

CONTRATO Nº 26/2016

PROCESSO Nº 000221/2016

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
DE ATENDIMENTO MULTICANAIS, QUE
ENTRE SI CELEBRAM A FUNDAÇÃO DE
PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR DO
SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL DO PODER
EXECUTIVO E A EMPRESA CTIS
TECNOLOGIA S/A.**

A FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR DO SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL DO PODER EXECUTIVO – FUNPRES-EXE, com sede no Edifício Corporate Financial Center - SCN - Quadra 02 – Bloco A – 2º Andar – Salas 203/204 – Brasília-DF, CEP: 70712-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 17.312.597/0001-02, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada por seu Diretor-Presidente - Substituto, o **Sr. JOSÉ PINHEIRO DE MIRANDA**, brasileiro, casado, portador da cédula de identidade nº 9.547.216-2, inscrito no CPF sob o nº 947.029.698-20 e por sua Diretora de Administração, a **Sra. MARILENE FERRARI LUCAS ALVES FILHA**, brasileira, solteira, portadora da cédula de identidade nº 1.870.124 – SSP/DF, inscrita no CPF sob o nº 456.308.794-72, ambos residentes e domiciliados em Brasília/DF, cargos para os quais foram nomeados através da Resolução do Conselho Deliberativo nº 58, de 14 de maio de 2015, na forma da competência contida no inciso II do Art. 54 do Estatuto da **CONTRATANTE**, e de outro lado a empresa **CTIS TECNOLOGIA S/A**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 01.644.731/0001-32, estabelecida no SCS – Quadra 08 – Bloco B60 – Edifício Venâncio 2000 – 2º Subsolo – Bairro Asa Sul – Brasília/DF, CEP: 70733-900, daqui por diante designada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu Diretor-Presidente, o **Sr. AVALDIR DA SILVA OLIVEIRA**, brasileiro, casado, portador da cédula de identidade nº 356.831, expedida pela SSP/DF, inscrito no CPF sob o nº 102.252.261-20, residente e domiciliado em Brasília/DF, resolvem celebrar o presente contrato, em conformidade com o que consta do Processo Administrativo nº 000221/2016, referente ao Pregão Eletrônico nº 011/2016, com fundamento na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, no Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, no Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997, no Decreto nº 3.722, de 09 de janeiro de 2001, no Decreto nº 6.204, de 05 de setembro de 2007, na Instrução Normativa SLTI/MP nº 02, de 30 de abril de 2008, na Instrução Normativa SLTI/MP nº 02, de 11 de outubro de 2010, na Instrução Normativa SLTI/MP nº 03, de 16 de dezembro de 2011, Instrução Normativa SLTI/MP, nº 1, de 26 de março de 2014, na Instrução Normativa nº 06, de 26 de dezembro de 2013, aplicando-se, subsidiariamente, no que couber, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, legislações correlatas e mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Prestação de serviços de atendimento multicanais, que inclui telemarketing (ativo e receptivo) e atendimento a mídias eletrônicas, tais como o tratamento de e-mail e aplicativos de mensagem instantânea, consulta a banco de dados informatizado, bem como fornecimento e registro de informações ao usuário, incluindo a disponibilização de infraestrutura tecnológica (hardware e software), insumos e mão de obra especializada.



CLÁUSULA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO AO EDITAL E À PROPOSTA DA CONTRATADA

Vinculam-se ao presente Contrato, independentemente de transcrição, o Edital do Pregão Eletrônico nº 011/2016, seus anexos e a proposta da CONTRATADA.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

Os serviços de atendimento multicanais (multicanais receptivo e ativo, e-mail e aplicativos de mensagem instantânea), incluindo a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica completa, compreendem:

- a) fornecimento de informações sobre os planos de benefícios da CONTRATANTE;
- b) fornecimento de informações sobre a CONTRATANTE;
- c) agendamento de atendimento presencial “hora marcada”;
- d) registro de demandas por informações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios;
- e) contato com os participantes e servidores para fornecer respostas e informações;
- f) contato com os participantes e servidores em campanhas de telemarketing ativo;
- g) *call back*: retorno da ligação aos usuários, mediante oferta de retorno de chamada ao usuário que entrar em fila de espera, de acordo com especificações fornecidas pela CONTRATANTE;
- h) *click to call*, que representa o retorno do atendimento mediante solicitação via portal WEB;
- i) informações por meio de e-mail ou aplicativos de mensagem instantânea - ativo eletrônico;
- j) envio de extrato por e-mail ou aplicativos de mensagem instantânea;
- k) envio de boleto por e-mail ou aplicativos de mensagem instantânea;
- l) envio de simulações do plano por e-mail ou aplicativos de mensagem instantânea;
- m) envio de requerimento de inscrição por e-mail ou aplicativos de mensagem instantânea.

Parágrafo primeiro - Os serviços ativos deverão ser implementados por solicitação da CONTRATANTE, de acordo com os seus interesses e em conformidade com as diretrizes a serem definidas pela Gerência de Comunicação e Relacionamento da Entidade, devendo a CONTRATADA estar capacitada para implantar estes serviços quando solicitado. Para isto, a CONTRATANTE comunicará com antecedência mínima de 48 horas as atividades a serem desenvolvidas, para fins de treinamento do pessoal alocado.

Parágrafo segundo - A CONTRATADA deverá ocupar espaço físico da sede da CONTRATANTE, cuja estrutura mobiliária básica, compreendendo estações de trabalho, armários, dentre outros, será fornecida pela CONTRATANTE.

Parágrafo terceiro - Será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de todos os softwares e dos equipamentos de informática e de telecomunicações necessários à operação da Central de Relacionamento Multicanais, bem como a prestação das atividades de suporte e assistência técnica de tais recursos, cujos custos já deverão estar contemplados na proposta de preço.



Parágrafo quarto - Para a execução dos serviços, objeto deste Contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar funcionários capacitados, escalonados de acordo com a necessidade de atendimento, entre 08 e 19 horas, de segunda a sexta-feira, exceto nos feriados nacionais ou situações excepcionais autorizadas pela CONTRATANTE, observando-se a legislação trabalhista.

Parágrafo quinto - Consideram-se dias especiais aqueles que, a despeito de não serem feriados oficiais, por tradição ou costume, diferenciam-se dos dias úteis normais, como por exemplo: segunda-feira de carnaval, véspera de Natal, entre outros.

Parágrafo sexto - A proporção de profissionais para atendimento das exigências contratuais é a seguinte:

Posto	Quantidade de Postos de Atendimento
Coordenador	01
Operador – nível I	08
Operador – nível II	04

Parágrafo sétimo - Será de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de equipe reserva para a substituição imediata dos funcionários em caso de demissões, substituições, faltas, férias, licenças e outros afastamentos temporários, visando manter a capacidade mínima de atendimento exigida pela CONTRATANTE, bem como para evitar eventuais prejuízos à CONTRATANTE, que deverão ser suportados pela CONTRATADA.

Parágrafo oitavo - Os profissionais executarão as seguintes atividades:

I - COORDENADOR

Atribuições:

- auxiliar no planejamento dos serviços da operação;
- acompanhar e analisar os indicadores de performance da operação, gerenciando os resultados e a qualidade dos serviços prestados;
- auxiliar no dimensionamento, alocar recursos e controlar as ausências (horários de almoço, férias);
- interagir com a operação visando manter nível de informação e garantir a comunicação tempestiva, esclarecendo as dúvidas dos operadores;
- acompanhar a performance dos operadores, inclusive por meio de monitoria dos atendimentos realizados (no mínimo 3 ligações por dia), cuja atividade poderá ser realizada também nas horas em que o supervisor não estiver acompanhando a equipe;
- prestar informações sobre os monitoramentos efetuados;
- planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços;
- dar feedback aos operadores;
- acompanhar, orientar e manter a disciplina;



Handwritten signature and initials
GEJUR

- j) comunicar à Gerência de Comunicação e Relacionamento da CONTRATANTE as ocorrências de atendimento;
- k) organizar e controlar os documentos e informações de uso dos operadores (em pastas físicas e lógicas).

Pré-Requisitos:

- a) nível escolar obrigatório: ensino superior completo com conhecimentos de:
 - a1) telemarketing;
 - a2) técnicas de gestão de pessoas;
 - a3) técnicas gerenciais específicas de *Call Center*;
 - a4) uso da Posição de Atendimento - PA (sistema telefônico);
 - a5) utilização dos aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
 - a6) utilização dos roteiros/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos da CONTRATANTE);
 - a7) noções sobre o serviço prestado;
- b) possuir experiência anterior compatível com a função;
- c) capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- d) raciocínio lógico e matemático;
- e) amplo conhecimento de técnicas de gerenciamento de *Call Center*;
- f) domínio técnico de métricas de *Call Center*;
- g) domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos;
- h) liderança;
- i) habilidade de gerenciar e de administrar conflitos;
- j) aprovação em programa de seleção a ser realizado pela CONTRATADA, com critérios validados pela CONTRATANTE, inclusive treinamento em:
 - j1) uso da Posição de Atendimento - PA (sistema telefônico);
 - j2) utilização de aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
 - j3) utilização dos roteiros/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos da CONTRATANTE);
 - j4) conteúdos vinculados à CONTRATANTE, objeto deste Contrato.

II - OPERADOR DE MULTICANAIS – NÍVEL 1

Atribuições:

- a) realizar os serviços descritos especificados nas seguintes alíneas do caput da cláusula terceira: “a”, “b”, “c”, “d”, “f” e “g”, além de outros semelhantes que vierem a ser solicitados pela CONTRATANTE.



Pré-requisitos:

- a) nível escolar obrigatório: ensino médio completo;
- b) deter conhecimentos exigidos para o exercício do cargo;
- c) possuir treinamento específico em técnicas de multicanais receptivo e ativo;
- d) possuir aprovação em exames foniátricos e audiométricos;
- e) capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- f) habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- g) raciocínio lógico e matemático;
- h) conhecimento de microinformática básica, digitação, Windows e Office (Word e Excel) e internet;
- i) aprovação em programa de seleção realizado pela CONTRATADA, com critérios validados pela CONTRATANTE, inclusive treinamento em:
 - i1) telemarketing;
 - i2) uso da Posição de Atendimento - PA (sistema telefônico);
 - i3) utilização dos aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
 - i4) utilização dos roteiros/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos da CONTRATANTE);
 - i5) conteúdos vinculados aos serviços previdenciários, objeto deste Contrato;
 - i6) comunicação escrita.

Habilidade e Atitudes:

- a) análise: habilidade para identificar problemas, interpretar dados e informações apontados pelos participantes/servidores para que sejam identificadas as necessidades reais e suas consequentes soluções;
- b) comunicação: saber ouvir com sensibilidade para identificar os problemas reais apontados pelos participantes/servidores, expressar-se com desenvoltura, clareza e objetividade, transmitir ideias, passar informações sem distorções ou ruídos;
- c) flexibilidade: capacidade de rever opiniões, padrões e *scripts*, revendo seus posicionamentos e comportamentos frente a fatos ou argumentações convincentes;
- d) relacionamento: habilidade para se relacionar com pessoas e grupos, através de atitudes empáticas e profissionais, agindo com respeito e ponderação diante de situações conflituosas e adversas.

III - OPERADOR DE MULTICANAIS – NÍVEL 2

Atribuições:

- a) os serviços descritos especificados nas seguintes alíneas do caput da cláusula terceira: “e”, “h”, “i”, “j”, “k”, “l” e “m”, além de outros de maior complexidade (ex.: informações mais complexas do item “d” do mencionado dispositivo).



Pré-requisitos:

- a) nível escolar obrigatório: ensino superior, pode ser cursando a partir do 3º semestre;
- b) deter conhecimentos exigidos para o exercício do cargo;
- c) possuir experiência anterior compatível com a função;
- d) possuir treinamento específico em técnicas de multicanais receptivo e ativo;
- e) possuir aprovação em exames foniátricos e audiométricos;
- f) capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita, além de capacidade de argumentação;
- g) habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- h) raciocínio lógico e matemático;
- i) conhecimento de microinformática, digitação, Windows e Office (Word e Excel) e internet;
- j) aprovação em programa de seleção a ser realizado pela CONTRATADA, com critérios validados pela CONTRATANTE, inclusive treinamento em:
 - j1) multicanais;
 - j2) uso da Posição de Atendimento - PA (sistema telefônico);
 - j3) utilização dos aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
 - j4) utilização dos roteiros/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos da CONTRATANTE);
 - j5) conteúdos vinculados aos serviços previdenciários, objeto deste Contrato.

Habilidade e Atitudes:

- a) análise: habilidade para identificar problemas, interpretar dados e informações apontados pelos segurados e contribuintes para que sejam identificadas as necessidades reais e suas consequentes soluções;
- b) comunicação: saber ouvir com sensibilidade para identificar os problemas reais apontados pelos segurados e contribuintes. Expressar-se com desenvoltura, clareza e objetividade. Transmitir ideias. Passar informações sem distorções ou ruídos, além de excelente dicção;
- c) flexibilidade: capacidade de rever opiniões, padrões e scripts, revendo seus posicionamentos e comportamentos frente a fatos ou argumentações convincentes, assim como trabalhar em equipe e sob pressão;
- d) relacionamento: habilidade para se relacionar com pessoas e grupos, através de atitudes empáticas e profissionais, agindo com respeito e ponderação diante de situações conflituosas e adversas;
- e) persuasão: habilidade de conduzir o diálogo de forma convincente e saber contornar objeções.

Parágrafo nono - Além das atividades anteriormente descritas, a CONTRATADA deverá ainda executar os seguintes serviços:



Gestão de RH

- a) execução dos serviços de recrutamento e seleção de pessoal de acordo com o perfil de profissionais definidos e a prática de mercado, verificando, além da qualificação profissional do candidato, aqueles que não representam perigo para a segurança da Central;
- b) implementação de programas de reconhecimento e valorização dos empregados;
- c) implementação de programas de treinamentos comportamentais;
- d) condução de ações de melhoria do clima organizacional, devendo promover avaliação semestral do clima organizacional, considerando a aplicação de pesquisa individual, escrita e confidencial com todos os empregados envolvidos na prestação de serviços, mediante prévia validação dos critérios pela CONTRATANTE, e emitindo os relatórios de acompanhamento das campanhas motivacionais;
- e) elaboração, planejamento e implementação de campanhas motivacionais;
- f) implementação de programas de melhoria da qualidade de vida e saúde ocupacional, incluindo qualidade da voz e ginástica laboral;
- g) condução da entrega tempestiva de vales transporte e alimentação;
- h) condução de atividades relativas a esclarecimento de dúvidas sobre folha de pagamento de salários, benefícios e outros assuntos afetos a área de recursos humanos;
- i) substituir, a seu critério ou a pedido da CONTRATANTE, qualquer de seus empregados designados para executar as tarefas que não estejam atendendo aos padrões de qualidade exigidos.

Atividades de apoio administrativo

- a) serviços de *back office* para tratamento de ocorrências e/ou complemento de informações do atendimento;
- b) tratamento e manutenção de dados e informações necessários à execução dos serviços;
- c) elaboração e emissão de relatórios e planilhas;
- d) elaboração, transcrição, recepção, expedição de documentos e correspondências;
- e) organização, controle e arquivamento de documentos físicos e lógicos;
- f) controle de material de expediente;
- g) apoio administrativo na utilização de microcomputadores e periféricos, planilhas eletrônicas, editores de texto, correio eletrônico, fax, copiadoras e similares.

Parágrafo décimo - A CONTRATADA deverá alocar mão de obra para as atividades de apoio administrativo e gestão de RH, devendo os custos serem incluídos como despesas administrativas/operacionais na planilha de custos e formação de preços da proposta comercial.

Parágrafo décimo primeiro - A execução dos serviços será iniciada após a assinatura do contrato com o preenchimento de 08 (oito) postos de operador de multicanais, níveis I e II e 01 (um) coordenador, sendo os demais postos preenchidos de forma gradativa ao longo da execução contratual, a critério da CONTRATANTE, de acordo com as suas necessidades.

Parágrafo décimo segundo - A jornada de trabalho do coordenador será de 08 (oito) horas diárias, totalizando 40 (quarenta horas) semanais, de segunda a sexta-feira, cujo horário de entrada e saída será definido pela CONTRATANTE.



CLÁUSULA QUARTA – DO TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

Para assegurar a qualidade dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e habilidades exigidas.

Parágrafo primeiro - O processo de capacitação deverá ser contínuo, conduzido por equipe qualificada e alocada pela CONTRATADA. Esta equipe será responsável pelo treinamento, planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente do processo de capacitação, devendo solicitar previamente a autorização da CONTRATANTE e informar, por meio de relatórios, cada ação realizada.

Parágrafo segundo - O programa de capacitação dos novos operadores e do coordenador 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 Relacionamento Multicanais. Sua aplicação será de acordo com perfis de cargos definidos e deve abordar no mínimo, os seguintes assuntos:

- a) contextualização sobre Central de Relacionamento Multicanais;
- b) comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;
- c) padrões de Atendimento Telefônico e escrito para canais eletrônicos (e-mail e aplicativos de mensagem instantânea);
- d) legislação vigente sobre Multicanais e Código de Ética do setor;
- e) sigilo profissional;
- f) conhecimentos sobre a CONTRATANTE e os planos de benefícios que administra, bem como sobre legislação previdenciária, previdência em geral e previdência complementar, conforme conteúdos repassados pela CONTRATANTE.

Parágrafo terceiro - A CONTRATADA deverá ministrar treinamento aos empregados que serão alocados na prestação dos serviços, com o acompanhamento da CONTRATANTE, objetivando o repasse de conhecimentos e informações acerca das atividades a serem desenvolvidas.

Parágrafo quarto - O conteúdo do programa de capacitação dos operadores e supervisores, referente a sistemas, serviços, processos, scripts, legislação previdenciária e procedimentos para o desenvolvimento das atividades, será fornecido pela CONTRATANTE aos instrutores/coordenador da CONTRATADA, após a assinatura do contrato, cabendo a estes efetuar o treinamento, sob supervisão técnica da CONTRATANTE.

Parágrafo quinto - A carga horária do treinamento relacionado aos assuntos previdenciários para cada grupo deverá ser ajustada de modo a totalizar 10 (dez) dias, no mínimo, sendo 9 (nove) horas para treinamento teórico e 1 (uma) hora para treinamento prático.

Parágrafo sexto - Excepcionalmente, quando julgar necessário, a CONTRATANTE poderá utilizar seus próprios instrutores para ministrar treinamento referente aos assuntos específicos de missão, estrutura, legislação de previdência complementar, devendo, nestes casos, todas as demais despesas com o treinamento, tais como infraestrutura física, equipe de apoio, materiais e equipamentos, correrem por conta da CONTRATADA.



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

Parágrafo oitavo - A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE a necessidade identificada de reciclagem dos operadores e supervisores para providências de repasse das informações necessárias aos instrutores/monitores da CONTRATADA, que atuarão na disseminação dos conteúdos.

Parágrafo nono - A realização das atividades de capacitação de pessoal é obrigatória, principalmente nos seguintes casos:

- a) novos serviços, alterações da legislação previdenciária e sistemas para atendimento;
- b) disseminação de novas informações/atualização de roteiros/scripts;
- c) demandas sazonais;
- d) ação corretiva, quando observada não conformidade na avaliação do operador;
- e) ação preventiva;
- f) para equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente;
- g) quando demandado pela CONTRATANTE.

Parágrafo décimo - Os custos decorrentes da implementação do programa de capacitação (treinamento e reciclagem) e da contratação inicial do pessoal aprovado, com antecedência de 5 (cinco) dias do início de cada etapa de implantação da Central, serão de responsabilidade da CONTRATADA e cotados como "Custos Indiretos" na Planilha de Custos e Formação de Preços. A execução do programa de capacitação não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

Parágrafo décimo primeiro - No caso de impossibilidade de realização da capacitação inicial na Central de Relacionamento, com vistas a atender o prazo de início da operação, a CONTRATADA poderá disponibilizar instalações fora do ambiente de trabalho para capacitação de pessoal administrativo e de operação, devendo os demais treinamentos ocorrer nas instalações definitivas da Central.

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

- a) agenda mensal dos treinamentos;
- b) cursos/treinamentos e reciclagens realizadas, avaliações dos treinamentos, treinados e instrutores;
- c) metodologia para identificação das necessidades de reciclagens;
- d) carga horária dos treinamentos e reciclagens;
- e) avaliação do aproveitamento;
- f) ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.



Parágrafo décimo terceiro - Não será permitida a permanência de operadores que não tenham passado pelo processo de treinamento ou cuja capacitação para a função não seja certificada por meio de monitoria ou simulação de atendimento validada pelo representante da CONTRATANTE.

Parágrafo décimo quarto - Os conteúdos de treinamento mínimo relacionados à capacitação inicial em assuntos previdenciários serão repassados após a assinatura do Contrato.

CLÁUSULA QUINTA – DA MONITORIA DE QUALIDADE

Os operadores deverão ser monitorados em seus atendimentos no mínimo 4 (quatro) vezes por mês, em períodos espaçados, segundo os critérios a serem definidos pela CONTRATANTE, que a qualquer tempo poderão ser alterados, excluídos ou substituídos.

Parágrafo primeiro - As monitorias passivas deverão ser realizadas pelo supervisor e consistem na verificação do conteúdo das respostas às demandas dos canais eletrônicos “e-mail e aplicativos de mensagem instantânea”, de acordo com os critérios definidos.

Parágrafo segundo - Todos os operadores deverão receber feedback, independente do resultado da monitoria, sendo obrigatória a reciclagem e o acompanhamento daqueles que a CONTRATANTE julgar necessário.

Parágrafo terceiro - A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, relatórios quanto às monitorias realizadas, destacando as necessidades de melhoria e as ações corretivas adotadas.

Parágrafo quarto - A CONTRATADA deverá disponibilizar um Sistema de Monitoria da Qualidade dos Multicanais em suas instalações, que permita realizar auditoria dos processos e procedimentos, conforme os seguintes requisitos e exigências:

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

Parágrafo quinto - Dependendo do resultado individual da monitoria de qualidade de atendimento ou oriundo de reclamação, o operador deverá escutar a gravação junto com o supervisor e receber *feedback*, a fim de tomar ciência dos erros e acertos através de uso de pausa de até 15 (quinze) minutos para essa atividade, além de participar de treinamento específico sobre o tema na mesma semana, devendo receber:

- a) advertência verbal: em casos de falhas menos graves decorrentes do atendimento que tenha gerado prejuízo ao segurado e/ou a imagem da CONTRATANTE e/ou primeiras faltas disciplinares ou insubordinações;
- b) advertência por escrito: em casos de falhas mais graves decorrentes do atendimento que tenha gerado prejuízo ao segurado e/ou a imagem da CONTRATANTE, reincidência de faltas disciplinares e/ou insubordinações e/ou conduta com avaliação inadequada (tais como: irritação, desinteresse, inconveniência ou falta de paciência e outras situações similares);
- c) suspensão: em casos de desvios de comportamento (tais como distrato, hostilidade, comentários inapropriados de maneira que denigrem a imagem do segurado ou da CONTRATANTE e outras situações similares) e/ou reincidência do caso que gerou a aplicação da advertência por escrito;
- d) afastamento: reincidência do caso que gerou a aplicação da suspensão e/ou aproveitamento insatisfatório após reciclagem. Dependendo da gravidade do desvio, poderá o empregado sofrer afastamento de imediato, sem a necessidade de aplicação prévia da penalidade de suspensão.

Parágrafo sexto - As notas de monitoria de cada operador deverão ser repassadas também ao supervisor responsável, que deverá acompanhar o operador com maior frequência.

CLÁUSULA SEXTA – DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

Será resguardado o sigilo das informações, dos documentos e dos bancos de dados da CONTRATANTE, ficando a cargo da CONTRATADA a adoção de todas as providências necessárias para esse fim.

Parágrafo primeiro - Os empregados com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha termos e condições de confidencialidade.

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

Parágrafo terceiro - Deve também ser expresso claramente, no contrato de trabalho, a penalidade, caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o seu término.

Parágrafo quarto - Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados em caso de suspeita de conduta indevida por parte do operador, sendo o gerente geral ou pessoa por ele indicada, capaz e responsável pela liberação ou alteração dos acessos.

Parágrafo quinto - Para os casos de demissão do empregado ou dispensa, seja ela por justa causa ou não, deverão ser imediatamente revogados os acessos a ambientes e sistemas.

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

Parágrafo sétimo - Todas as informações impressas deverão ser destruídas após sua utilização.

Parágrafo oitavo - Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las, para qualquer finalidade, sem prévia autorização formalizada pela CONTRATANTE.



Parágrafo nono - O acesso aos demais sites de Internet, com exceção do site da Fundação e demais sites autorizados pela CONTRATANTE, deverão ser bloqueados nos equipamentos do multicanais.

Parágrafo décimo - Além dos itens de segurança citados acima, a CONTRATADA deverá providenciar também:

- a) proteção do *setup* dos microcomputadores com senha;
- b) a senha de *setup* deve ser utilizada exclusivamente pela área de suporte de TI;
- c) portas USB nos equipamentos da operação bloqueadas para “*boot*” do computador;
- d) portas USB bloqueadas para equipamentos 3G, 4G e similares;
- e) gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento bloqueada em portas USB;
- f) portas *wi-fi* e *bluetooth* desabilitadas;
- g) cada operador deve possuir login e senha individuais de acesso à sessão de usuário do Sistema Operacional;
- h) nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;
- i) todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador;
- j) as opções de gravação de arquivo dos navegadores devem estar desabilitadas;
- k) senha de administrador deve ser restrita aos responsáveis pelo suporte de TI;
- l) todos os aplicativos utilizados pelos operadores devem ser disponibilizados na área de trabalho (*desktop*) do computador;
- m) bloquear o acesso a aplicativos tais como “*edit.com*”, que permitem criar e gravar arquivos no computador;
- n) aplicativos do tipo “bloco de notas – *notepad*” devem ter a função de gravação de arquivo desabilitada;
- o) os equipamentos da área de multicanais não devem ter acesso a impressoras;
- p) os equipamentos dos operadores não devem ter acesso a correio eletrônico, salvo mediante solicitação prévia e expressa da CONTRATANTE;
- q) o correio eletrônico de supervisores na área de multicanais não deve enviar mensagens para domínios externos à Central;
- r) sistemas de mensagens instantâneas na área de multicanais devem ter o acesso bloqueado para usuários de domínios externos à Central;
- s) o acesso ao menu Iniciar deve ser bloqueado ao operador;
- t) todos os equipamentos devem possuir antivírus instalado e atualizado;
- u) o uso de canetas e outros acessórios que possibilitem gravação de imagem, vídeo e de som não é permitido;



- v) não possibilitar ao operador acessar pastas e arquivos compartilhados na rede;
- w) arquivos necessários a treinamento, orientação e informações diversas relativas à operação da Central devem ser disponibilizadas em portal *web*, no ambiente da intranet.

Parágrafo décimo primeiro - Além dos itens de segurança listados acima, a CONTRATANTE poderá solicitar outras medidas que julgar pertinentes visando aumentar a segurança das informações na Central.

Parágrafo décimo segundo - A CONTRATANTE poderá realizar ação de verificação da segurança das informações na Central periodicamente, com o objetivo de verificar o atendimento das exigências citadas.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DA INFRAESTRUTURA FÍSICA DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

7.1. INSTALAÇÕES

7.1.1. A Central de Relacionamento Multicanais será implantada no imóvel da CONTRATANTE, situado no Distrito Federal, que deverá ser adaptado e adequado pela CONTRATADA, em ambiente exclusivo para a Central.

7.2. ACÚSTICA

7.2.1 Para segurança, a CONTRATADA deverá providenciar o isolamento acústico no ambiente destinado à Central de Atendimento Multicanais, observando os preceitos da NR15 e NR17 do MTE - Ministério do Trabalho e Emprego, NBR 10152 e NBR 101 ambas da ABNT.

7.3. SEGURANÇA DO TRABALHO

7.3.1 As condições de segurança do trabalho deverão atender integralmente à NR23 e à Portaria Nº 09, de 30 de março de 2007, ambas do MTE, além dos normativos do Corpo de Bombeiros.

7.4. CONTROLE DE ACESSO, SEGURANÇA FÍSICA E LÓGICA DO AMBIENTE

7.4.1 A CONTRATADA deverá prover segurança através da utilização de identificação individual dos atendentes, supervisores e demais colaboradores da Central, utilizando a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, pois todas as ações efetuadas por meio desta serão de responsabilidade do funcionário da CONTRATADA. O acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas.

7.5. EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO DE RUÍDO, UMIDADE E TEMPERATURA

7.5.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar, no ambiente da Central, equipamentos para medição de nível de ruído, umidade e temperatura, para conferência em conjunto com a CONTRATANTE, quando solicitado, devendo ainda expedir relatórios mensais que indiquem os níveis obtidos.



7.6. MATERIAIS DE CONSUMO

7.6.1. A CONTRATADA deverá fornecer os materiais de consumo (papéis, toners, cartuchos, lápis, canetas, pastas, entre outros) necessários à execução dos serviços de apoio ao atendimento.

CLÁUSULA OITAVA – DAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DA INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

8.1. EQUIPAMENTOS E SOFTWARES DE INFORMÁTICA E DE TELECOMUNICAÇÕES

8.1.1. Será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de todos os softwares e equipamentos de informática, telecomunicações e rede necessários à operação da Central de Relacionamento, bem como a prestação das atividades de suporte, manutenção e assistência técnica de tais recursos.

8.1.2. Será de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização, implantação e configuração da Plataforma Multisserviços IP baseada em software e instalada em um cluster de servidores padrão de mercado, cujas funcionalidades serão descritas abaixo:

- a) unidade de resposta audível IP com total de 20 portas;
- b) módulo de gerenciamento e comutação de chamadas;
- c) módulo de gravação VoIP;
- d) módulo de relatórios web;
- e) módulo de pesquisa;
- f) módulo de integração web;
- g) módulo de gerenciamento para a rede IP;
- h) microcomputadores das PA;
- i) headsets VoiP;
- j) switches e demais ativos de rede;
- k) impressora a laser.

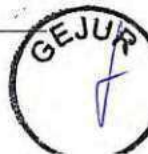
8.1.3. Será de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização, implantação e configuração do Sistema de Gestão de Atendimento, cujas funcionalidades estão descritas adiante.

8.1.4. Será de responsabilidade da CONTRATANTE a disponibilização do acesso à sua rede para a utilização dos sistemas, serviços e recursos corporativos necessários a plena operação da Central.

8.1.5. A plataforma deverá estar preparada para receber os entroncamentos de voz em tecnologia TDM (sinalização ISDN e R2-Digital) e SIP.

8.2. DA VERIFICAÇÃO DA PLATAFORMA MULTISSERVIÇOS IP

8.2.1. Em até 5 (cinco) dias contados da assinatura do Contrato, prorrogável por até mais 10 (dez) dias, desde que a CONTRATANTE aceite as justificativas, a CONTRATADA deverá apresentar os seguintes documentos complementares:



- 8.2.1.1. representação gráfica da topologia da plataforma;
- 8.2.1.2. especificações técnicas detalhadas de todos os equipamentos componentes da Plataforma Multisserviços;
- 8.2.1.3. manuais de operação da Plataforma Multisserviços;
- 8.2.2. a CONTRATANTE avaliará a documentação apresentada e poderá pedir maiores informações, caso julgue que a documentação não seja suficiente para o completo entendimento do funcionamento da plataforma;
- 8.2.3. os documentos técnicos e manuais deverão ser apresentados em língua portuguesa;
- 8.2.4. a apresentação dos documentos técnicos ou manuais poderá ser suprida pela indicação de links que os contenham;
- 8.2.5. a solução ofertada deverá atender a todas as funcionalidades exigidas neste Contrato;
- 8.2.6. antes da entrada em operação, a CONTRATANTE poderá solicitar a demonstração prática de quaisquer das funcionalidades da plataforma e essa demonstração poderá ser feita em laboratório da CONTRATADA ou em instalação real em seu cliente;
- 8.2.7. Após a solução ser homologada tecnicamente pela equipe da CONTRATANTE, a Central entrará em operação conforme as especificações exigidas.
- 8.2.8. a homologação de que trata o subitem acima não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666/1993.

CLÁUSULA NONA – DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS DA SOLUÇÃO INTEGRADA DE ATENDIMENTO

9.1. SOLUÇÃO

- 9.1.1. O conjunto dos equipamentos que serão utilizados para a Solução Integrada de Atendimento devem constituir uma Plataforma Multisserviços IP, ou seja, totalmente baseada em software instalado em servidores padrão de mercado, não se aceitando soluções que utilizem hardware proprietário, exceto aquele necessário para entroncamento de voz com a rede pública de telefonia, no caso de serem fornecidos pela operadora do STFC entroncamentos digitais TDM. No caso de os entroncamentos de voz serem fornecidos com tecnologia SIP, o software para interface com a operadora do STFC também deverá ser instalado em servidores padrão de mercado;
- 9.1.2. Os equipamentos a serem disponibilizados devem ser suficientes para suportar cada um dos módulos da plataforma Multisserviços/IP, elencados no subitem 8.1.2 da cláusula oitava - subitens "a" a "k";
- 9.1.3. Cada um dos módulos componentes da Solução Integrada de Atendimento é descrito adiante, bem como suas características mínimas obrigatórias.

9.2. URA - UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL - IP

- 9.2.1. A conexão com operadora de telefonia fixa local deverá ser com troncos digitais, permitindo o atendimento de chamadas telefônicas, respostas de voz, fax e interação com o usuário e banco de dados.



[Handwritten signature]



9.2.2. Caso as interfaces com a rede pública estejam instaladas no mesmo hardware em que estará o software que executa as funções de URA, serão admitidos agrupamentos de, no máximo, 4 (quatro) entroncamentos digitais E1 por equipamento. No caso de as interfaces com a rede pública e o software que executa as funções de URA estarem instalados em hardware distintos, serão admitidos agrupamentos de no máximo 8 (oito) entroncamentos digitais E1 por equipamento.

9.2.3. Com a finalidade de se obter alta disponibilidade também nas interfaces com a rede pública, a plataforma proposta deverá incluir pelo menos um equipamento idêntico, que deverá entrar em operação em substituição a equipamento que apresente falha. Este equipamento reserva deverá possuir agrupamento de entroncamentos E1 na mesma quantidade daqueles usados pela solução proposta.

9.2.4. A URA IP deverá ter uma interface amigável e interativa para a alteração ou construção da árvore de voz, de uma simples a mais complexa, on-line sem interrupção da sua operação normal.

9.2.5. Deverá operar em ambiente gráfico, com um conjunto de ferramentas e objetos representados por ícones bem ilustrativos, que são arrastados com o mouse das caixas de ferramentas para a área do aplicativo, onde são configuradas as suas propriedades.

9.2.6. A aplicação deverá ser representada por um conjunto de ícones ligados entre si, através de links.

9.2.7. Deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de voz, de acordo com cada aplicação e necessidade e, uma vez concluída, será enviada automaticamente para operação, teste ou produção.

9.2.8. Deverá reunir diferentes objetos associados de forma a satisfazer uma determinada tarefa indicada especificamente pela sequência completa de instruções contidas nas propriedades destes objetos, montando um script que será obedecido pela URA IP.

9.2.9. Deverá permitir a configuração do tipo de atendimento, controles default, configuração de número de aceites, configuração de bilhetagem, configuração de arquivo de voz, configuração de variáveis de sistema e de usuário e configuração de mensagens.

9.2.10. Deverá permitir a configuração de objeto de início e fim de aplicação, reprodução de voz, edição de mensagem, gravação de mensagem, vocalização de números, coleta de dígitos, tom de chamada, tom de ocupado, beep, menu de sobrediscagem, condicional, condicional de tempo, estado do aplicativo, desvio incondicional, desvio múltiplo, temporizador, entre outros.

9.2.11. Deve compor na mesma URA IP a gravação de recados em caixas postais de voz, para posterior recuperação, via *voice mail*.

9.2.12. A configuração mínima necessária é de 20 canais digitais para voz e fax em todas as portas, com flexibilidade de ampliação de, no mínimo, mais 20 portas digitais e com possibilidade de interconexão de módulos em rede.

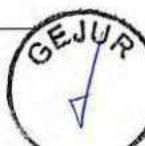
9.2.13. A URA IP deverá ter as características de um Gateway IP, de tal forma que toda ligação de voz e fax que entre na URA-IP possa ser transportada por um canal de dados, seja para uma posição de atendimento local na rede LAN ou para uma posição remota rede WAN, mantendo-se o sincronismo de voz e tela e a interface com o gravador IP para a gravação FULL da voz e tela.



- 9.2.14. A URA IP deverá possuir capacidade de receber e tratar todas as chamadas através da rede de dados da CONTRATANTE, na hipótese de a CONTRATANTE adotar uma topologia na qual o entroncamento com a operadora de telefonia fique em ambiente distinto da Central de Relacionamento e seja encaminhado via rede IP para a Central de Relacionamento.
- 9.2.15. Deverá possuir recurso de TTS (Text to Speech), em tempo real e em português do Brasil, compatível com o padrão de mercado. Este recurso deverá suportar, no mínimo, 40 sessões simultâneas de TTS;
- 9.2.16. Deverá possuir recurso de reconhecimento de VOZ (ASR – Automatic Speech Recognition), baseado no idioma português do Brasil, preparado para reconhecimento de até 40 sessões simultâneas de reconhecimento de voz.
- 9.2.17. O desenvolvimento deverá ser efetuado no ambiente da CONTRATADA, ficando sob sua responsabilidade toda infraestrutura, custos e procedimentos associados.
- 9.2.18. Acesso à URA IP remotamente e restrito por senha.
- 9.2.19. Alteração da fraseologia em campo e acesso remoto para manutenção.
- 9.2.20. Deve dispor de aplicativo que execute as funções de atendimento, discagem e árvores de navegação.
- 9.2.21. Deverá permitir o funcionamento de mais de uma aplicação ativa com árvore de voz.
- 9.2.22. Permitir que o usuário tenha acesso às informações contidas em um banco de dados, selecionando sua opção dentre as alternativas apresentadas, através do teclado ou se aparelho telefônico (pulso ou tom), obtendo, automaticamente, as informações desejadas, na mesma ligação, via voz ou via fax;
- 9.2.23. Possibilidade de sobreposição de máscaras de formulários (form-slides), para acabamento visual e impressão de logomarca.
- 9.2.24. Qualquer alteração ou customização do atendimento deverá ser feita através da ferramenta orientada à objeto disponível na URA IP.
- 9.2.25. Os períodos de atendimento devem permitir que a URA IP tenha sequências de atendimento diferenciados para certos dias, meses ou horários através do aplicativo construído através da ferramenta orientada a objeto.
- 9.2.26. Timeout Global - Deve definir o tempo máximo que o sistema esperará para que o usuário digite toda a informação solicitada.
- 9.2.27. Timeout Interdígitto - Define o tempo que o sistema esperará entre cada dígito, após a digitação do primeiro.
- 9.2.28. A URA IP deverá disponibilizar um relatório mostrando cada passo, por objeto, da navegação do cliente no menu de opções.
- 9.2.29. A Estatística Geral da URA IP deve mostrar os totais de acessos aos Menus de Atendimento e Transferências configuradas na URA IP.
- 9.2.30. No caso de menus, deve exibir a quantidade de vezes que cada opção foi selecionada e no caso das transferências, mostrar os totais de ligações atendidas, ocupadas, entre outros.
- 9.2.31. Devem apresentar no início a quantidade total de atendimentos e o tempo médio de ocupação.



- 9.2.32. A árvore de voz será montada em conjunto com a CONTRATANTE e a programação e gravação da fraseologia será por conta da CONTRATADA, quando houver necessidade de alteração nos arquivos já existentes.
- 9.2.33. Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA IP, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações.
- 9.2.34. Funcionalidade de atendimento eletrônico integrando com bases de dados ou aplicações externas da CONTRATANTE.
- 9.2.35. A interatividade e programação dos acontecimentos de cada chamada deverão ser programadas via "building blocks" orientada a eventos e scripts de fácil utilização.
- 9.2.36. Atendimento automático 24 horas por dia, 7 dias da semana.
- 9.2.37. Sincronismo de voz e dados, com reconhecimento de tons multifrequências e pulsos.
- 9.2.38. Acesso a menu oferecendo, passo a passo, vários níveis de decisão para o usuário.
- 9.2.39. Deverá disponibilizar recursos para a manutenção remota.
- 9.2.40. Fornecimento automático das informações solicitadas no menu de navegação.
- 9.2.41. Emissão de Relatórios Estatísticos sobre os serviços solicitados.
- 9.2.42. Reconhecimento de chamadas de fax e envio de fax na mesma chamada de voz.
- 9.2.43. A criação, edição e gravação pela plataforma de mensagens padronizadas para o usuário deverá ter a possibilidade de ser feita local ou remotamente. A operação poderá ser realizada pelo processo de digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, devendo oferecer facilidade de gravação em estúdio opcionalmente.
- 9.2.44. A plataforma deverá ter a facilidade de "CUT THRU" para viabilizar a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o cliente digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz, por telefone decádico (pulse) ou DTMF (tone).
- 9.2.45. A chamada deverá ser conectada, mesmo que o anúncio não tenha terminado, quando em estado de fila e um operador ficar disponível.
- 9.2.46. A URA IP deverá hospedar os recursos de configuração de lógica de campanha, gerenciador de base de dados da campanha, de discagem automática, detecção de atendimento e tratamento da chamada até a sua conexão com um dos operadores posicionados nas Posições de Atendimento IP, tudo isto registrado e relatado por um indicador de desempenho.
- 9.2.47. A URA IP deverá suportar a configuração de campanhas ativas, na qual, através de um script de discagem, a própria URA será responsável pela geração de chamadas ativas para a rede pública, na qual no momento de atendimento das chamadas uma mensagem de áudio será ativada.
- 9.2.48. As campanhas de chamadas ativas deverão poder ser agendadas conforme a necessidade da CONTRATANTE.
- 9.2.49. Deverá ser possível que a URA tenha integração com o módulo de gerenciamento de chamadas para efetuar chamadas Out Bound, de forma automática, para os números dos chamadores que abandonaram as chamadas durante a fila de espera.



9.2.50. A URA IP deverá prover relatórios de chamadas ativas e índice de sucesso de determinadas campanhas.

9.2.51. A URA IP deverá prover o recurso de fila interativa onde terá integração com o módulo de gerenciamento de chamadas para permitir que os chamadores possam navegar nas árvores da URA IP durante o período de espera em fila de atendimento. No momento em que existir recursos humanos para atendimento, a URA IP deverá emitir um aviso para o chamador a fim de possibilitar que este seja atendido pelo agente ou continue navegando na URA IP. Este recurso tem o objetivo de manter o lugar na fila de atendimento durante a navegação na árvore da URA.

9.2.52. A conexão das chamadas com os operadores deverá basear-se em tecnologia de transporte de voz sobre IP - VoIP, que aproveita a mesma infraestrutura de Rede Local LAN que integra os microcomputadores das Posições de Atendimento IP.

9.2.53. A URA IP deverá ter a capacidade de gerar e vocalizar número de protocolo de atendimento de acordo com formato e especificação adotados pela CONTRATANTE.

9.2.54. A URA IP deverá ter a capacidade de transferir para o terminal do operador tanto o número do protocolo quanto quaisquer outras informações fornecidas pelo usuário por meio de teclado, tais como opções selecionadas na árvore de navegação, CPF e outros.

9.3. MÓDULO DE GERENCIAMENTO E COMUTAÇÃO DE CHAMADAS

9.3.1. O Módulo de Gerenciamento e Comutação de Chamadas deverá gerenciar todos os ramais IP e todas as posições de atendimento e supervisão, grupos/especialidades e troncos, gerando relatórios com informações do monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação do *call center*, com as seguintes características técnicas obrigatórias:

a) O Módulo de Gerenciamento e Comutação das Chamadas deve possuir alta disponibilidade e robustez. A solução deve apresentar características de contingência em caso de falha do servidor primário.

b) O sistema deverá estar equipado com redundância de processamento em regime de *hot stand-by* a fim de prover alta disponibilidade de no mínimo 99,999%. Com este sistema redundante, no momento em que o elemento principal de processamento falhar o sistema redundante deverá assumir automaticamente todo o sistema de telefonia sem que as chamadas em curso sejam perdidas.

c) Deverá operar de forma que a conexão entre a URA-IP e o operador seja *peer-to-peer*, isto é, as conexões das chamadas serão diretas entre a URA-IP e o operador, devendo trafegar pelo Módulo de Gerenciamento e Comutação de Chamadas apenas a sinalização. Esta topologia permite que, no caso de falha do Módulo de Gerenciamento e Comutação de Chamadas, as chamadas em curso não sejam perdidas.

d) A integração do Módulo de Gerenciamento e Comutação de Chamadas com o módulo URA IP deverá ser baseada no protocolo SIP.

e) O Módulo de Gerenciamento e Comutação de Chamadas deve ser dimensionado de forma a tratar 20 (vinte) chamadas simultaneamente.

f) Deve ter capacidade para que todos os parâmetros do operador, inclusive o número do seu *login* pessoal, acompanhem a identificação de *login* e sejam independentes da localização física do terminal de voz.



- g) Deve possibilitar que o operador digite códigos de motivo na tela do terminal para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho.
- h) Os eventos devem ser compostos por no mínimo 3 dígitos.
- i) Deve ter capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um operador.
- j) Deve ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis (5 níveis).
- k) Deve permitir ao operador visualizar o desempenho tanto individual (nome do operador, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, status do operador, entre outros) no *front-end*.
- l) O *front-end* do agente e do coordenador deve suportar o idioma Português do Brasil.
- m) Deve permitir ao coordenador visualizar no *front-end* da tela da supervisão informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, status dos operadores, entre outros) e informações dos operadores (quantidade de operadores livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento).
- n) Deve permitir que a ligação telefônica seja automaticamente liberada quando o cliente desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta.
- o) Deve permitir o sincronismo de tela (disponibilidade de voz e tela com os dados do usuário que tenha acessado à URA) para o operador.
- p) A saída do operador da posição de atendimento obrigatoriamente deverá ser indicada com no mínimo 10 opções (ex.: lanche, banheiro, CONTRATANTE, treinamento, *feedback*, reunião, saúde, entre outros).
- q) Deve registrar a ausência temporária de operador e formação de grupos de operadores (básicos e de transbordo).
- r) Deve possuir/permitir o registro de:
 - r1) sistema de identificação do assinante (usuário);
 - r2) anúncio de mensagens gravadas (espera, institucional ou noturna);
 - r3) transbordo interno de chamadas e transbordo externo de chamadas;
 - r4) retenção de chamadas com sinalização de espera para o usuário;
 - r5) transferência de chamadas e possibilidade de integração com serviço correio de voz;
 - r6) possibilidade de operação e manutenção remotas e desvio provisório de chamadas;
 - r7) conferência coordenador, operador e participante/servidor;
 - r8) escuta discreta do agente, onde o coordenador poderá escutar a conversa de um agente com um chamador sem que o cliente saiba que está sendo escutado;
 - r9) facilidade de conversa privada com o agente, na qual o coordenador poderá passar informações para o agente durante uma chamada sem que o chamador escute as instruções dadas pelo coordenador;
 - r10) registro da quantidade de chamadas (por tipo de chamadas);



- r11) opções de algoritmos de distribuição de chamadas baseados em operador a mais tempo livre, tempo médio de resposta, chamada a mais tempo na fila, número de chamadas na fila, número de operador disponível, especialidade do operador, prioridade, hora do dia, dia da semana.
- s) As telas do coordenador do atendimento deverão ser interativas e em português e devem permitir a visualização do seu grupo ou todos os grupos, obtendo informações sobre operadores ativos, seu *status*, seus tempos de atendimento médio e máximo, ligações atendidas e abandonadas, além de indicar visualmente o pedido de assistência quando o operador chamá-lo.
- t) Deverá permitir a inserção de comunicados para leitura por parte do operador, sendo permitido à CONTRATANTE definir o tempo para a repetição dos anúncios. Estes tempos serão calculados caso a caso com base em parâmetros como tempo de espera estimado, hora do dia e dia da semana, entre outros.
- u) Os anúncios deverão ser gravados em estúdio com alta qualidade de áudio, bem como o sistema deverá permitir que novos anúncios sejam adicionados perante a gravação do mesmo através do telefone do coordenador.
- v) O sistema deverá estar equipado com 30 minutos de anúncios.
- w) Deverá permitir que, ao final de todo atendimento, obrigatoriamente, o operador registre no sistema o tipo de atendimento efetuado. (Ex.: informação, agendamento, inscrição, entre outros), com, no mínimo, 100 alternativas e, quando conveniente, elaborar um relatório detalhando os tipos de serviços solicitados.
- x) Deverá ser permitida a criação de mais de um grupo de atendimento, divididos em especialização por atendimento, ou grupos de atendimento, de no mínimo, 10 grupos divididos em especializações.
- y) Quando uma ligação requerer atendimento humano e não houver um operador disponível, a plataforma deverá colocar o usuário em fila de espera, ouvindo música ou mensagens previamente gravadas.
- z) O coordenador, quando estiverem monitorando as ligações entre o cidadão/operador, pode optar pelo modo escutar ou falar.
- aa) Deverá ser possível monitorar todas as ocorrências, possibilitando realizar estatísticas sobre o desempenho do *hardware* e *software*, tais como o número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período, entre outros.
- ab) Deverá permitir que todas as chamadas de entrada sejam atendidas e transferidas para operadores ou para o atendimento eletrônico, de acordo com parâmetros de fila previamente definidos, com sincronismo de tela e voz.
- ac) Deverá permitir que as chamadas sejam classificadas na transferência de uma posição para outra, para possibilitar a prioridade de atendimento da ligação já recebida e transferida.
- ad) Deverá possuir a capacidade de priorizar o atendimento das chamadas com base em variáveis, como tempo de fila, tamanho de fila, clientes especiais e telefones celulares.
- ae) Deverá ser capaz de efetuar ligações automaticamente para números de telefones contidos em um banco de dados, enviando informações padronizadas, mensagens verbalizadas ou personalizadas, conforme necessidade (função *dial out*).



- af) A chamada deverá ser conectada, mesmo que o anúncio não tenha terminado, quando em estado de fila e um operador ficar disponível.
- ag) Quando uma ligação requerer atendimento humano e não houver um operador disponível e a fila estiver completa, a plataforma deverá verbalizar uma mensagem previamente gravada.
- ah) O sistema deverá possuir acesso remoto para gerenciamento e/ou manutenção. Todos os itens necessários para os acessos devem fazer parte da solução, ex: modems, cabos, entre outros.
- ai) Permitir integração com soluções de mercado, de forma que um agente do sistema possa ser configurado em modo *blended* a fim que de um mesmo agente, através de um algoritmo estatístico, possa trabalhar em campanhas distintas em um mesmo período de tempo.
- aj) Permitir a integração com soluções de mercado, de forma que o sistema permita a CONTRATANTE fazer campanhas Ativas para seus clientes.
- ak) O sistema proposto deverá possuir recursos de reconhecimento de chamadas para operações *Out-Bound*, como chamadas ocupadas, não atendidas, modem e secretária eletrônica, a fim de permitir que o sistema não transfira esses tipos de chamadas para o coordenador.
- al) Permitir a troca de mensagens entre as posições de supervisão IP e as posições de atendimento IP, através das estações de trabalho, podendo ser ponto a ponto ou *broadcasting*.
- am) Deverá permitir o roteamento de chamadas em função do número telefônico de destino (DNIS) e do número telefônico de origem (ANI).
- an) Possuir a programação (linha de comando) para o tratamento das chamadas de entrada por grupo de atendimento, tomando como base diversos critérios:
- an1) horário de atendimento;
 - an2) número de posições de atendimento IP disponíveis;
 - an3) número de posições de atendimento IP logados;
 - an4) número de chamadas em fila e prioridade para atendimento;
 - an5) tempo em fila de espera;
 - an6) chamada mais antiga em fila de espera;
 - an7) anúncio de desconexão;
 - an8) roteamento;
 - an9) permitir o roteamento condicional de chamadas, baseando-se em:
 - an9.1) número de chamadas em espera nas filas dos grupos;
 - an9.2) número de agentes disponíveis nos grupos;
 - an9.3) tempo da chamada mais antiga na fila dos grupos;
 - an9.4) número de agentes logados nos grupos;
 - an9.5) tempo de ocupação das posições de atendimento IP.



- ao) Permitir que as posições de atendimento IP com as mesmas habilidades possam ser diferenciadas por preferência de atendimento de chamada e por pontuação atribuída às suas habilidades.
- ap) Permitir à CONTRATANTE o monitoramento dos dados das posições de atendimento IP e grupos de toda a Central de Relacionamento Multicanais via WEB. O licitante deve detalhar como e de que forma disponibilizará esta facilidade, sendo que as seguintes informações deverão estar disponíveis no console do ambiente de controle:
- ap1) número das posições de atendimento IP logados;
 - ap2) número das posições de atendimento IP em estado de conversação;
 - ap3) número das posições de atendimento IP em pausa;
 - ap4) número das posições de atendimento IP disponíveis (logado e livre);
 - ap5) número de chamadas em espera;
 - ap6) nível de serviço;
 - ap7) produtividade;
 - ap8) TMA (Tempo Médio de Atendimento).
- aq) Permitir a realização do monitoramento com tom de advertência e sem tom de advertência, como opção.
- ar) Permitir o gerenciamento, através da supervisão em tempo real de grupos, dos grupos de gestão e das posições de atendimento IP pelo microcomputador do coordenador.
- as) Possuir interface gráfica amigável para configuração de regras de roteamento baseados em consulta a base de dados, roteamento de chamadas baseadas em ANI e DNSI.
- at) Priorizar chamadas com pelo menos 4 (quatro) níveis diferentes de prioridade.
- au) Permitir que as posições de atendimento IP com as mesmas habilidades possam ser diferenciados por preferência de atendimento de chamada e por pontuação atribuída às suas habilidades.
- av) Permitir a mudança de estado das posições de atendimento IP, através do software aplicativo das estações das posições de atendimento IP.
- ax) Permitir a identificação, através do log de agente do grupo de gestão (vínculo à coordenação) para acompanhamento de performance.
- ay) Ser possível gerenciar as configurações de grupos, a partir dos microcomputadores do coordenador.
- az) As Telas das posições de atendimento IP do coordenador deverão conter, no mínimo:
- az1) número total de agentes cadastrados na base de dados do sistema;
 - az2) quantidade de agentes logados no dado instante;
 - az3) quantidade de agentes logados que estão livres;
 - az4) quantidade de agentes logados que estão aptos a receber chamadas;
 - az5) quantidade de agentes logados que não estão aptos a receber ligações;



- az6) quantidade de ligações que estão aguardando atendimento em uma fila de espera;
- az7) ligações que entraram para o *call center* pelo grupo de atendimento, ou seja, que foi roteada pelo sistema para um dos agentes e que continuam e curso;
- az8) chamadas que entraram fora do grupo de atendimento (uma ligação do terminal IP de um dos coordenadores diretamente para a posição de atendimento, por exemplo) ou ligações de saída e que ainda estão em processo (não foram desligadas ainda);
- az9) total de chamadas recebidas do turno (recusadas, abandonadas e atendidas);
- az10) quantidade ligações que estão entrando por hora, no atendimento (analisa uma base de ligações dos últimos 5 minutos);
- az11) quantidade de chamadas que foram atendidas em menos de 40 segundos de espera, pelo total de chamadas que entraram;
- az12) ligações feitas a partir de um dos terminais IP monitorados (todos os terminais IP incluídos no grupo de atendimento efetuando chamadas);
- az13) ligações que o grupo recusa por algum motivo (todos os circuitos disponíveis do atendimento ocupados ocasionará ligações recusadas);
- az14) ligações que chegaram no grupo de atendimento, mas que por algum motivo não foram atendidas (desconexão por parte do número chamador antes da ligação ser atendida ocasionará uma ligação abandonada);
- az15) quantidade de ligações atendidas pelas posições de atendimento IP;
- az16) ligações que entraram para a Central de Relacionamento pelo grupo de atendimento, ou seja, que foi roteada pelo sistema para uma das posições de atendimento;
- az17) média de duração das Chamadas no DAC – Distribuidor Automático de Chamadas.

9.4. MÓDULO DE GRAVAÇÃO VoIP

9.4.1. A Plataforma Multisserviços IP deverá ter um módulo com a facilidade de gravação de voz e tela provenientes das posições de atendimento IP da Central de Relacionamento, com as seguintes características técnicas obrigatórias:

- a) O Gravador Digital IP será um Módulo da Plataforma Multisserviços IP, ou seja, a estrutura deverá se integrar logicamente ao sistema através da rede IP. As funções do menu devem ser totalmente em português.
- b) O sistema deverá possuir recursos de compactação de silêncio, otimizando o espaço e acesso ao disco rígido, com armazenamento em disco rígido para acesso imediato (on-line) de, no mínimo, os últimos 30 (trinta) dias de gravação, com proteção duplicada em discos rígidos (espelhados), permitindo a gravação simultânea de todas as posições de atendimento IP.
- c) As gravações já armazenadas (não disponíveis *online*) deverão ser apresentadas à CONTRATANTE no prazo de até 48 horas contados da solicitação, conforme consta dos níveis de serviço elencados neste Contrato.
- d) O sistema deverá garantir a captura integral de áudio e vídeo dos canais de atendimento, contemplando a conversação entre agente e cliente e entre agente e coordenador, assim como durante os intervalos em que o operador esteve em contato com o coordenador ou o agente.



- e) Gravar em sua integralidade, utilizando padrões não proprietários de compactação, as telas e conversas geradas de todos os atendimentos em mídias de gravação (LTO ou compatível) a serem fornecidas pela CONTRATADA (com exceção do percentual de falha técnica aceitável, conforme níveis de serviço indicado no item 13), mantendo-as arquivadas e disponibilizando-as à CONTRATANTE no prazo solicitado.
- f) As mídias de backup deverão ser entregues à CONTRATANTE no final do contrato ou, antes disso, quando solicitadas.
- g) O sistema deverá possibilitar o registro de entrada e saída do usuário, mudança na configuração, reprodução da gravação etc., visando facilitar a auditoria.
- h) O sistema deverá possuir todas as características técnicas necessárias, tais como espelhamento e redundância, para manter as gravações em execução mesmo em caso de falhas.
- i) Deverá ter alarme visual e sonoro a ser acionado quando o disco estiver cheio ou detectar falha no sistema, e ser disponibilizada a visualização gráfica de todos os canais e de parâmetros de desempenho do sistema de gravação.
- j) O sistema deve evitar adulteração na gravação, garantindo que a gravação realizada é a mesma que está sendo reproduzida.
- k) Os canais de gravação deverão ser configuráveis com ativação e desativação via software e também permitir a reprodução simultânea de gravações enquanto outros canais estão sendo gravados.
- l) O sistema deverá permitir pesquisar e reproduzir remotamente os arquivos de tela e voz gravados em seus discos, mediante acesso web em qualquer ponto da rede da CONTRATANTE, ou acesso via cliente do sistema, em até 3(três) máquinas da rede sem custos de instalação e de licença (sem contar as licenças destinadas aos monitores/coordenador).
- m) A gravação, reprodução ou exportação deverá ser em formatos compatíveis com o Windows – MP3, ASF, WMA, WAV, entre outros.
- n) Ao coordenador deverá ser permitido gerenciar remotamente via rede para programar, pesquisar e escutar as gravações.
- o) Os relatórios deverão ser facilmente gerados através de registros de bancos de dados, propiciando, assim, a elaboração simplificada de vários relatórios.
- p) O software de supervisão deverá ser capaz de acessar as informações gravadas:
 - p1) pelo canal;
 - p2) pelo agente (compatível com estrutura pelo número do chamador);
 - p3) pelo número chamado;
 - p4) por data e hora;
 - p5) pela duração da ligação;
 - p6) pela identificação de quem desligou a chamada, agente ou cliente;
 - p7) o acesso a todas as operações deverão ser através de senhas;
 - p8) todas as operações deverão ficar registradas em arquivos de logs;
 - p9) deverá ser permitido anexar comentários a uma gravação.

- q) Todas as chamadas e as telas consultadas deverão ser gravadas, quando forem encaminhadas aos PA's, transferidas entre PA's e para coordenador, até a desconexão da ligação.
- r) O sistema proposto deverá possibilitar a gravação ou monitoramento seletivo de acordo com critérios pré-definidos, baseados em parâmetros fornecidos pelo sistema, tais como gravação baseada em grupos de operadores ou no nome do operador, independente de qual posição de atendimento ele esteja.
- s) Deverá constar da gravação no diretório as seguintes informações: posição de atendimento (associada ao canal de gravação), data, horas, minutos e segundos.
- t) O sistema deverá gerenciar e supervisionar as suas funções operacionais.
- u) Permitir o monitoramento dos canais de áudio somente por usuários devidamente autorizados.
- v) Operação das mídias de armazenamento em paralelo, série ou seletivo.
- w) Segurança contra acesso não autorizado com a utilização de senhas com níveis de segurança.
- x) Gerenciamento para alteração das configurações pelo Administrador do Sistema.
- y) Permitir o gerenciamento remoto ao administrador do sistema.
- z) Deverão ser fornecidos à CONTRATANTE, ao final do contrato ou quando solicitado por este, cópias de back-up de todos os arquivos de instalação do sistema, bem como dos sistemas operacionais e eventual banco de dados que possibilitem a localização e reprodução das gravações.
- aa) Deverão ser fornecidos à CONTRATANTE, em até 3 meses após o início da operação, cópia e licença dos sistemas, bem como dos aplicativos necessários à recuperação, leitura e execução das gravações, as especificações necessárias à sua instalação e execução, bem como manuais e treinamento de técnicos indicados pela CONTRATANTE na execução e operação dos sistemas.

9.5. MÓDULO DE RELATÓRIOS WEB DE DESEMPENHO DA CENTRAL

- 9.5.1. No processo de implantação, os relatórios deverão ser customizados de acordo com as necessidades técnicas operacionais da CONTRATANTE ou validados no caso de já existirem pré-formatados.
- 9.5.2. A CONTRATADA deverá manter *backup* com depósito de todas as informações do atendimento da Central. Este servidor será acessado para construção da base de dados da Central.
- 9.5.3. O sistema proposto deverá fornecer um conjunto de relatórios estatísticos *online* e histórico via WEB sobre o desempenho da Central de Relacionamento;
- 9.5.4. O sistema deverá fornecer relatórios específicos por serviço, por ocorrências, por duração de chamadas, por operador; relatórios estatísticos de utilização dos serviços diário, semanal e mensal; média de atendimento e intervalos pré-definidos, conforme critérios definidos pela CONTRATANTE, durante o processo de implantação.
- 9.5.5. Os relatórios com resumos diários, semanais e mensais devem permanecer armazenados por 12 meses, sendo de responsabilidade da licitante dimensionar o sistema de armazenamento.
- 9.5.6. As estatísticas devem acompanhar o operador quando este mudar de terminal.



9.5.7. O sistema proposto deverá monitorar chamadas por *login* de operador ou terminal IP.

9.5.8. Os relatórios do sistema proposto devem ter interfaces amigáveis em Português, para que pessoas sem conhecimento de programação possam interpretá-los sem grandes dificuldades.

9.5.9. O sistema proposto deverá ter interface gráfica, apresentando gráficos coloridos, em pizza ou em barras verticais.

9.5.10. O modulo de relatórios deverá ser acessado via WEB.

9.5.11. A geração de Relatórios Estatísticos do Sistema deverá ter no mínimo os seguintes relatórios:

- a) chamadas recebidas por grupo;
- b) chamadas atendidas por grupo;
- c) chamadas transbordadas;
- d) chamadas em fila de espera;
- e) chamadas transferidas;
- f) duração média das chamadas;
- g) chamadas atendidas por operador;
- h) tempo de ocupação por operador;
- i) média de operador por turno;
- j) relatório de navegação na URA IP, mostrando cada passo, por objeto, da navegação do cidadão no menu de opções.

9.5.11.1. Relatórios de Serviços:

- a) diário e mensal;
- b) análise de abandonos;
- c) distribuição de esperas;
- d) relatório detalhado do atendimento em intervalos de trinta minutos;
- e) relatórios de controle (ausências por motivo/agente/período/detalhado);
- f) análise de médias;
- g) análise de produtividade dos agentes;
- h) chamadas por prefixo;
- i) detalhado de chamadas;
- j) sumário de chamadas;
- k) rastreamento de chamadas (pesquisa por prefixo/número telefônico).

9.6. MÓDULO DE PESQUISA

9.6.1. O Módulo Pesquisa é uma importante ferramenta para se medir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Relacionamento. O módulo deverá ser agregado ao *software* da posição de atendimento e ser uma ferramenta de fácil e prática utilização para o participante/servidor.

9.6.2. O módulo de pesquisa deve possuir a capacidade de transferir a chamada para pesquisa tanto com a intervenção do operador quanto automaticamente, sem o conhecimento do operador, podendo essas duas alternativas serem comutadas de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

9.6.3. O Módulo Pesquisa deverá permitir também a escolha do percentual de operadores que efetuarão a pesquisa, através de um sorteio randômico automático no próprio *software* da posição de atendimento. Dessa forma, poderá ser escolhido a quantidade de pesquisas que cada operador fará durante o dia.

9.6.4. Quando a posição de atendimento for sorteada para fazer a pesquisa, ao final do atendimento, o operador clicará no ícone de pesquisa e surgirá uma tela com instruções sobre como abordar o cliente para participar da pesquisa.

9.6.5. O participante/servidor ao aceitar participar da pesquisa: o operador selecionará o item "Aceita" e clicará no ícone de transferência para atendimento eletrônico.

9.6.6. Quando o operador clica no ícone de transferência para atendimento eletrônico, ele encerra seu atendimento e a ligação é encaminhada para a Plataforma Multisserviços IP, através de uma aplicação eletrônica em que o cliente responderá as perguntas digitando as notas de 0 a 10, conforme exemplo abaixo:

- a) primeira pergunta, quanto ao operador ter entendido a sua pergunta. Digite sua nota de zero à dez;
- b) segunda pergunta, quanto à segurança do operador em responder a sua pergunta. Digite sua nota de zero à dez;
- c) terceira pergunta, quanto a rapidez do operador em responder a sua pergunta. Digite sua nota de zero à dez;
- d) quarta pergunta, quanto a gentileza do operador. Digite sua nota de zero à dez;
- e) quinta pergunta, de forma geral como foi o atendimento. Digite sua nota de zero à dez;

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

9.6.8. A supervisão de posse das pesquisas referidas poderá fazer avaliações de desempenho notificando as possíveis irregularidades e/ou deficiências aferidas.

9.6.9. Através do Módulo Pesquisa deverá ser aferido o nível de satisfação do cliente, devendo os requisitos avaliados serem previamente validados pela CONTRATANTE e o resultado da pesquisa constar dos autos para ser considerado na hipótese de eventual prorrogação do contrato.

9.7. MÓDULO DE INTEGRAÇÃO WEB

9.7.1. O Módulo de Integração deverá gerenciar as solicitações via e-mail e WhatsApp recebidas pela Central de Relacionamento Multicanais.



gentiana

GEJU.

9.7.2. Quando um operador acionar a opção que define a sua disponibilidade para atendimento de e-mail ou aplicativos de mensagem instantânea, o Módulo de Integração enviará um pedido de atendimento para a Plataforma Multisserviços IP que decidirá as prioridades de atendimento pré-definidas. Desta forma, enviará a solicitação de atendimento a um operador disponível para tratar o contato. Existindo um operador disponível, ela é requisitada para efetuar o atendimento via e-mail ou aplicativos de mensagem instantânea, caso contrário, o pedido de atendimento entrará para a fila de espera até que um operador fique disponível.

9.7.3. A janela do operador deverá possuir algumas mensagens pré-formatadas para facilitar e tornar mais rápida a comunicação. As mensagens estarão organizadas por assunto e atenderão as perguntas mais frequentes do servidor/participante.

9.7.4. Quando a solicitação for por e-mail, as mensagens devem ficar armazenadas no Módulo de Integração e, a cada intervalo de tempo, que deverá ser configurável, o módulo deverá fazer uma busca na caixa postal e verificar se existem mensagens novas. Em caso positivo, estas mensagens deverão ser recuperadas e passadas por um processo de filtragem. Estes filtros atuam procurando palavras-chave em diferentes campos da mensagem tais como: assunto, endereço de origem, corpo da mensagem ou data de envio.

9.7.5. O resultado da filtragem é a determinação do grupo de atendimento para o qual a mensagem deverá ser direcionada e sua prioridade. Utilizando-se estes dados, deve-se efetuar o pedido de atendimento a Plataforma Multisserviços IP que verificará a disponibilidade de operador. Se existir, a mensagem deverá ser transferida para o *browser* do operador que a partir deste momento ficará ocupado até o término do tratamento da mensagem. Caso contrário, o pedido entrará para a fila de espera até que um operador fique desocupado.

9.7.6. O processo de distribuição de mensagens continua até o momento em que o operador indique a sua indisponibilidade para atendimento em seu *front-end*. O processo recomeça após o agente indicar sua disponibilidade novamente no *front-end*.

9.7.7. A aplicação de atendimento por meio de e-mail deve ser baseada em *browser* compatível com os padrões de interoperabilidade de Internet, possibilitando a sua execução nos principais navegadores de Internet (Mozilla, Chrome, Internet Explorer), devendo ainda ser totalmente integrada com o Módulo de Gravação, permitindo a gravação de todos os atendimentos.

9.7.8. A aplicação de tratamento de e-mail deve possuir uma interface que facilite as tarefas de responder, encaminhar ou armazenar as mensagens.

9.7.9. A Plataforma Multisserviços IP deverá dar o tratamento de e-mail baseada em solução *browser*, assim facilitará a navegação em uma base de dados que poderá ser acessada a fim de montar a resposta ao e-mail do servidor/participante. Por meio de *links* organizados por assunto, deverá ser fácil a montagem de respostas pré-formatadas.

9.8. MÓDULO DE GERENCIAMENTO PARA A REDE IP

9.8.1. Deverá ser disponibilizado e implantado Módulo de Gerenciamento de Rede que tem a função de supervisionar, controlar e gerenciar a rede local da Central de Relacionamento Multicanais e todos os dispositivos nela conectados, que permita:

- controlar o nível de consumo dos recursos e desempenho de cada serviço;
- visualizar em tempo real o funcionamento e desempenho, mostrando o estado de cada porta/canal, quantidade de ligações atendidas, total de chamadas derivadas, não derivadas, taxa de chamadas derivadas, não derivadas, taxa de ocupação dos canais/portas;



- c) exportar os relatórios para arquivos em formato de planilha eletrônica e de forma gráfica que permitam administração e análise de desempenho para estudo de tráfego e dimensionamento do sistema;
- d) a emissão de relatórios estatísticos, que possibilitem avaliar o desempenho e a performance, de forma descritiva e gráfica;
- e) visualizar o tráfego por rota de entrada e saída;
- f) uma visão geral dos componentes do sistema e seu estado;
- g) visualizar e enviar alarmes;
- h) aplicar perfis e níveis de acesso do Sistema de Gerenciamento da Plataforma Multisserviços IP por:
 - h1) **Operador** – Acesso apenas de leitura, acompanhamento dos alarmes, defeitos autodiagnosticados e emissão de relatórios;
 - h2) **Técnico** – Possibilidade de criações, exclusões, alterações e configurações de parâmetros na Plataforma Multisserviços IP, com relação a grupo de troncos, rotas, ramais IP e demais funcionalidades da Plataforma Multisserviços IP;
 - h3) **Administrador** – Possibilidade de controle total sobre todas as funcionalidades da Plataforma Multisserviços IP.
 - i) A emissão dos seguintes relatórios:
 - i1) consolidado por aplicações;
 - i2) com total de chamadas em cada linha;
 - i3) total de chamadas por horário do dia;
 - i4) com duração das chamadas;
 - i5) duração da chamada total e média;
 - i6) número de chamadas terminadas normalmente;
 - i7) número de chamadas terminadas por *hang-up*;
 - i8) número de chamadas terminadas por Transferência;
 - i9) número de chamadas terminadas por abandono (*hang-up* com duração de chamada menor que 10 seg);
 - i10) de todos os dados armazenados para extração de relatórios históricos;
 - i11) com total de chamadas recebidas;
 - i12) com tempo total que uma porta do sistema estava ativa;
 - i13) exibir qual o horário de maior movimento e quantas portas estão em uso no momento;
 - i14) mostrando a utilização dos menus pelos usuários;
 - i15) com as ocorrências de *time-out* no aplicativo;
 - i16) a criação de eventos específicos dentro da aplicação e posterior extração de relatórios sobre estes eventos;



- i17) com detalhamento das atividades do sistema;
- i18) utilização de cada porta;
- i19) exportar os relatórios em formato Excel e PDF;
- i20) acesso remoto via interface Web a relatórios de desempenho, alarmes e de falhas, bem como dados históricos e em tempo real, obtidos por meio do Módulo de Gerenciamento de Rede.

9.10. MICROCOMPUTADORES DAS PA'S E DO COORDENADOR

9.10.1. A CONTRATADA deverá fornecer microcomputadores, em quantidade suficiente, para uso na operação, com monitor tecnologias LCD ou LED, mouse e teclado, com configuração suficiente para suportar o processamento dos sistemas e aplicativos. O equipamento deverá ter instalado o sistema operacional Windows 7 ou superior e demais aplicativos a serem indicados pela CONTRATANTE, tais como navegador WEB, leitor de documentos PDF, reproduzidor de vídeo e som.

9.11. HEADSETS VOIP

9.11.1. Deverão possuir as seguintes características mínimas:

- a) ser confortáveis e com única unidade articular;
- b) atender às práticas TELEBRÁS, “Especificação de Protetor Contra Choque Acústico nº 245-150-705” e “Especificação Geral Aparelho de Telefonista nº 245-400-704”;
- c) o aro (suporte superior) deve ser flexível e ajustável de forma a adaptar-se perfeitamente a qualquer formato de cabeça e possuir fixação firme e confortável do fone à cabeça do operador;
- d) a haste de microfone deve ser ajustável de modo a permitir seu uso em ambos os lados da cabeça (ângulo de ação de 240°). Ela deve ter boa fixação, duplo ajuste (milimétrico e axial), controle de distância (regulável) para o bocal do microfone;
- e) peso deve ser no máximo de 45g para o conjunto composto de aro, cápsula de recepção (incluindo o protetor articular), microfone e respectivas hastes;
- f) deverão ser fornecidos pela CONTRATADA todos os amplificadores de áudio com fones de ouvidos;
- g) devem atender as normas constantes da Portaria nº 09 da Secretaria de Inspeção de Trabalho, de 30 de março de 2007, que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Multicanais/Multicanais.

9.12. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

9.12.1. A CONTRATADA deverá dispor de solução informatizada, com interface totalmente web, voltada à operação e gestão de todos os atendimentos realizados.

9.12.2. A solução deverá estar acessível às equipes de atendimento, de supervisão e de gestão, assim como às equipes da CONTRATANTE que irão interagir com a Central de Relacionamento Multicanais para responder a demandas não solucionadas pela equipe de atendimento.



9.12.3. O dimensionamento da quantidade de licenças concorrentes a serem utilizadas é de responsabilidade da CONTRATADA.

9.12.4. Cada atendente deverá ter uma senha e *login* para acesso, possibilitando a realização de análises pessoais e o mapeamento de atendimentos.

9.12.5. O sistema deverá ter cadastradas todas as solicitações/chamados da Central, possibilitando a rápida recuperação de seu histórico, bem como ter sua operação focada neste relacionamento com o usuário, implementando conceitos de CRM – *Customer Relationship Management*.

9.12.6. Para fins de controle de prazos e notificações, a solução deverá possuir estrutura de “workflow” e “followup”, que permita o acompanhamento em tempo real e o envio de mensagens por e-mail aos responsáveis quando da aproximação ou do vencimento de prazos de atendimentos.

9.12.7. Além das funcionalidades exigidas, a solução deverá apresentar relatórios, disponíveis também na web, compreendendo quantitativos de chamados por período, por categoria, por tipo, tempos de atendimento, desempenho por equipe, por técnico, entre outros.

9.12.8. A solução a ser disponibilizada pela CONTRATADA deverá atender, no mínimo, os requisitos e as características técnicas a seguir:

- a) possuir manuais e *help* de utilização em português e atualizados;
- b) registrar todo o ciclo do chamado desde sua abertura pelo usuário até o seu fechamento;
- c) possibilitar o cadastramento e encaminhamento *on-line* das demandas não solucionadas no 1º nível;
- d) possuir base de dados implementada em Sistema de Gerenciamento de Banco de dados (SGBD) padrão SQL;
- e) possuir interface gráfica, com recursos de associação de objetos do tipo texto, imagem, vídeo e outros aos chamados;
- f) permitir o encaminhamento/escalação dos chamados para um técnico capacitado, conforme o assunto ou para um grupo de trabalho responsável;
- g) permitir o envio de mensagens por e-mail ao técnico ou grupo de trabalho responsável pelo atendimento com o *link* para acesso ao Sistema de Gestão de Atendimento, quando do encaminhamento/escalação do chamado;
- h) permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis serviços (SLA's) de acordo com as necessidades dos usuários, das unidades da CONTRATANTE e do assunto, determinando de forma automática os prazos previstos para cada chamado;
- i) possibilitar a criação de relatórios gerenciais dinâmicos;
- j) permitir a classificação de perfis de acesso;
- k) permitir a definição de níveis de prioridades diferentes para usuários específicos, grupos de usuários, localidades, entre outros;
- l) possuir base de conhecimento integrada, acessível através da web, com possibilidade de inserção de procedimentos de resolução de problemas e de figuras ilustrativas, bem como apresentando os scripts de atendimento de acordo com os assuntos pesquisados;



- m) apresentar o histórico de todas as perguntas/solicitações e respostas para cada chamado aberto;
- n) permitir operar em ambiente web, possibilitando ao demandante o acompanhamento de sua solicitação;
- o) gerar um número único para cada atendimento, que deverá ser informado ao demandante, possibilitando o acompanhamento pela web;
- p) possibilitar a verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário, evitando a criação de chamados em duplicidade;
- q) permitir o controle do fluxo de trabalho (*workflow*) dos chamados/solicitações;
- r) permitir pesquisa de satisfação dos usuários *online*;
- s) registrar as reiterações de chamados, criando um vínculo com a abertura do chamado original, assim como gerar automaticamente e-mails de alerta, quando da reiteração;
- t) enviar automaticamente, na abertura do chamado, e-mail para o usuário com os detalhes de sua solicitação, assim como no encerramento do mesmo;
- u) possuir controle proativo e consolidado de indicadores de níveis de serviço, notificando por e-mail os responsáveis em situações pré-definidas, bem como apresentando relatórios periódicos de desempenho das equipes;
- v) Permitir anexar arquivos (doc/jpg/pdf/xls, entre outros) aos chamados.

9.13. SWITCHES

9.13.1. Deverão ter a capacidade de suportar o gerenciamento e tráfego da rede de comunicação de dados, vídeo e voz de toda a operação da Central de Relacionamento Multicanais, com um *throughput* máximo de 80% na utilização de memória, processador e tráfego de rede de cada um dos ativos instalados.

9.14. IMPRESSORA A LASER

9.14.1. A impressora deverá ser capaz de atender a demanda dos serviços previstos, tendo características multifuncionais, ou seja, impressão a laser, digitalização e cópia de documentos.

9.15. CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE OS EQUIPAMENTOS

9.15.1. Visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá utilizar equipamentos que atendam às configurações mínimas estabelecidas neste Contrato. Entretanto, a CONTRATANTE não fará nenhuma exigência em relação a marca ou modelo dos equipamentos utilizados pela CONTRATADA, mesmo que tenham sido mencionados na sua proposta comercial, ficando facultada, desde que aceite pela CONTRATANTE, a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores.

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

gerente



CLÁUSULA DÉCIMA – DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

O efetivo início de operação da Central de Relacionamento Multicanais será devidamente registrado em ata específica, a qual fará parte integrante do presente contrato e será assinada por representantes da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

Parágrafo primeiro - Deverá ser realizada reunião inicial na sede da CONTRATANTE em Brasília/DF, com registro em ata, em até 3 (três) dias após a assinatura do Contrato, ocasião em que a CONTRATADA será convidada a conhecer o espaço no qual deverá instalar a Central de Relacionamento Multicanais na sede da CONTRATANTE. Posteriormente, deverão ser realizadas reuniões para acompanhamento do plano de implantação.

Parágrafo segundo - O prazo para implantação dos serviços será de, no máximo, 30 (trinta) dias corridos a contar da assinatura do contrato, considerando o cronograma abaixo:

- a) apresentação de solução para instalar a Central na sede da CONTRATANTE: 05 (cinco) dias contados da assinatura do contrato, prorrogável por mais 02 (dois) dias, se a primeira proposta não for aceita pela CONTRATANTE;
- b) apresentação da topologia da plataforma e da interligação da rede, bem como especificações técnicas detalhadas de todos os equipamentos componentes da Plataforma Multisserviços e manuais de operação da Plataforma Multisserviços: 05 (cinco) dias contados da assinatura do contrato;
- c) entrega dos equipamentos e infraestrutura tecnológica (Plataforma Multisserviços) e disponibilização para teste e vistoria pela CONTRATANTE: 5 (dias) dias antes da data prevista para o início da operação;
- d) entrega de mobiliário e da infraestrutura física e disponibilização para vistoria pela CONTRATANTE: 3 (três) dias antes da data prevista para o início da operação;
- e) treinamento, contratação e alocação da mão de obra: os funcionários deverão estar com essas condições atendidas em até, no máximo, 5 (cinco) dias úteis antes do início da operação;
- f) toda a operação deverá estar em pleno funcionamento dentro do prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar da assinatura do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO PLANO DE AÇÃO

Após reunião a ser realizada com a CONTRATANTE até o 3º (terceiro) dia útil após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar Plano de Ação no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, a contar da reunião, assumindo o compromisso de implementá-lo, contemplando os seguintes itens:

- a) **Plano Inicial:** procedimentos a serem utilizados para a absorção de conhecimento do produto e do público-alvo, com programa de avaliação do desempenho, de forma a garantir a qualidade dos serviços;
- b) **Plano de Sucessão Final:** procedimentos a serem utilizados para repasse de conhecimentos e dos serviços à sua sucessora, ao final do Contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, sem impacto nos resultados;
- c) **Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal:** com critérios a serem validados pela CONTRATANTE no processo de seleção;



- d) **Programa de Treinamento e Reciclagem:** conforme dispõe este Contrato;
- e) **Remuneração dos Empregados:** dentro dos padrões das associações de classe, sindicatos ou assemelhadas, fixados pelo Estado ou constantes de acordo/dissídio coletivo/convenção;
- f) **Planos de Benefícios:** tais como Seguro Saúde, Plano de Saúde, Vale Refeição, Vale Transporte aos seus empregados, conforme respectivo acordo/dissídio coletivo/convenção;
- g) **Plano de Incentivo:** premiações ou outros meios de incentivos aos funcionários com o objetivo de diminuir a rotatividade e incentivar sua permanência na operação;
- h) **Planos de Segurança:** Plano de segurança e adequação ao SESMT – Serviço de Engenharia, Segurança e Medicina do Trabalho;
- i) **Programa Permanente de Motivação e Avaliação do Clima Organizacional:** campanhas motivacionais junto à operação (no mínimo de 1 por semestre) visando manter a operação motivada e voltada à qualidade de vida, além de realizar avaliação permanente das condições de trabalho que afetam o clima organizacional, mediante pesquisa individual, escrita e confidencial com todos os empregados envolvidos com a prestação dos serviços objeto da licitação, a ser realizada semestralmente. Os itens avaliados e os índices obtidos ficam sujeitos à apreciação da CONTRATANTE. Após a aprovação, dar imediato feedback aos funcionários;
- j) **Plano de Contingência:** ações que deverão ser adotadas para cobrir ocorrências tais como: greve de funcionários ou paralisação de sistema de transporte da localidade, roubo de equipamentos ou assaltos às instalações, incêndios ou inundações nas instalações, pane em *hardware* e *software* que compõem a solução, dentre outras situações que se configurem evento excepcional, visando minimizar o impacto negativo no atendimento. Os serviços não poderão ficar desativados por mais de 2 (duas) horas. Paralisações acima de 2 (duas) horas poderão ensejar a aplicação de penalidades previstas no Contrato. Qualquer paralisação deverá ser justificada por escrito à CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA arcar com os eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE, inclusive perante terceiros.

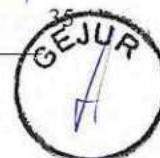
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS PROJETOS DE IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

A CONTRATADA deverá apresentar, em até 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato, os projetos abaixo relacionados:

- a) projeto de instalação da rede elétrica, lógica e telefônica;
- b) projeto de instalação física, contemplando o fechamento do espaço destinado à Central, em conformidade com as Normas Reguladoras para execução dos serviços e de acordo com o espaço disponibilizado pela CONTRATANTE.

Parágrafo primeiro - Os projetos deverão contemplar as fases de execução e cronograma de cada uma das ações relacionadas no item anterior.

Parágrafo segundo - Os projetos serão avaliados pela CONTRATANTE, que poderá solicitar alterações e ajustes que se façam necessários ao atendimento das exigências e especificações estabelecidas no Edital e normas conexas, bem como ao cumprimento do prazo de implantação da Central.



CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

Quanto ao nível de serviço quantitativo, isto é, o volume de chamadas/demandas a ser atendido a cada mês, a CONTRATADA deverá possuir capacidade mínima de atendimento, considerando a evolução da demanda de atendimento remoto e a capacidade instalada.

Parágrafo primeiro - Os níveis de serviço qualitativos estão especificados no quadro abaixo, devendo ser atingidos a partir do segundo mês de operação da Central Multicanais desde que não especificado outro prazo mais estendido, estando a CONTRATADA obrigada a prestar os serviços objeto da licitação com um padrão de atendimento igual ou superior àquele definido como exigido nas tabelas a seguir, sob pena de desconto proporcional ao faturamento mensal, a saber:

NÍVEIS DE SERVIÇO PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO - (INDICADORES)				
ITEM	SIGNIFICADO	MEDIDA	EXIGIDO	PERCENT. DE DESCONTO
Multicanais Receptivo				
ICA	Chamadas Atendidas até 20 Segundos de Espera	Mínimo	80%	0,3%
TMA	Tempo Médio de Atendimento	Máximo	5 minutos	0,3%
TME	Tempo Médio de Espera	Máximo	45 segundos	0,3%
IFQR	Avaliação de Qualidade dos Operadores (receptivo)	Mínimo	85%	0,3%
ISC	Índice de Satisfação dos Usuários	Mínimo	85%	0,3%
IAR	Índice de Atendimentos Registrados	Mínimo	99%	0,3%
IRO	Índice de rotatividade	Máximo	5%	0,3%
Retorno das chamadas e Multicanais Ativo				
IFQA	Avaliação de Qualidade dos Operadores (ativo)	Mínimo	90%	0,3%
ISCA	Índice de Satisfação dos Usuários (serviço ativo)	Mínimo	90%	0,3%
Atendimento via Multimeios				
IFQM	Avaliação de Qualidade dos Operadores (multicanais)	Mínimo	90%	0,3%
ISCM	Índice de Satisfação dos Usuários (multicanais)	Mínimo	90%	0,3%



NÍVEIS DE SERVIÇO PARA ATENDIMENTO AOS CANAIS ELETRÔNICOS (E-MAIL E APLICATIVOS DE MENSAGEM INSTANTÂNEA) INDICADORES				
ITEM	SIGNIFICADO	MEDIDA	EXIGIDO	PERCENTUAL DE DESCONTO
Atendimento E-mail				
ICA	Atendidas no mesmo dia	Mínimo	70%	0,3%
TMA	Tempo Médio de Atendimento	Máximo	12 horas	0,3%
IFQR	Avaliação de Qualidade dos Operadores (receptivo)	Mínimo	85%	0,3%
ISC	Índice de Satisfação dos Usuários	Mínimo	85%	0,3%
IAR	Índice de Atendimentos Registrados	Mínimo	99%	0,3%
IRO	Índice de rotatividade	Máximo	5%	0,3%

Parágrafo segundo - Com relação à plataforma de telecomunicações e aos respectivos produtos que dela se esperam, conforme detalhado no item 16, fixamos os seguintes níveis de serviço, cujo não atendimento sujeita a contratada à aplicação do desconto proporcional ao faturamento mensal nos percentuais abaixo indicados:

NÍVEIS DE SERVIÇO RELACIONADOS À INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA				
ITEM	SLA (HS - %)	INÍCIO DO PRAZO	PERCENTUAL DE DESCONTO	OBSERVAÇÃO
Inclusão de novo código de registro do atendimento para utilização pelo operador.	36	A partir da solicitação feita por representante da CONTRATANTE.	0,03% por dia de atraso.	
Alteração no relatório Conexão 0800 (alteração, inclusão de campo, entre outros).	36	A partir da solicitação feita por representante da CONTRATANTE.	0,03% por dia de atraso.	CONTRATANTE enviará o novo modelo.
Restauração e disponibilização para a CONTRATANTE de gravação já armazenada em fita.	48	A partir da solicitação feita por representante da CONTRATANTE.	0,03% por dia de atraso.	
Gravação de mensagem para árvore de voz (em caso de alteração, inclusão de mensagens, entre outros).	48	A partir da solicitação feita por representante da CONTRATANTE.	0,03% por dia de atraso.	A implantação da mensagem gravada na URA depende de validação prévia da CONTRATANTE.



Alteração da árvore de voz (inclusão de mensagens novas, alteração na árvore atual, entre outros).	72	A partir da solicitação feita por representante da CONTRATANTE.	0,03% por dia de atraso	O prazo para inclusão de mensagem nova na árvore de voz depende da validação ou envio da gravação da mensagem pela CONTRATANTE.
Gravação de voz e tela dos atendimentos efetuados.	98,8% (mínimo)	-	0,5% sobre o valor mensal do contrato.	Calculado sobre o total de atendimento efetuado pelos operadores, com exclusão do percentual de falha técnica aceitável.
Índice Mensal Médio de Atendimento.	90% (mínimo)	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.	0,5% sobre o valor mensal do contrato.	Garantir que a plataforma receba as chamadas encaminhadas pela empresa de telefonia.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste contrato é de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- os serviços tenham sido prestados regularmente;
- a CONTRATANTE mantenha interesse na realização do serviço;
- o valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a CONTRATANTE;
- a CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação.

Parágrafo primeiro - Os serviços contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 2.271/1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal da CONTRATANTE, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos carreiras e remunerações.

Parágrafo segundo - Os serviços contratados serão executados de forma contínua e indireta, sob o regime de empreitada por preço global, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

Parágrafo terceiro - A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

Parágrafo quarto - A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante a celebração de termo aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Compete à CONTRATADA:



- I) Executar os serviços conforme a programação estabelecida pela CONTRATANTE e especificações deste Contrato e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, orientando-os a executarem suas tarefas com presteza, rapidez e eficiência, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Contrato e em sua proposta.
- II) Executar diretamente o contrato, sem transferência de responsabilidades ou subcontratações não autorizadas pela CONTRATANTE.
- III) Acatar todas as orientações do setor competente da CONTRATANTE, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização e orientação, prestando todos os esclarecimentos solicitados pelo Gestor contratual e atendendo prontamente as reclamações formuladas.
- IV) Substituir, sempre que exigido pela CONTRATANTE, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, qualquer dos seus profissionais nele alocados, cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios ao interesse do serviço público.
- V) Selecionar os empregados que serão alocados para prestação dos serviços, que contenham conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho.
- VI) Realizar os serviços por meio de pessoal habilitado, legalmente contratado nos termos da legislação vigente, portando crachá de identificação e em completas condições de higiene e segurança.
- VII) Assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.
- VIII) Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da prestação dos serviços ou em conexão com ela.
- IX) Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionados à prestação dos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- X) Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação do contrato.
- XI) A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos na condição anterior, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto deste Contrato, razão pelo qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE.
- XII) Exibir, quando solicitado, a competente comprovação do recolhimento de todos os encargos e obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, bem como do fornecimento de vales transporte e refeição, apresentando mensalmente, junto com a nota fiscal/fatura, os comprovantes de quitação de INSS, FGTS, dentre outros que se fizerem necessários.
- XIII) Efetuar o pagamento dos salários até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, assim como fornecer os vales-refeição/alimentação e vales-transporte aos seus empregados, rigorosamente no prazo estipulado na legislação pertinente.



XIV) NÃO vincular o pagamento dos salários e demais vantagens de seus empregados ao pagamento das faturas emitidas contra a CONTRATANTE.

XV) Responsabilizar-se por quaisquer ônus, ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados diretamente a bens de propriedade da CONTRATANTE ou de terceiros, por culpa ou dolo de seus empregados e prepostos, bem como por consequências decorrentes de ações judiciais que lhe venham ser atribuídas por força da lei, relacionadas com o cumprimento do contrato.

XVI) Abster-se de veicular publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização, por escrito, da CONTRATANTE.

XVII) Os serviços especificados não excluem outros, de idêntica natureza, que porventura se façam necessários para a boa execução da tarefa estabelecida pela CONTRATANTE, obrigando-se a CONTRATADA a executá-los prontamente como parte integrante de suas obrigações.

XVIII) Apresentar mensalmente à CONTRATANTE o Relatório Técnico-Gerencial, no qual estarão registradas todas as informações sobre a utilização efetiva da mão de obra, dos equipamentos e *softwares*, na operacionalização da Central de Relacionamento.

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

XX) Encaminhar à CONTRATANTE, com antecedência de 15 (quinze) dias, pelo menos, relação de empregados que fruirão férias no período subsequente, assim como daqueles que irão substituí-los.

XXI) Comunicar imediatamente, por escrito, à CONTRATANTE, através de ocorrência, qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços e prestar os esclarecimentos que julgar necessários ao relato e ao esclarecimento dos fatos, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias.

XXII) Delegar poder ao representante administrativo da CONTRATADA para tratar com a CONTRATANTE de todo e quaisquer assuntos relacionados com a execução do contrato.

XXIII) Manter, por si, por seus prepostos e empregados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos, sobretudo quanto à estratégia de atuação da CONTRATANTE.

XXIV) Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade da mão de obra utilizada na execução dos serviços, apresentando à CONTRATANTE relatórios mensais de frequência, podendo as faltas e os atrasos ser descontados no valor da fatura correspondente.

XXV) Observar o horário de trabalho dos funcionários conforme estabelecido pela CONTRATANTE, em conformidade com as leis trabalhistas.

XXVI) Apresentar relação nominal dos empregados, mencionando os respectivos endereços residenciais devendo comunicar, de imediato, qualquer alteração.

XXVII) No caso de ação trabalhista envolvendo os serviços prestados, a CONTRATADA adotará as providências necessárias no sentido de preservar a CONTRATANTE e mantê-la a salvo de reivindicações, demandas, queixas ou representações de qualquer natureza, desde que contemplados no objeto da contratação, o que deverá ser atestado pela CONTRATANTE.



XXVIII) Facilitar o processo de gestão do contrato realizado por representante designado da contratante, mediante fornecimento dos documentos citados neste item.

XXIX) Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração ou prejuízo, seja qual for, praticado por seus empregados, desde que relacionados com a execução dos serviços.

XXX) Nas faltas eventuais ou afastamentos permitidos por lei, efetuar de imediato a reposição de pessoal, sendo terminantemente proibida a prorrogação da jornada de trabalho.

XXXI) Repassar à CONTRATANTE, com antecedência de 20 (vinte) dias antes do final do contrato, documento formal contendo os conhecimentos e técnicas que detenha sobre o objeto desta contratação, assim como a descrição das tecnologias utilizadas na prestação dos serviços, bem como os scripts; esquemas gráficos de árvores de atendimento eletrônico em operação no momento da transição; descrição de todas as frases vocalizadas durante as etapas de atendimento automatizado; organograma detalhado das diversas funções existentes e suas respectivas atividades; os resultados obtidos nas pesquisas de clima organizacional realizadas na Central de Relacionamento; nomes, endereços e telefones de contato de todos os funcionários em atividade no momento da sucessão; descrição das metodologias utilizadas na atividades da Central de Relacionamento Multicanais; todas as estatísticas geradas durante o período de funcionamento da Central, além dos *backups* das gravações dos atendimentos realizados.

XXXII) Remunerar a equipe a ser disponibilizada de acordo com os salários indicados na sua proposta de preços, sob pena da aplicação das penalidades previstas no contrato.

XXXIII) Apresentar mensalmente planilha resumo onde constem informações sobre os funcionários empregados para trabalhar na Central, tais como: nome completo, matrícula, cargo, data de admissão, CPF, número de CTPS, PIS/NIT e endereço.

XXXIV) Quando o funcionário vier transferido de outra operação da mesma empresa, deverá ser apresentada, além da documentação de admissão, a Atualização da Ficha de Registro de Empregado.

XXXV) Apresentação da documentação funcional digitalizada, em formato PDF, dentro do prazo estipulado pela Contratante, contado a partir da data da contratação do funcionário.

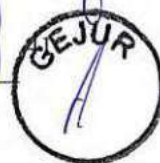
XXXVI) Indicação dos períodos de férias dos funcionários, contendo matrícula, nome, CPF, data de admissão e período de gozo, com a indicação dos substitutos, quando for o caso, assim como emitir os avisos e recibos de férias de todos os funcionários relacionados, quando solicitada.

XXXVII) Apresentação, quando solicitado pelo gestor, de cópia digitalizada dos recibos de salários, folha de pagamento, pagamento de benefícios e depósito de FGTS, assim como os referentes a salário, vale-transporte, vale-alimentação e 13º salário dos funcionários.

XXXVIII) Viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços.

XXXIX) Viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os seus empregados, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços.

XL) Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos sempre que solicitado pela fiscalização.



- XLII) Apresentar extrato de FGTS dos seus empregados, sempre que solicitada.
- XLIII) Quando da abertura de conta bancária para os empregados, esta deverá ser aberta em agência localizada em Brasília/DF.
- XLIV) Executar o objeto deste Contrato de acordo com as exigências do Edital da Licitação e seus Anexos, agindo de boa-fé conforme exigência do Código Civil e adotar a melhor técnica utilizando materiais de primeira qualidade e cumprindo todas as normas técnicas.
- XLV) Cumprir quaisquer formalidades e pagar as multas porventura impostas pelas autoridades competentes, decorrentes da execução do objeto ora contratado.
- XLVI) Facilitar e permitir à CONTRATANTE, a qualquer momento, a realização de vistoria e acompanhamento do cumprimento do objeto do Contrato, sem que isso incorra em isenção de responsabilidade da CONTRATADA, assegurado, a qualquer tempo, o direito à plena fiscalização dos serviços licitados, permitindo o livre acesso dos fiscais a todo o local de execução dos serviços, a toda documentação correlata e permitir a retirada pelos fiscais de documentos para diligências, tudo independentemente de prévia comunicação à CONTRATADA.
- XLVII) Responder por todo e qualquer dano que causar à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrente de culpa ou dolo, por ato praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, eximindo a CONTRATANTE de qualquer responsabilidade.
- XLVIII) Assegurar à CONTRATANTE, em qualquer caso, o exercício do direito de regresso, pela via administrativa, que, após o devido processamento e garantido o direito de defesa, ensejará o desconto de valores devidos, relativos ao prejuízo, ou inscrição do débito em dívida ativa, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela CONTRATANTE.
- XLIX) Realizar suas atividades utilizando profissionais qualificados e em número suficiente, cabendo-lhe total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda a legislação pertinente aos serviços prestados e que lhe atribua responsabilidades, com ênfase na tributária, civil, previdenciária e trabalhista.
- XLIX) Manter durante toda a vigência do Contrato a garantia integralizada, reforçando-a ou reconstituindo-a quando se fizer necessário.
- L) Manter-se em compatibilidade com as obrigações assumidas e com todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital.
- LI) Responsabilizar-se pela perfeita execução dos serviços contratados, obrigando-se a prestar assistência técnica e administrativa necessária para assegurar andamento conveniente dos trabalhos.
- LII) Fazer seguro de seus empregados contra riscos de acidentes de trabalho, responsabilizando-se por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, garantindo que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
- LIII) Comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer anormalidade, bem como prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados, cujas reclamações se obriga a atender prontamente.



- LIV) Eximir-se de divulgar e fornecer dados ou informações obtidas em razão do contrato, bem como utilizar o nome da CONTRATANTE para fins comerciais ou em campanhas e material de publicidade, sem sua prévia autorização.
- LV) Aceitar, nas mesmas condições do ajuste, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços até 25% (vinte e cinco por cento) do valor da contratação.
- LVI) Prestar os serviços em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica.
- LVII) Selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços, encaminhando trabalhadores com certidões negativas de antecedentes criminais, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho.
- LVIII) Indicar formalmente um preposto, aceito pela CONTRATANTE, que supervisionará a execução dos serviços e a representará perante a CONTRATANTE.
- LIX) Manter todos os equipamentos e utensílios necessários à execução dos serviços, em perfeitas condições de uso, devendo os danificados serem substituídos em até 24 (vinte e quatro) horas, a contar da notificação pelo fiscal do contrato. Os equipamentos elétricos devem ser dotados de sistemas de proteção, de modo a evitar danos na rede elétrica.
- LX) Identificar todos os seus equipamentos de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da CONTRATANTE.
- LXI) Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem, todas as dependências objeto dos serviços.
- LXII) Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pela CONTRATANTE.
- LXIII) Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito.
- LXIV) Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE.
- LXV) Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da CONTRATANTE, bem assim responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas de cunho disciplinar editadas pela CONTRATANTE.
- LXVI) Executar os demais serviços (ex.: manutenção, limpeza geral da operação), sempre que possível, em horários que não interfiram com o bom andamento da rotina de funcionamento da CONTRATANTE.
- LXVII) Fornecer a todos os seus funcionários designados para execução dos serviços nas dependências da Contratante, todo e qualquer equipamento de segurança (Equipamento de Proteção Individual) e higiene do trabalho, devendo também apresentar, sempre que necessário e/ou solicitado pela CONTRATANTE, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, a Certidão de Registro no SESMET e a Declaração Firmada por Médico ou Engenheiro de Segurança do Trabalho, bem como do comprovante de que o profissional pertence ao quadro da CONTRATADA.



LXVIII) Apresentar, no prazo de até 10 (dez) dias contados da assinatura do contrato, planilha contendo as seguintes informações acerca dos seus funcionários: nome completo, CPF, função, salário, adicionais, gratificações, benefícios (vale transporte, auxílio alimentação, etc.), horário de trabalho, férias, faltas, ocorrências, bem como, apresentar cópia das Carteiras de Trabalho e Previdência Social (CTPS).

LXIX) Refazer qualquer obrigação não cumprida a contento, com as despesas correndo por sua conta.

LXX) Apresentar mensalmente: a relação de empregados alocados à execução do serviço contratado; a prova de regularidade para com a Seguridade Social, conforme dispõe o art. 195, § 3º da Constituição Federal, sob pena de rescisão contratual; recolhimento do FGTS, referente ao mês anterior; pagamento de salários no prazo previsto em Lei, referente ao mês anterior; fornecimento de vale transporte e auxílio alimentação quando cabível; pagamento do 13º salário; concessão de férias e correspondente pagamento do adicional de férias, na forma da Lei.

LXXI) A cada contratação, dispensa ou pedido de demissão dos empregados alocados à execução dos serviços, apresentar às carteiras com os devidos registros e, no caso do fim da relação de emprego, apresentar o comprovante do pagamento da rescisão devidamente homologada conforme legislação vigente.

LXXII) Pagar os salários dos empregados via depósito bancário na conta do trabalhador, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da CONTRATANTE.

LXXIII) Autorizar a CONTRATANTE, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas e previdenciárias aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da CONTRATADA, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

LXXIV) Apresentar as carteiras de trabalho e previdência de todos os trabalhadores alocados para os serviços no início do contrato e do comprovante das homologações das rescisões nas dispensas e demissões ocorridas ao longo da vigência contratual.

LXXV) Apresentar mensalmente a folha de pagamento com o comprovante dos depósitos nas contas correntes dos trabalhadores.

LXXVI) Arcar com o ônus decorrente de equívoco, conforme inciso anterior, ainda que se trate de eventos futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale-transporte (art. 23, §1º, da IN 02/2008, com redação dada pela IN 04/2009).

LXXVII) A optante pelo Simples Nacional, CONTRATADA para execução de objeto contratual, deverá comunicar sua exclusão à Receita Federal do Brasil tempestivamente (arts. 17, XII, 30, II, e 31, II, da Lei Complementar nº 123).

LXXIII) Apresentar comprovação de entrega tempestiva de sua comunicação de exclusão do SIMPLES Nacional à CONTRATANTE, sob pena da aplicação da multa prevista na tabela penalidades.

LXXIX) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.



LXXX) Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança na CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010.

LXXXI) Disponibilizar à CONTRATANTE os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá.

LXXXII) Fornecer os uniformes a serem utilizados por seus empregados, sem repassar quaisquer custos a estes.

LXXXIII) Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

LXXXIV) Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

LXXXV) Sujeitar-se à retenção da garantia prestada e dos valores das faturas correspondentes a 1 (um) mês de serviços, por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, podendo a CONTRATANTE utilizá-los para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços, nos termos do art. 35, parágrafo único, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02/2008.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Compete à CONTRATANTE:

- I) Proporcionar todas as facilidades necessárias à boa execução dos serviços.
- II) Notificar, por escrito, à CONTRATADA a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção.
- III) prestar ao preposto da CONTRATADA as informações e esclarecimentos pertinentes ao desenvolvimento de suas atribuições, que eventualmente sejam solicitados.
- IV) Comunicar à CONTRATADA, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de administração ou do endereço de cobrança, bem como quaisquer falhas ocorridas.
- V) Verificar, em relação aos profissionais da CONTRATADA, o atendimento dos requisitos mínimos de qualificação profissional exigidos neste Contrato, solicitando sua substituição, se for o caso, fixando prazo para tanto.
- VI) Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do contrato.
- VII) Exigir o imediato afastamento de qualquer empregado ou preposto da CONTRATADA que não mereça confiança ou embarace a fiscalização, ou ainda, que conduza de modo inconveniente ou incompatível o exercício das funções que lhe foram atribuídas.
- VIII) Fornecer os conteúdos para a CONTRATADA e sua equipe, conforme as necessidades de capacitação.



IX) Efetuar o pagamento à CONTRATADA pelos serviços prestados, nas condições e preços pactuados, após conferência da nota fiscal/fatura, devidamente atestada pelo gestor, depois de constatado o cumprimento de todas as formalidades e exigências do contrato.

X) Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do contrato, em especial, a aplicação de sanções, alterações e revisões do contrato.

XI) Aplicar à CONTRATADA as sanções regulamentares e contratuais.

XII) Assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear o contrato.

XIII) Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços da contratada, em conformidade com o art. 36, § 8º da IN SLTI/MPOG nº 02/2008.

XIV) Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

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

b) direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA;

c) promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado;

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

XV) Analisar os termos de rescisão dos contratos de trabalho do pessoal empregado na prestação dos serviços no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, após a extinção ou rescisão do contrato, nos termos do art. 34, §5º, d, I, e §8º, da IN SLTI/MPOG nº 02/2008.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO VALOR DO CONTRATO

Pela prestação dos serviços, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor total de **R\$ 809.499,96 (oitocentos e nove mil, quatrocentos e noventa e nove reais e noventa e seis centavos)** para 12 (doze) meses, conforme demonstrativo abaixo:

Item 1

CARGO	QTDE	SALÁRIO	VALOR DO POSTO	
			UNIT.	TOTAL (12 MESES)
Operador – nível I	08	1.112,00	4.546,98	436.510,08
Operador – nível II	04	1.500,00	5.191,66	249.199,56
Coordenador	01	3.950,00	9.315,86	111.790,32
Total do item 1	13	xx	xx	797.499,96



Item 2

Infraestrutura de implantação (serviços de instalação da sala acústica e respectivos materiais)	12.000,00
Total do item 2	12.000,00

Total dos itens 1 e 2	809.499,96
------------------------------	-------------------

Parágrafo primeiro - Nos valores acima estão incluídas todas as despesas diretas e indiretas, inclusive tributos, encargos sociais, trabalhistas, comerciais, seguros e outras necessárias ao cumprimento integral do objeto contratado.

Parágrafo segundo - A CONTRATANTE reserva-se o direito de, a seu critério, utilizar ou não a totalidade das verbas previstas.

Parágrafo terceiro - O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO

O pagamento dos serviços será efetuado mensalmente até o 5º (quinto) dia útil, após a apresentação da nota fiscal/fatura relativa à execução dos serviços no mês anterior, contendo o detalhamento dos serviços executados e os materiais empregados, depois de cumpridas as formalidades legais, aplicando-se os conceitos e o método estabelecido a seguir:

Índice de Faturamento Diário por Operador (IFDOp) - será obtido calculando-se os índices diários de ocupação efetiva de cada operador em uma PA. Esses índices serão obtidos do quociente entre o tempo de ocupação efetiva de cada Operador em uma PA no dia e o tempo de ocupação utilizado como referência de uma uPA, 5h10min (=18.600 segundos), equivalente à jornada de turno único de 6 horas por dia, deduzido o intervalo de descanso, na forma regulamentada na NR 17 - Ergonomia do MTE (incluindo o Anexo II, aprovado pela Portaria MTE nº 09, de 30 de março de 2007), e o período de tolerância máxima admitido (para utilização com pausa banheiro, RH, etc.), através da seguinte equação:

$$\text{IFDOp} = \frac{T_{\text{ocPA}} \text{ (segundos)}}{18.600 \text{ (segundos/uPA)}}$$

onde:

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

IFD = Índice de Faturamento Diário = $\square$ IFDOp - o índice de faturamento diário (somatório dos IFDOp) será limitado a 10 uPA por dia.

IFM = Índice de Faturamento Mensal = $\square$ IFD (somatório dos IFD)



IFMMAX = Quantidade Máxima Possível de IFM

[(nº de dias úteis no mês x índice de faturamento diário exigido)].

Parágrafo primeiro - O valor de cada fatura mensal a ser pago à CONTRATADA será obtido mediante a seguinte fórmula:

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

VMF = Valor Mensal da Fatura

VMS = Valor Mensal do Serviço

Parágrafo segundo - O VMS (Valor Mensal do Serviço) não poderá ser superior ao previsto na proposta vencedora da CONTRATADA.

Parágrafo terceiro - Para o recebimento da VMS (Valor Mensal do Serviço) deverá ser disponibilizado diariamente na operação, o quantitativo mínimo de profissionais de todas as categorias (exceto operadores) informado na planilha de custos e formação de preços apresentada pela CONTRATADA junto com a sua proposta comercial.

Parágrafo quarto - Se a quantidade de profissionais em atividade na Central for inferior àquela informada pela CONTRATADA em sua proposta, será efetuado desconto ou glosa correspondente à diferença encontrada, utilizando-se o valor respectivo do custo mensal da mão de obra para cada categoria de forma proporcional ao número de dias e à quantidade de profissionais a menor (exceto operadores).

Parágrafo quinto - Em relação aos operadores, a CONTRATADA deverá atingir o Índice de Faturamento Diário (IFD) mediante o somatório de todos os Índices de Faturamento Diário por Operador (IFDOp). Quando mais da metade dos IFD do mês for inferior ao exigido por 2 meses consecutivos, será considerado falta grave, sujeita à aplicação de penalidade prevista neste Contrato.

Parágrafo sexto - Os pagamentos serão, ainda, adequados ao atendimento das metas previstas para a execução do serviço, com base no acordo de níveis de serviço e nos instrumentos de fiscalização e medição da qualidade definidos neste Contrato.

Parágrafo sétimo - A CONTRATADA poderá se utilizar de banco de horas ou de horas-extras para atingir os índices diários ou as metas qualitativas (acordo de níveis de serviços), desde que atendidos a todos os requisitos legais previstos na legislação trabalhista.

Parágrafo oitavo - O ônus pelo eventual pagamento de horas-extras não previstas na proposta comercial correrá exclusivamente por conta da CONTRATADA, não podendo ser repassado à CONTRATANTE.

Parágrafo nono - Os serviços de infraestrutura de implantação da sala acústica e respectivos materiais serão pagos, de uma só vez, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à execução.

Parágrafo décimo - O pagamento dos salários dos empregados não está condicionado ao recebimento da nota fiscal/fatura e deverá ser efetivado até o 5º (quinto) dia útil do mês posterior ao da prestação dos serviços.

Parágrafo décimo primeiro - As faltas ao serviço, apontadas pelo Gestor/Fiscal do Contrato, desde que a CONTRATADA não tenha promovido as devidas substituições, serão descontadas, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste Contrato.

Parágrafo décimo segundo - A CONTRATADA deverá apresentar a respectiva nota fiscal/fatura juntamente com os documentos inerentes à sua regularidade jurídica e fiscal, em especial com a Certidão de Regularidade com a Fazenda Federal, Estadual, Municipal ou Distrital, esta em substituição às duas últimas, do FGTS, INSS e da Dívida Ativa da União.

Parágrafo décimo terceiro - O pagamento será creditado em conta corrente, por meio de ordem bancária a favor da instituição bancária indicada na nota fiscal/fatura, devendo para isso ficar explícito o nome do banco, agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito.

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

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos Moratórios;

VP = Valor da parcela a ser paga;

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

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

$$I = \frac{(TX + 100)}{365}$$

TX = Porcentual da taxa anual = 6%

$$I = \frac{(6 + 100)}{365}$$

$$I = 0,00016438$$

Parágrafo décimo quinto - A CONTRATANTE poderá reter os valores relativos aos encargos trabalhistas, bem como descontar do pagamento os valores relativos às multas aplicadas.

Parágrafo décimo sexto - Eventual situação de irregularidade fiscal da CONTRATADA não impede o pagamento, se o serviço tiver sido prestado e atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a adoção das providências inerentes ao sancionamento da CONTRATADA e rescisão contratual.

Parágrafo décimo sétimo - Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

Parágrafo décimo oitavo - A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.



Parágrafo décimo nono - O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o "atesto" pelo Gestor/Fiscal do Contrato, condicionado este ato à verificação da conformidade da nota fiscal/fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados.

Parágrafo vigésimo - Havendo erro na apresentação da nota fiscal/fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

Parágrafo vigésimo primeiro - Nos termos do artigo 36, § 6º, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02/2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

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

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

Parágrafo vigésimo terceiro - A apresentação da nota fiscal/fatura deverá ocorrer no prazo de até 02 (dois) dias úteis, contado da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir, devendo estar acompanhada dos documentos mencionados no §1º do art. 36 da IN/SLTI nº 02/2008.

Parágrafo vigésimo quarto - Caso se constate o descumprimento de obrigações trabalhistas ou de manutenção das condições exigidas para habilitação, poderá ser concedido um prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações, quando não se identificar má-fé ou a incapacidade de corrigir a situação.

Parágrafo vigésimo quinto - Não sendo regularizada a situação da CONTRATADA no prazo concedido, ou nos casos em que for identificada má-fé, se não for possível a realização desses pagamentos pela própria CONTRATANTE, os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.

Parágrafo vigésimo sexto - Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

Parágrafo vigésimo sétimo - Antes de cada pagamento à CONTRATADA será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.



Parágrafo vigésimo oitavo - Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

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

Parágrafo trigésimo - Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

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

Parágrafo trigésimo segundo - Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE, não será rescindido o contrato caso a CONTRATADA esteja inadimplente no SICAF.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA- DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da contratação no corrente exercício correrão à conta dos recursos constantes do Plano de Gestão Administrativa - PGA da CONTRATANTE.

Parágrafo único - A despesa dos exercícios subsequentes correrá à conta da dotação orçamentária consignada para essa atividade no respectivo exercício.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA GARANTIA CONTRATUAL

A CONTRATADA, de acordo com o disposto no art. 56 da Lei nº 8.666/1993, deverá prestar garantia para assegurar o fiel cumprimento das obrigações assumidas, em uma das modalidades a seguir, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor contratado, cujo comprovante deverá ser entregue à CONTRATANTE após a assinatura do contrato, no prazo de até 10 (dez) dias após ser notificada:

- a) Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;
- b) Seguro – garantia;
- c) Fiança bancária.

Parágrafo primeiro - No caso de caução em dinheiro, o depósito deverá ser efetuado em conta a ser indicada pela CONTRATANTE.

Parágrafo segundo - Caso a opção seja por utilizar título da dívida pública como garantia, este deverá conter valor de mercado correspondente ao valor garantido e ser reconhecido pelo Governo Federal, constando entre aqueles previstos em legislação específica. Além disso, deverá estar devidamente escriturado em sistema centralizado de liquidação e custódia, nos termos do art. 61 da Lei Complementar nº 101, de 04 de maio de 2000, podendo a CONTRATANTE recusar o título ofertado, caso verifique a ausência desses requisitos.



Parágrafo terceiro - A garantia deverá ter validade de, no mínimo, 15 (quinze) meses, a contar da data de assinatura do contrato, sendo renovada, tempestivamente, quando houver prorrogação contratual e complementada no caso de acréscimo previsto no art. 65, § 1º da Lei nº 8.666/93, ou seja, a validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.

Parágrafo quarto - No caso de garantia na modalidade de carta de fiança deverá constar no seu teor expressa renúncia pelo fiador aos benefícios do art. 827 do Código Civil.

Parágrafo quinto - A CONTRATANTE fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir imperfeições na execução do objeto do contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da CONTRATADA, ou de seu preposto, ou, ainda, para satisfazer qualquer obrigação resultante ou decorrente de suas ações ou omissões.

Parágrafo sexto - A autorização contida no subitem anterior é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.

Parágrafo sétimo - Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá proceder à respectiva reposição no prazo de três dias úteis, contados da data em que tiver sido notificada.

Parágrafo oitavo - A CONTRATADA terá sua garantia liberada ou restituída após o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais assumidas.

Parágrafo nono - A garantia somente será liberada mediante a comprovação de que a CONTRATADA pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e que caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela CONTRATANTE, conforme estabelecido no artigo 19-A do inciso IV e artigo 35 da IN/SLTI nº 02/2008.

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

Parágrafo décimo primeiro - O atraso superior a 29 (vinte e nove) dias autoriza a CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666/1993;

Parágrafo décimo segundo - A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

- prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;
- obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.

Parágrafo décimo terceiro - A CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

[Handwritten signature]
52



- a) caso fortuito ou força maior;
- b) alteração, sem prévia anuência da seguradora, das obrigações contratuais;
- c) descumprimento das obrigações pelo contratado decorrentes de atos ou fatos praticados pela CONTRATANTE;
- d) atos ilícitos dolosos praticados por servidores/empregados da CONTRATANTE.

Parágrafo décimo quarto - Será considerada extinta a garantia:

- a) com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- b) no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

A fiscalização e o acompanhamento dos serviços serão exercidos por representante previamente designado pela CONTRATANTE, de acordo com o art. 67, da Lei nº 8.666/93, e suas alterações, c/c art. 6º do Decreto nº 2.271/97 e IN SLTI/MPOG nº 02/08, que terá as seguintes atribuições:

- a) fiscalizar e acompanhar a execução dos serviços de atendimento;
- b) analisar as planilhas e relatórios de prestação de serviços mensais;
- c) definir estratégias de atuação da CONTRATADA, dentro de suas responsabilidades e competências;
- d) verificar a disponibilização da infraestrutura necessária à operacionalização dos serviços de atendimento;
- e) auditar os relatórios de atendimento fornecidos pelos sistemas e pela CONTRATADA, assim como as pesquisas de satisfação do usuário;
- f) promover a fiscalização da operação da Central de Relacionamento Multicanais, indicando as irregularidades à CONTRATADA, para a tempestiva adoção de medidas corretivas;
- g) proceder o registro das ocorrências e adotar as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no contrato.

Parágrafo primeiro - A seguir os papéis/responsabilidades a serem desempenhados por cada ator:

- a) **Gestor do Contrato:** servidor com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente.
- b) **Preposto:** funcionário representante da CONTRATADA com poder decisório, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.



Parágrafo segundo - Ao Gestor de Contrato fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os serviços relacionados a este Contrato e na proposta comercial da CONTRATADA, podendo serem realizadas reuniões entre o Gestor e o Preposto para avaliação dos serviços prestados no período e verificação do atendimento aos requisitos contratuais.

Parágrafo terceiro - A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, mesmo perante terceiros, por quaisquer irregularidades nos serviços, inclusive resultante de utilização de pessoal inadequado ou sem qualificação técnica necessária, não implicando corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos.

Parágrafo quarto - A ausência de comunicação por parte da CONTRATANTE, referente à irregularidade ou falhas, não exime a CONTRATADA das responsabilidades determinadas neste Contrato.

Parágrafo quinto - A CONTRATADA permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização, durante a vigência do contrato, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e aos serviços em execução e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização.

Parágrafo sexto - À CONTRATANTE, cabe o acompanhamento de todos os serviços objeto deste Contrato.

Parágrafo sétimo - A execução dos contratos deverá, ainda, ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos, quando for o caso:

- a) os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;
- b) os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidas;
- c) a qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;
- d) a adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;
- e) o cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato;
- f) a satisfação do público usuário.

Parágrafo oitavo - O descumprimento total ou parcial das responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, sobretudo quanto às obrigações e aos encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666/1993.

Parágrafo nono - A análise prévia da documentação fiscal caberá ao gestor do Contrato.

Parágrafo décimo - O gestor do Contrato solicitará aos empregados da CONTRATADA, por amostragem, que verifiquem se as contribuições previdenciárias e para o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço-FGTS estão sendo devidamente recolhidas em seus nomes.

Parágrafo décimo primeiro - Para viabilizar a fiscalização de que trata o parágrafo anterior, a CONTRATADA deverá oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos.



Parágrafo décimo segundo - A exigência de documentos comprobatórios da realização de pagamento de salários, vale-transporte e auxílio alimentação, dentre outras obrigações trabalhistas da CONTRATADA, será feita por amostragem e a critério da CONTRATANTE.

Parágrafo décimo terceiro - A fiscalização, no que se refere ao cumprimento das obrigações trabalhistas, será realizada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração as falhas que impactem o contrato como um todo.

Parágrafo décimo quarto - Durante a vigência deste instrumento contratual, o gestor do Contrato poderá solicitar, adicionalmente e quando julgar necessário, qualquer um dos documentos abaixo relacionados que comprovem o cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal/fatura que tenha sido paga pela CONTRATANTE (art. 36, parágrafo 1º, III, da IN 02/2008), nos seguintes termos:

- a) prova dos depósitos da contribuição previdenciária de cada trabalhador disponibilizado para os serviços contratados com a CONTRATANTE;
- b) prova dos depósitos do FGTS de cada trabalhador disponibilizado para os serviços contratados com a CONTRATANTE;
- c) comprovante de pagamento de salários no prazo previsto em lei, referente ao mês anterior, de cada trabalhador disponibilizado para os serviços contratados com a CONTRATANTE;
- d) comprovante do fornecimento de vale-transporte e auxílio alimentação, quando cabível, para cada trabalhador disponibilizado para os serviços contratados com a CONTRATANTE;
- e) comprovante do pagamento do 13º salário de cada trabalhador disponibilizado para os serviços contratados com a CONTRATANTE;
- f) comprovante de concessão de férias e correspondente pagamento do adicional de férias, na forma da lei, de cada trabalhador disponibilizado para os serviços contratados com a CONTRATANTE;
- g) comprovantes da realização dos exames admissionais, demissionais e periódicos, quando for o caso;
- h) comprovantes de participação em eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei;
- i) cumprimento das demais obrigações contidas em convenção coletiva, acordo coletivo ou sentença normativa em dissídio coletivo de trabalho e na CLT, em relação aos empregados vinculados ao Contrato;
- j) comprovação do encaminhamento, ao Ministério do Trabalho e Previdência Social, das informações trabalhistas exigidas pela legislação, tais como a RAIS e a CAGED, de cada trabalhador disponibilizado para os serviços contratados com a CONTRATANTE.

Parágrafo décimo quinto - Os recolhimentos referentes às exigências constantes das alíneas "a" e "b" do parágrafo acima deverão ser comprovados por meio dos seguintes documentos, os quais deverão ser apresentados juntamente com a fatura:

- a) cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP);
- b) cópia da Guia da Previdência Social (GPS) e da Guia de Recolhimento do FGTS (GRF) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet;



- c) cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE);
- d) cópia do Comprovante à CONTRATANTE.

Parágrafo décimo sexto - Os documentos relacionados à admissão e rescisão do contrato de trabalho dos funcionários que prestam o serviço objeto dessa contratação deverão ser disponibilizados para conferência por parte do gestor do contrato, tais como:

- a) aprovação em exames foniátricos e audiométricos;
- b) assinatura de termo de confidencialidade;
- c) atestado de saúde ocupacional;
- d) comprovante de escolaridade;
- e) contrato de prestação de serviço;
- f) registro na CTPS do empregado (admissão, demissão, alterações salariais);
- g) registro do empregado (ficha funcional, contendo nome completo, endereço, telefone, CPF, entre outros);
- h) aviso prévio/pedido de rescisão;
- i) comprovante de pagamento de verbas rescisórias e recolhimentos do FGTS;
- j) termo de homologação da rescisão do contrato de trabalho pelo sindicato (nos casos indicados em lei/acordo coletivo).

Parágrafo décimo sétimo - Os documentos admissionais deverão ser encaminhados para conferência, pelos gestores, antes da entrada do funcionário na operação e os demissionais deverão ser apresentados no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da ocorrência.

Parágrafo décimo oitavo - Os documentos listados nas alíneas “g”, “h”, “i” e “j” do parágrafo décimo quarto deverão ser escaneados e entregues em mídia para os gestores também no prazo de 20 (vinte) dias úteis a contar da ocorrência.

Parágrafo décimo nono - O descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e das relativas ao FGTS, por parte da CONTRATADA, poderá ensejar o pagamento em juízo dos valores em débito, sem prejuízo das sanções cabíveis.

Parágrafo vigésimo - A CONTRATANTE poderá fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas e previdenciárias aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da CONTRATADA, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

Parágrafo vigésimo primeiro - Quando não for possível a realização do pagamento a que se refere o parágrafo anterior, dentre outras razões, por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento, os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS.

Handwritten signature and initials.

Parágrafo vigésimo segundo - Quando da rescisão contratual, o fiscal deve verificar o pagamento pela CONTRATADA das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

Parágrafo vigésimo terceiro - Até que a CONTRATADA comprove o disposto no parágrafo anterior a CONTRATANTE reterá a garantia prestada.

Parágrafo vigésimo quarto - A CONTRATADA obrigará-se a manter os postos de serviços estritamente de acordo com as especificações constantes deste Contrato, devendo o Gestor/Fiscal do Contrato comunicar formalmente à Gerência de Patrimônio e Logística da CONTRATANTE, quaisquer ocorrências relevantes quanto à execução dos serviços para anotação e adoção das medidas cabíveis.

Parágrafo vigésimo quinto - A metodologia de avaliação se dará através da fiscalização, a ser exercida por empregado especialmente designado pela CONTRATANTE.

Parágrafo vigésimo sexto - O representante da CONTRATANTE deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

Parágrafo vigésimo sétimo - Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços ou em razão da dispensa de empregado vinculado à execução contratual, a CONTRATADA deverá entregar no prazo de 20 (vinte) dias a seguinte documentação pertinente a cada trabalhador: a) termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria; b) guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais; c) extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado; e d) exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

Parágrafo vigésimo oitavo - O Contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela CONTRATADA, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pela inexecução total ou parcial do contrato a CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA, observando a gravidade das faltas cometidas, as seguintes sanções:

- a) Advertência por escrito.
- b) Multa.
- c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CONTRATANTE, por prazo não superior a 2 (dois) anos.
- d) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.



Parágrafo primeiro - Os valores da multa pela ocorrência de atraso injustificado na execução do objeto, assim considerado pela CONTRATANTE, hipótese em que responderá pela inexecução parcial ou total do Contrato, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades e das responsabilidades civil e criminal, são:

a) No caso de atraso no início da operação da Central de Relacionamento Multicanais ou em qualquer de suas etapas de instalação, será cobrada multa administrativa, por dia de atraso, conforme estabelecido a seguir:

a1) Do 1º ao 10º dia de atraso: 0,3% (três décimos por cento) do valor mensal correspondente ao PA ou etapa em atraso.

a2) Do 11º ao 20º dia de atraso: 0,5% (meio por cento) do valor mensal correspondente ao PA ou etapa em atraso.

a3) A partir do 21º dia de atraso: 1% (um por cento) do valor mensal correspondente ao PA ou etapa em atraso, podendo, neste caso, serem aplicados cumulativamente, outras sanções.

a4) 5% (cinco por cento) do valor mensal do contrato em caso de inexecução total da obrigação assumida, assim considerado o atraso injustificado superior a 30 (trinta) dias para o início da operação da Central, podendo ainda ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nesta hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.

Parágrafo segundo - Na ocorrência das infrações identificadas na tabela 1, abaixo:

a) multa, de acordo com os graus atribuídos, conforme a tabela 2 a seguir, que indicarão o respectivo percentual da penalidade:

Tabela 1

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir a presença de empregado sem uniforme e/ou sem crachá, por empregado e por ocorrência.	1
2	Manter empregado sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado.	1
3	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização ou não cumprir instrução complementar, por ocorrência.	3
4	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por dia.	4
5	Infringir as cláusulas relacionadas ao sigilo das informações dos clientes e segurança das informações, por ocorrência.	6
	Para os itens a seguir, deixar de:	
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal.	1

SEU FUTURO, NOSSO PRESENTE

FUNPR3SP

ANOS

7	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades, por funcionário. Se o período for superior a 15 dias, a multa será dobrada.	1
8	Fornecer os equipamentos de uso individual (headseats) aos seus empregados, por empregado e por ocorrência.	1
9	Fornecer a documentação funcional exigida pela CONTRATANTE, por funcionário.	1
10	Efetuar a reposição de funcionários faltosos (com exceção de operadores) por mais de 5 (cinco) dias corridos, por funcionário/posto e por mês de ocorrência.	1
11	Oferecer os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos.	2
12	Controlar a entrada de pessoas estranhas na operação, por ocorrência.	2
13	Cumprir quaisquer dos itens do Contrato, Edital e seus demais anexos, não previstos nesta tabela de multas, por item e por ocorrência.	2
14	Cumprir quaisquer dos itens do Contrato, Edital e seus demais anexos, não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência.	3
15	Receber, no mínimo, 90% das ligações encaminhadas para a Central por 4 meses consecutivos.	5
16	Recolher as contribuições sociais da Previdência Social em relação aos seus empregados alocados na prestação dos serviços, por ocorrência.	5
17	Recolher o FGTS dos seus empregados, por ocorrência.	5
18	Entregar os salários, vales-transporte e/ou vale-refeição nas datas avençadas, por ocorrência.	5
19	Atingir mais da metade dos IFD exigido por 2 meses consecutivos.	5

Tabela 2

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
01	0,01% sobre o valor mensal do Contrato.
02	0,05% sobre o valor mensal do Contrato.
03	0,1% sobre o valor mensal do Contrato.
04	0,5% sobre o valor mensal do Contrato.



GRAU	CORRESPONDÊNCIA
05	1,0% sobre o valor mensal do Contrato.
06	2,0% sobre o valor mensal do Contrato.

Parágrafo terceiro - Eventual desistência da CONTRATADA após sua expressa manifestação de interesse na prorrogação contratual ensejará a aplicação, pela CONTRATANTE, de multa de 1% (um por cento) do valor global do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil pelos prejuízos causados ao interesse público;

Parágrafo quarto - O valor máximo da multa aplicada não pode superar 5% (cinco por cento) do valor mensal do contrato, por evento, exceto na hipótese do inciso anterior;

Parágrafo quinto - Em se tratando de falha grave na execução dos serviços, não prevista nos incisos anteriores, será aplicada multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato;

Parágrafo sexto - As sanções previstas nas alíneas "a", "c" e "d" do caput poderão ser aplicadas juntamente com a da alínea "b", facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da ciência da notificação.

Parágrafo sétimo - Em caso de reincidência específica na infração de grau 06 prevista, Tabela 2, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 5% (cinco por cento), ao dia, do valor mensal do Contrato.

Parágrafo oitavo - Na hipótese de reincidência específica, pela segunda vez, nas infrações de graus 05 e 06 previstas, Tabela 2, restará caracterizada a inexecução parcial do Contrato e, em nova reincidência, inexecução total do Contrato, ensejando a rescisão unilateral da avença.

Parágrafo nono - O valor da multa aplicada deverá ser recolhido pela CONTRATANTE ou será descontado por ocasião do pagamento a ser efetuado, podendo ainda ser descontado da garantia oferecida ou cobrado judicialmente.

Parágrafo décimo - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e, no caso de suspensão do direito de licitar, a CONTRATADA será descredenciada por igual período, sem prejuízo das multas previstas e das demais cominações legais.

Parágrafo décimo primeiro - As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

Parágrafo décimo segundo - Em qualquer hipótese de aplicação de sanções, será assegurado o contraditório e a ampla defesa.

Parágrafo décimo terceiro - As sanções previstas alíneas "c" e "d" do caput poderão também ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que, em razão do presente contrato:

- tenham sofrido condenação definitiva por praticarem fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- tenham praticado atos ilícitos, visando frustrar os objetivos da licitação;
- demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a CONTRATANTE em virtude de atos ilícitos praticados.



Parágrafo décimo quarto - A sanção de declaração de inidoneidade observará a Política de Alçadas da CONTRATANTE, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

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

Parágrafo décimo sexto - A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à CONTRATANTE, observado o princípio da proporcionalidade.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA REPACTUAÇÃO

Será admitida, por solicitação da CONTRATADA, a repactuação dos preços dos serviços, desde que seja observado o interregno mínimo de 01 (um) ano, e demonstrada de forma analítica a variação dos componentes dos custos do contrato, devidamente justificada, de acordo com o artigo 5º do Decreto nº 2.271/1997, com os dispositivos aplicáveis da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2/2008.

Parágrafo primeiro - A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão-de-obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução dos serviços.

Parágrafo segundo - A repactuação não poderá alterar o equilíbrio econômico-financeiro original do contrato.

Parágrafo terceiro - É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

Parágrafo quarto - O aumento dos custos da mão-de-obra decorrente de novo acordo, dissídio ou convenção coletiva deverá ser integralmente repassado ao preço repactuado, exceto na hipótese descrita no parágrafo abaixo.

Parágrafo quinto - A CONTRATANTE não se vincula às disposições contidas em Acordos e Convenções Coletivas que não tratem de matéria trabalhista, tais como as que estabeleçam valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

Parágrafo sexto - O interregno mínimo de 1 (um) ano será contado:

I - para a primeira repactuação:

- a) para os custos relativos à mão-de-obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir da data da vigência dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;
- b) para os custos sujeitos à variação de preços do mercado: a partir da data limite constante do Edital para a apresentação das propostas;



c) para os custos sujeitos à fixação de preços por órgãos governamentais, tais como os relativos ao transporte público: a partir da data do orçamento a que a proposta se referir.

II - Para as repactuações subsequentes à primeira: a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação ocorrida ou preclusa.

Parágrafo sétimo - O prazo para a CONTRATADA solicitar a repactuação encerra-se na data da prorrogação contratual subsequente ao novo acordo, dissídio ou convenção coletiva que fixar os novos custos de mão-de-obra da categoria profissional abrangida pelo contrato, ou na data do encerramento da vigência do contrato, caso não haja prorrogação.

Parágrafo oitavo - Caso a CONTRATADA não solicite a repactuação tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito.

Parágrafo nono - Se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, nova repactuação só poderá ser pleiteada após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado na forma prevista neste Edital.

Parágrafo décimo - Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido registrado o novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria, a CONTRATADA deverá solicitar a inserção de cláusula no termo aditivo de prorrogação que resguarde o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo disponha daquele instrumento devidamente registrado, sob pena de preclusão.

Parágrafo décimo primeiro - Ao solicitar a repactuação, a CONTRATADA efetuará a comprovação da variação dos custos dos serviços da seguinte forma:

Parágrafo décimo segundo - Quando a repactuação se referir aos custos da mão de obra: apresentação do novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria profissional abrangida pelo contrato, acompanhado da demonstração analítica da variação dos custos.

Parágrafo décimo terceiro - Quando a repactuação se referir aos demais custos: planilha de custos e formação de preços que comprove o aumento dos preços de mercado dos itens abrangidos, considerando-se:

- a) os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração Pública;
- b) as particularidades do contrato em vigência;
- c) indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes.

Parágrafo décimo quarto - A CONTRATANTE poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela CONTRATADA.

Parágrafo décimo quinto - Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

- a) a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;
- b) em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras;

Handwritten signature



c) em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, dissídio ou convenção coletiva, ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

Parágrafo décimo sexto - Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

Parágrafo décimo sétimo - A decisão sobre o pedido de repactuação deverá ocorrer no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

Parágrafo décimo oitavo - O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto a CONTRATADA não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela CONTRATANTE para a comprovação da variação dos custos.

Parágrafo décimo nono - As repactuações serão formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizadas por aditamento ao contrato.

Parágrafo vigésimo - A concessão de repactuação observará as disposições da legislação vigente, em especial da Lei nº 8.666/1993, da Instrução Normativa SLTI/MP nº 02/2008 e 03/2009 e dos Acórdãos nºs 1.563/2004 e 1.827/2008, ambos do Plenário do TCU.

Parágrafo vigésimo primeiro - Os componentes de custos apresentados em planilhas, por ocasião da abertura da licitação, serão referências para a análise da repactuação, não sendo admitida a inclusão de qualquer elemento de custo que não esteja previsto nos componentes apresentados inicialmente, salvo os decorrentes de obrigações legais criadas posteriormente à assinatura do contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA RESCISÃO CONTRATUAL

I - A inexecução total ou parcial deste Contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento.

Constituem motivo para rescisão deste Contrato:

- a) o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- b) o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- c) a lentidão do seu cumprimento, levando a CONTRATANTE a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço no prazo estipulado;
- d) o atraso injustificado no início do serviço;
- e) a paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação à CONTRATANTE;
- f) a subcontratação total ou parcial do seu objeto, não admitidas neste Contrato;
- g) o desatendimento das determinações regulares emanadas da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- h) o cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas na forma do § 1º do art. 67 da Lei n.º 8.666/1993;
- i) a decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;



- j) a dissolução da CONTRATADA;
- k) a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA, que prejudique a execução deste Contrato;
- l) razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que estão subordinados a CONTRATANTE e exaradas no processo administrativo a que se refere este Contrato;
- m) a supressão, por parte da CONTRATANTE, de serviços, acarretando modificação do valor inicial deste Contrato além do limite permitido no § 1º do art. 65 da Lei n.º 8.666/1993, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre os contratantes, nos termos do inciso II, § 2º do art. 65 da referida Lei;
- n) a suspensão de sua execução, por ordem escrita da CONTRATANTE, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevista desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado à CONTRATADA, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;
- o) o atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela CONTRATANTE decorrentes de serviço já executado, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à CONTRATADA o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;
- p) a não liberação, por parte da CONTRATANTE, de área, local ou objeto para execução de serviço, nos prazos contratuais;
- q) a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução deste Contrato;
- r) contratação de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito anos e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos, conforme determina o Inciso XVIII do art. 78 da Lei nº 8.666/1993;
- s) os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

II - A rescisão deste Contrato poderá ser:

- a) determinada por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE, nos casos enumerados nas letras "a" a "l" e "q" do item I;
- b) amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a CONTRATANTE;
- c) judicial, nos termos da legislação.

Parágrafo primeiro - A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.



Parágrafo segundo - Quando a rescisão ocorrer com base nas alíneas "l" a "q" desta cláusula, sem que haja culpa da CONTRATADA, será este ressarcido dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

- a) devolução de garantia;
- b) pagamentos devidos pela execução deste Contrato até a data da rescisão.

Parágrafo terceiro - A rescisão por descumprimento das cláusulas contratuais acarretará a execução dos valores das multas e indenizações a ela devidos, bem como a retenção dos créditos decorrentes deste Contrato, até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE, além das sanções previstas neste instrumento.

Parágrafo quarto - O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

- a) do balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- b) da relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- c) das indenizações e multas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DA SUBCONTRATAÇÃO

Será admitida a subcontratação dos serviços inerentes à sala acústica e respectivos materiais, limitada a 10% (dez por cento) do valor total da contratação, compreendendo o período de 12 (doze) meses.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DAS ALTERAÇÕES

Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666/1993.

Parágrafo primeiro - A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do presente instrumento.

Parágrafo segundo - As supressões decorrentes de comum acordo entre as partes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DAS VEDAÇÕES

É vedado à CONTRATADA:

- a) caucionar ou utilizar este instrumento para qualquer operação financeira;
- b) interromper a execução do objeto contratual sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666/1993, na Lei nº 10.520/2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA – DA PUBLICAÇÃO

Incumbirá à CONTRATANTE a publicação do extrato deste Contrato no Diário Oficial da União, conforme dispõe a legislação vigente.



CLÁUSULA TRIGÉSIMA – DO FORO

Fica eleito o Foro do Distrito Federal, com a exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato.

E assim, por estarem de acordo, ajustadas e contratadas, após lido e achado conforme, as partes a seguir firmam o presente contrato em 02 (duas) vias, de igual teor e forma, para um só efeito, na presença de 02 (duas) testemunhas abaixo assinadas.

Brasília/DF, 02 de janeiro de 2017.

Pela CONTRATANTE



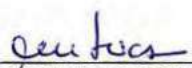
JOSE PINHEIRO DE MIRANDA

Pela CONTRATADA



AVALDIR DA SILVA OLIVEIRA

Avaldir da Silva Oliveira
Diretor - Presidente

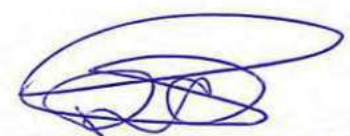


MARILENE FERRARI LUCAS ALVES
FILHA

TESTEMUNHAS:



Nome: GILVAN FRANCISCO ROMÃO
CPF: 934.676.051-68
Identidade: 1.932.992 - SSP-DF



Nome: RUBENS CHAVES DOS SANTOS
CPF: 516038701-30
Identidade: 1.113.224 / SSP/DF