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, mediante Ordem Bancária creditada em conta corrente indicada pela **CONTRATADA**.

§ 1º O pagamento fica condicionado, ainda, à apresentação da Certidão Negativa de Débitos para com o Distrito Federal, expedida pela Secretaria de Fazenda do Distrito Federal; Certidão Negativa de Débitos para com a Fazenda Pública Federal (União); Certidão de Débitos Trabalhistas, em plena validade, não cabendo direito a reclamação, indenização, multa, reajuste, correção monetária ou compensação de qualquer natureza; Guia de Recolhimento do **INSS** devidamente autenticada, acompanhada da respectiva folha de pagamento, conforme o Parágrafo 3º, do Art. 42, do Decreto Federal n.º 2.173, de 05.03.97 e Certificado de Regularidade de Situação - **CRS**, para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - **FGTS**, fornecido pela Caixa Econômica Federal, de acordo com a Lei n.º 8.036/90.

§2º A **CONTRATADA** deverá comprovar o recolhimento de todos os tributos conforme o Decreto Distrital n.º 23.287 datado de 17 de outubro de 2002.

§3º As faturas somente serão pagas após o recolhimento pela **CONTRATADA** de qualquer multa que lhe tenha sido imposta em decorrência de inadimplemento contratual, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

§4º Caso a CONTRATANTE não cumpra o prazo de pagamento estipulado neste Contrato, pagará à CONTRATADA atualização financeira de acordo com a variação do INPC, proporcionalmente aos dias de atraso.

#### CLÁUSULA OITAVA - DA GARANTIA

A **CONTRATADA** deverá recolher, em nome da **CONTRATANTE**, uma das modalidades de garantia contratual definidas no Art. 56, da Lei 8.666/93, em até 10 (dez) dias após a data de assinatura deste Contrato, devendo obrigatoriamente a documentação pertinente ao recolhimento ser enviada à Tesouraria da CODEPLAN.

§1º A garantia será de 3% (três por cento) do valor deste Contrato.

§2º Essa garantia cobrirá todo o período de vigência desta avença, acrescido de 30 (trinta) dias.

§3º O recolhimento da garantia deverá ser feito na Tesouraria da **CONTRATANTE**.

§4º A garantia depositada poderá, a critério da **CONTRATANTE**, ser utilizada para pagar eventuais multas e/ou não cumprimento de obrigações contratuais assumidas pela **CONTRATADA**.

§5º Ocorrendo a hipótese prevista no parágrafo anterior, o valor que for utilizado da garantia deverá ser repostado imediatamente pela **CONTRATADA**, de forma a manter o valor compatível com o valor da contratação devidamente atualizado.

§6º A fiança bancária formalizar-se-á por meio de carta de fiança fornecida por banco oficial ou pela Caixa Econômica Federal.

§7º Na carta de fiança deverá constar a expressa renúncia, pelo fiador, aos benefícios do Art. 827/839, do Código Civil Brasileiro.

§8º A garantia somente será levantada após o recebimento definitivo dos serviços. No caso de não cumprimento de qualquer das obrigações contratuais, a garantia ficará retida até a solução da pendência.

§9º A garantia escolhida pela **CONTRATADA** poderá ser substituída por outra no decorrer da prestação dos serviços, com anuência da **CONTRATANTE**.

#### CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações e responsabilidades da **CONTRATADA**:

- I. Executar fielmente os serviços objeto deste Contrato, em conformidade com o estabelecido no Termo de Referência;
- II. Manter, durante o tempo da execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação (Art. 55, Inciso XIII da Lei n.º 8.666/93);
- III. Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que ocorrer na execução dos serviços, bem como prestar esclarecimentos que forem solicitados pela **CONTRATANTE**;
- IV. Atender as solicitações da **CONTRATANTE** quanto à implementação dos serviços previstos no Termo de Referência;
- V. Apresentar, mensalmente, a partir do primeiro dia útil do mês subsequente, a nota fiscal/fatura referente aos serviços prestados;

VI. Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos, causados por empregados, e acidentes causados por terceiros, bem como pelo pagamento de salários, encargos sociais e trabalhistas, previdenciários, securitários, taxas, impostos, quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre seu pessoal e demais despesas eventuais decorrentes da prestação de serviços;

VII. Manter, no mínimo, os pisos salariais acordados em dissídios, convenções coletivas, acordos trabalhistas do local onde os serviços são contratados e prestados;

VIII. Garantir as facilidades necessárias e o acesso de servidores da Contratante em suas dependências, para a realização de auditoria nos serviços contratados;

#### **CLÁUSULA DEZ - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

São obrigações e responsabilidades da **CONTRATANTE**:

I. Indicar um executor do Contrato, conforme Art. 67 da Lei Federal nº 8.666/1993 e Decreto Distrital nº 32.598/2010;

II. Permitir e proporcionar todas as facilidades para que a **CONTRATADA** possa desempenhar seus serviços dentro das normas do Contrato e do Termo de Referência;

III. Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA** em decorrência da prestação de serviços, efetuar os pagamentos à **CONTRATADA**, de acordo com as condições e preços pactuados neste Contrato;

IV. Promover, por intermédio do executor do Contrato, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à **CONTRATADA** as ocorrências de qualquer fato que exija medidas por parte desta;

V. Notificar a **CONTRATADA**, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades qualquer débito de sua responsabilidade, bem como fiscalizar a execução do objeto contratado, para que sejam adotadas medidas corretivas;

VI. Conferir toda a documentação gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;

VII. Cumprir e efetuar os pagamentos à **CONTRATADA**, de acordo com as condições e preços pactuados neste Contrato;

VIII. A **CONTRATANTE** deverá observar e cumprir também com suas obrigações estabelecidas no Termo de Referência (item 19).

#### **CLÁUSULA ONZE - DA ALTERAÇÃO**

Toda e qualquer alteração do avençado neste contrato deverá ser processada mediante a celebração de Termo Aditivo, com amparo no Art. 65, da Lei Federal n.º 8.666/93, vedada a modificação do objeto.

**Parágrafo Único:** A alteração do valor contratual, decorrente de compensação ou penalização financeira, previstos neste Contrato, bem como o empenho de dotações orçamentárias, suplementares, até o limite do respectivo valor, dispensa a celebração de aditamento, devendo obrigatoriamente ser registrado por simples apostilamento.

## CLÁUSULA DOZE - DO VÍNCULO EMPREGATÍCIO

Os profissionais e prepostos da **CONTRATADA** não terão qualquer vínculo empregatício com a **CONTRATANTE**, correndo por conta exclusiva da primeira todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, infortunista do trabalho, fiscal e comercial, às quais se obriga a saldar na época devida, conforme disposto no Parágrafo 1º, Art. 71, da Lei Federal n.º 8.666/93.

## CLÁUSULA TREZE - DAS PENALIDADES

Em caso de inexecução total ou parcial dos serviços ou qualquer outra inadimplência contratual, a **CONTRATADA** estará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, no que couber, de acordo com o disposto nos Arts. 86/88 da Lei n.º 8.666/93, no Decreto Distrital n.º 26.851/06, datado de 30/05/2006, e suas alterações, às seguintes penalidades, garantida prévia defesa:

I - advertência;

II - multa.

§ 1º. A multa será imposta à **CONTRATADA** por atraso injustificado na entrega ou execução deste Contrato, e será aplicada nos seguintes percentuais:

a) 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9% (nove vírgula nove por cento), que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso;

b) 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional, e a critério da **CONTRATANTE**, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias;

c) 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela **CONTRATANTE**, recusa parcial ou total na entrega de material, recusa na conclusão do serviço ou rescisão do Contrato, calculado sobre a parte inadimplente;

d) 20% (vinte por cento) sobre o valor do Contrato, pelo descumprimento de qualquer cláusula deste ajuste, exceto prazo de entrega.

§2º. A multa será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do Art. 65, § 8º, da Lei n.º 8.666/93 e será executada após processo administrativo, oferecida à **CONTRATADA** a oportunidade de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do § 3º do Art. 86 da mesma norma legal, observada a seguinte ordem:

a) mediante desconto no valor da garantia depositada, prevista na Cláusula Oitava, acima;

b) mediante desconto no valor das Notas Fiscais devidas à **CONTRATADA**;

c) mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

§3º. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá à **CONTRATADA** pela sua diferença, devidamente atualizada pelo INPC ou equivalente, que será descontada dos pagamentos.

§4º. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução deste Contrato, se dia de expediente normal na repartição interessada, ou no primeiro dia útil seguinte.

§5º. Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado:

a) o atraso não superior a 05 (cinco) dias;

b) a execução de multa cujo montante seja inferior ao dos respectivos custos de cobrança.

§6º. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, consoante o previsto no parágrafo único do Art. 2º do Decreto nº 26.851/06 e observado o princípio da proporcionalidade.

§ 7º. Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, o contrato deverá ser cancelado e/ou rescindido, exceto se houver justificado interesse da **CONTRATANTE** em admitir atraso superior a 30 (trinta) dias, que será penalizado na forma da alínea “b”, do §2º desta Cláusula.

§ 8º. A sanção pecuniária prevista na alínea **d** do § 1º da presente cláusula não se aplica nas hipóteses de rescisão contratual que não ensejam penalidades.

§ 9º. A eventual aplicação de multa prevista neste Contrato não exime a **CONTRATADA** de responder judicialmente, pelos eventuais prejuízos causados à **CONTRATANTE**, devido a problemas que deveriam ter sido previstos e solucionados a tempo.

**III** - Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos

**IV** - 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 o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no paragrafo anterior.

#### **CLÁUSULA QUATORZE- DA DISSOLUÇÃO**

Esta avença poderá ser dissolvida de comum acordo, bastando, para tanto, que haja manifestação por escrito, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, por uma das partes, sem interrupção do curso normal da execução deste Contrato.

#### **CLÁUSULA QUINZE - DO REAJUSTE**

O presente contrato poderá ser reajustado após o transcurso de 12 (doze) meses de sua vigência, com base no IGP-DI – Índice Geral de Preços-Disponibilidade Interna, da Fundação Getúlio Vargas, e, em caso de sua extinção, por outro índice semelhante ao ora adotado.

#### **CLÁUSULA DEZESSEIS - DA RESCISÃO**

Este Contrato poderá ser rescindido por ato unilateral da **CONTRATANTE**, reduzido a termo no respectivo processo, observado o disposto no Art. 78, da Lei Federal n.º 8.666/93, sujeitando-se a **CONTRATADA** às consequências determinadas pelo Art. 80 desse diploma legal, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

§1º. Este ajuste será rescindido em caso de subcontratação total ou parcial do seu objeto, sem autorização da **CONTRATANTE**, de associação da **CONTRATADA** com outrem, de cessão ou transferência, total ou parcial, bem como de fusão, cisão ou incorporação.

§2º. O presente contrato também poderá ser rescindido com base no Art. 79, da Lei nº 8.666/93;

#### **CLÁUSULA DEZESSETE - DA PUBLICAÇÃO**

A publicação do extrato do presente termo, na imprensa oficial, será providenciada pela **CONTRATANTE**, nos termos do parágrafo único, do Art. 61, da Lei 8.666/93.

**CLÁUSULA DEZOITO - DO FORO**

Fica eleito o Foro de Brasília - DF, para dirimir questões relativas ao descumprimento do presente Contrato.

**CLÁUSULA DEZENOVE - DA ASSINATURA**

E, por estarem justas e de acordo, para firmeza e validade do que foi estipulado em todas as Cláusulas, as partes assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo:

Brasília – DF, de fevereiro de 2013.

**PELA CONTRATANTE:**

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Presidente

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Diretor Administrativo e Financeiro

**PELA CONTRATADA:**

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Diretor / Representante

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Diretor / Representante

**Testemunhas:**

---

Nome  
C.P.F

---

Nome  
C.P.F

ANEXO ÚNICO

ITEM	SERVIÇO	UN	QUANTIDADE ESTIMADA/MÊS (A)	VALOR UNITÁRIO (B)	VALOR TOTAL (Mensal) C = (Ax B)	VALOR TOTAL (Anual) D = (C x 12)
I	PA I - Essa PA utilizará operador NÍVEL I para 06 horas de atendimento de segunda a sexta-feira, entre o período de 7 as 21h..	PA	35		R\$ -	R\$ -
II	PA II - Essa PA utilizará operador NÍVEL I para 12 horas de atendimento, de segunda a sexta-feira, entre o período de 7 as 21h.	PA	33		R\$ -	R\$ -
III	PA III - Esse PA utilizará operador NÍVEL I para 12 horas de atendimento, de segunda a domingo incluindo feriados, entre o período de 7 as 21h.	PA	10		R\$ -	R\$ -
IV	PA IV - Esse PA utilizará operador NÍVEL I para 24 horas de atendimento de segunda a domingo incluindo feriados.	PA	05		R\$ -	R\$ -
V	PA V - Esse PA utilizará operador NÍVEL II para 06 horas de atendimento de segunda a sexta-feira, entre o período de 7 as 21h.	PA	25		R\$ -	R\$ -
VI	PA VI - Essa PA utilizará operador NÍVEL II para 12 horas de atendimento de segunda a sexta-feira, entre o período de 7 as 21h	PA	05		R\$ -	R\$ -
VII	PA VII - Essa PA utilizará operador NÍVEL II para 24 horas de atendimento, de segunda a domingo incluindo feriados,	PA	10		R\$ -	R\$ -
VIII	PA VIII – Esse PA utilizará operador NÍVEL I para 12 horas de atendimento, para recebimento de ligações de deficientes auditivos e de fala, sendo equipada com todos os recursos de hardware e software necessários para o recebimento de chamadas de aparelho telefônico de texto (terminal telefônico para deficientes auditivos); entre o período de 7 as 21h.	PA	01			
IX	PA IX - Esse PA é composto somente da infraestrutura de atendimento sem a alocação de operador, para 12 horas de atendimento.	PA	27			
<b>Total Geral Estimado Mês</b>					R\$	
<b>Total Geral Estimado Ano</b>						R\$ -