

CONTRATO Nº 03/2022

PROCESSO Nº 03750.010404.000030/2021-57

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CENTRAL DE ATENDIMENTO MULTIMÍDIA E PLATAFORMA OMNICHANNEL QUE ENTRE SI CELEBRAM A FUNDAÇÃO DE PREVIDENCIA COMPLEMENTAR DO SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL DO PODER EXECUTIVO – FUNPRES-EXE E A EMPRESA PROVIDER SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS LTDA (EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL).

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 201 a 204 – Brasília – DF – CEP: 70712-900, inscrita no CNPJ sob o nº 17.312.597/0001-02, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada por seu Diretor-Presidente, o **Sr. CRISTIANO ROCHA HECKERT**, brasileiro, divorciado, portador da cédula de identidade nº 7.846.683–SSP/MG, inscrito no CPF sob o nº 983.397.376-00, cargo para o qual foi nomeado mediante a Resolução do Conselho Deliberativo nº 469, de 03 de dezembro de 2021 e por seu Diretor de Administração, o **Sr. CLEITON DOS SANTOS ARAÚJO**, brasileiro, solteiro, portador da cédula de identidade nº 1.675.172, expedida pela SSP/DF, inscrito no CPF sob o nº 851.631.201-15, cargo para o qual foi nomeado mediante a Resolução do Conselho Deliberativo nº 452, de 06 de outubro de 2021, ambos residentes e domiciliados em Brasília/DF, na forma da competência contida no Anexo I da Política de Alçadas da **CONTRATANTE**, e de outro lado a empresa **PROVIDER SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS LTDA (EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL)** inscrita no CNPJ sob o nº 01.159.435/0001-46, estabelecida na Rua Dois de Julho, nº 80, Santo Amaro, Recife/PE, CEP: 50040-180, daqui por diante designada **CONTRATADA**, neste ato representada por sua Diretora jurídica, a **Sra. DANIELE SILVA BELO**, brasileira, solteira, portadora da cédula de identidade nº 4.723.255, expedida pela SSP/PE, inscrita no CPF sob o nº 896.809.014-91, residente e domiciliada em Recife/PE, resolvem celebrar o presente Contrato, em conformidade com o que consta do Processo Administrativo nº 03750.010404.000030/2021-57, referente ao Pregão Eletrônico nº 12/2021, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e nº 03, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015 e das demais legislações correlatas, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, mediante as cláusulas e condições seguintes:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços continuados de prestação de serviços técnicos especializados no planejamento e na operação de Central de Atendimento Multimídia, contemplando a disponibilização de pessoal para atendimento e plataforma omnichannel., com disponibilização de mão de obra, em regime de dedicação exclusiva, que serão prestados nas condições estabelecidas no termo de referência, anexo I deste contrato.

1.2. Este termo de contrato vincula-se ao edital do pregão identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é 12 (doze) meses a contar da data de 04/03/2022, com início da execução dos serviços em 04/04/2022, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e seja observado o disposto no Anexo IX da IN SEGES/MP nº 05/2017, atentando, em especial, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

2.1.1. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.1.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a CONTRATANTE mantém interesse na realização do serviço;

2.1.4. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração CONTRATANTE;

2.1.5. Haja manifestação expressa da CONTRATADA informando o interesse na prorrogação;

2.1.6. Seja comprovado que a CONTRATADA mantém as condições iniciais de habilitação.

2.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor mensal da contratação é de **R\$ 91.500,00 (noventa e um mil e quinhentos reais)**, perfazendo o valor global de **R\$ 1.098.000,00 (um milhão e noventa e oito mil reais)**.

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

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

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes da contratação no corrente exercício correrão à conta dos recursos constantes do Plano de Gestão Administrativa, na Ação Orçamentária - Comunicação e Relacionamento Item - Atendimento e Relacionamento.

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no termo de referência e no Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

6. CLÁUSULA SEXTA – DA REPACTUAÇÃO.

6.1. As regras acerca da repactuação do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo deste Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

7.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do termo de referência, anexo do edital.

8. CLÁUSULA OITAVA – MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

8.1. O modelo de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados, a disciplina do recebimento do objeto e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no termo de referência, anexo do edital.

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no termo de referência, anexo do edital.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

10.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no termo de referência, anexo do edital.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

11.1.1. por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

11.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados e precedidos de autorização da autoridade competente, assegurando-se à CONTRATADA o direito ao contraditório, bem como à prévia e ampla defesa.

11.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666/1993.

11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

11.4.1. balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2. relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. indenizações e multas.

11.5. O não pagamento dos salários e das verbas trabalhistas, bem como o não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o FGTS poderá dar ensejo à rescisão do contrato por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE e à aplicação das penalidades cabíveis (art. 8º, inciso IV, do Decreto n.º 9.507, de 2018).

11.6. Quando da rescisão, o fiscal administrativo deverá verificar o pagamento pela CONTRATADA das verbas rescisórias ou os documentos que comprovem que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho (art. 64 a 66 da IN SEGES/MP n.º 05/2017).

11.7. Até que a CONTRATADA comprove o disposto no item anterior, a CONTRATANTE reterá:

11.7.1. a garantia contratual, prestada com cobertura para os casos de descumprimento das obrigações de natureza trabalhista e previdenciária pela CONTRATADA, que será executada para reembolso dos prejuízos sofridos pela CONTRATANTE, nos termos da legislação que rege a matéria; e

11.7.2. os valores das notas fiscais ou faturas correspondentes em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

11.8. Na hipótese do subitem anterior, não havendo quitação das obrigações por parte da CONTRATADA no prazo de quinze dias, a CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da CONTRATADA que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.

11.9. O CONTRATANTE poderá ainda:

11.9.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pela CONTRATADA, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e

11.9.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à CONTRATANTE, nos termos do inciso IV do art. 80 da Lei n.º 8.666, de 1993, reter os eventuais créditos existentes em favor da CONTRATADA decorrentes do contrato.

11.10. O contrato poderá ser rescindido no caso de se constatar a ocorrência da vedação estabelecida no art. 5º do Decreto n.º 9.507, de 2018.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES E PERMISSÕES

12.1. É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

12.2. É permitido à CONTRATADA caucionar ou utilizar este termo de contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020.

12.2.1. A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

12.2.2. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (CONTRATADA) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à CONTRATANTE, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN SEGES/ME nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA PROTEÇÃO DE DADOS

13.1. Caso a CONTRATADA, no decorrer da prestação de serviços, tenha acesso a dados pessoais, deverá respeitar as regras editadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) no tocante ao armazenamento e tratamento de referidos dados e informações, sem prejuízo do estrito respeito à Lei n. 12.965 de 2014 (Marco Civil da Internet), Decreto nº 8.771 de 2016 (Regulamento do Marco Civil da Internet), bem como quaisquer outras leis ou normas relativas à proteção de dados pessoais que vierem a ser promulgadas ou entrarem em vigor no curso da vigência deste contrato, em especial a Lei nº 13.709 de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do Anexo X da IN/SEGES/MP nº 05, de 2017.

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

14.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

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

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PUBLICAÇÃO

16.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – FORO

17.1. É eleito o Foro da Circunscrição Especial Judiciária de Brasília do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º, da Lei nº 8.666/93.

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

Brasília/DF, _____, de fevereiro de 2022.

PELA CONTRATANTE

PELA CONTRATADA

CRISTIANO ROCHA HECKERT

DANIELE SILVA BELO

CLEITON DOS SANTOS ARAÚJO

Testemunhas:

Nome:
RG Nº;
CPF Nº:

Nome:
RG Nº;
CPF Nº:



**ANEXO I DO CONTRATO 03/2022
TERMO DE REFERÊNCIA**

TERMO DE REFERÊNCIA - TR

1. OBJETO

1.1 Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados no planejamento e na operação de Central de Atendimento Multimídia, contemplando a disponibilização de pessoal para atendimento e de plataforma *omnichannel* que permita a gestão integrada das interações originadas pelos diversos canais de atendimento.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 Esta licitação tem o intuito de contratar empresa para manter a prestação de serviço de atendimento Multicanais da Funpresp, por meio do uso de recursos modernos que proporcionem ganhos de eficiência e fornecimento de múltiplos indicadores para auxiliar na tomada de decisões.

2.2 Observando a evolução das necessidades dos participantes, assistidos e patrocinadores da Funpresp, bem como a constante busca pela melhoria na experiência deste público, optou-se por modernizar a tecnologia utilizada, com a adoção da plataforma *omnichannel* em nuvem para atendimento e relacionamento. Tal plataforma *omnichannel* deve prever a integração e repositório do atendimento originado de todos os canais existentes ou que venha a surgir, como telefone (0800), e-mail, SMS, WhatsApp e chatbot. Além disso, deve proporcionar a gestão das interações de forma integrada e o envio de comunicações personalizadas e automáticas.

2.3 Chatbot: Já em utilização pela Funpresp-exe, o chatbot traz ganhos para o público-alvo, pois, além de estar disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana, permite uma redução das despesas de investimento e de operações em atendimento.

2.4 WhatsApp: em constante crescimento no mercado para uso no atendimento, identificamos a necessidade de continuidade do uso deste canal, uma vez que ele já está implantado e está sendo bastante utilizado pelo público da Funpresp-Exe.

2.5 Sob tal perspectiva, a concentração dos serviços em uma plataforma integrada tem por objetivo específico promover a melhoria do serviço prestado, aprimorando os seguintes aspectos:

2.5.1 Excelência no atendimento;

2.5.2 Foco no público-alvo;

2.5.3 Maior acessibilidade;

2.5.4 Integração e compartilhamento informacional;

- 2.5.5 Ganho de escala;
- 2.5.6 Melhor aproveitamento dos recursos tecnológicos;
- 2.5.7 Intenso controle de qualidade realizado diariamente;
- 2.5.8 Mapeamento das principais demandas recorrentes;
- 2.5.9 Formação de banco de dados;
- 2.5.10 Índices de satisfação dos cidadãos atendidos em tempo real;
- 2.5.11 Fortalecimento da imagem institucional, disponibilizando um serviço de alta qualidade e desempenho;
- 2.5.12 Tomada de decisões fundamentadas em dados estatísticos e visão global do processo;
- 2.5.13 Maior eficiência na solução dos problemas apresentados;
- 2.5.14 Eliminação de esforços duplicados;
- 2.5.15 Multiplicidade de canais de atendimento com alta tecnologia;
- 2.5.16 Evolução das melhorias com a automação de procedimentos.

2.6 A contratação de empresa especializada na operação de serviços de atendimento, compostos de métodos e processos de gestão alinhados às melhores práticas do mercado e que se utilizam de tecnologias atualizadas, permitem o efetivo controle, geração e extração de informações gerenciais para a tomada de decisões e para um atendimento de qualidade.

2.7 Desde a sua criação, a Funpresp-Exe recebeu a adesão de mais de 100 mil servidores, oriundos quase 200 patrocinadores, que se encontram em todos os estados do Brasil. Para fazer face às necessidades de disseminação das informações sobre os planos de benefícios e atendimento a outras demandas dos participantes, assistidos e dos patrocinadores, faz-se necessária a continuidade dos serviços da Central de Atendimento Multicanais. Com a contratação, será possível manter a capacidade de atendimento da Funpresp-Exe, tornando-a compatível com a demanda apresentada.

2.8 A contratação dos serviços de Central de Atendimento alinha-se aos objetivos institucionais da Fundação, correspondentes às metas e ações do Plano Estratégico vigente em consonância às resoluções e recomendações de seus órgãos estatutários, como Diretoria Executiva, Conselho Deliberativo e Conselho Fiscal.

- OE 4 – Ser uma entidade focada no cliente;
- OE 7 – Ser reconhecido pela qualidade e credibilidade.

2.9 A licitação será do tipo “menor preço global”, em item único, por se tratar de itens interdependentes e em razão da avaliação da Funpresp-Exe, segundo a qual a sua divisão traria enormes prejuízos ao conjunto do objeto, devido à necessidade de disponibilização integrada, e de uma só vez, de toda a infraestrutura e da mão de obra necessária para o completo funcionamento da Central de Relacionamento Multicanais, sem conflitos de responsabilidades.

2.10 Considerou-se, ainda, que por ser usual, neste segmento do mercado, a contratação de central multicanais por preço global não prejudicará a ampla participação de licitantes, porquanto não se vislumbra, neste caso, dificuldades na prestação do serviço envolvendo a totalidade do objeto.

2.11 Por fim, destaque-se que a execução dos serviços, objeto deste Termo de Referência, é decorrência natural das funções atribuídas à Funpresp-Exe,

especialmente as que dizem respeito ao atendimento e relacionamento com os participantes, assistidos e patrocinadores e ao seu direito de tomar conhecimento das ações relativas aos seus interesses no âmbito da Fundação.

2.12 A Central de Relacionamento Multicanais também será utilizada de forma ativa para eventuais necessidades da Entidade de entrar em contato com seus públicos de interesse.

2.13 Os serviços serão contratados mediante Pregão Eletrônico, por se tratar de serviços comuns, com fulcro no § 1º do art. 1º do Decreto nº 10.024/2019:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a licitação, na modalidade de pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.

3. ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS

3.1 Os serviços compreendem o seguinte:

- a) atendimento telefônico ativo e receptivo (Contact Center) através de canal remoto URA;
- b) atendimento por e-mail/formulário eletrônico;
- c) atendimento por mensagens automáticas, como chatbot e WhatsApp Business;
- d) atendimento via chat online oriundo de canais como chatbot e WhatsApp com múltiplos atendentes;
- e) envio de e-mail para jornadas dos clientes;
- f) demais formas digitais de contato que venham a ser incorporadas ao atendimento da Funpresp-Exe.

3.2. Serviço de plataforma com atendimento *omnichannel* em nuvem (multicanais receptivo e ativo, e-mail, chatbot e aplicativos de mensagem instantânea), contemplando: possibilidade de uso de Interfaces de Programação de Aplicativo (APIs), que ajudam na integração de outros aplicativos. A forma de consumo de dados dos sistemas da Funpresp pela plataforma de atendimento será definida pela área de tecnologia da informação da Funpresp-Exe. Deverá também registrar histórico de chamados já existente da Contratante por meio de transferência dos dados.

3.3 A plataforma deve prever a realização de pesquisa de satisfação do atendimento (NPS) em todos os pontos de contato.

3.4 O Serviço terá operação focada no esclarecimento de dúvidas especialmente dos participantes, patrocinadores e assistidos dos planos de benefícios da Funpresp-exe e da sociedade em geral. As atividades também contemplarão o envio de informações ao público-alvo por meio de interações ativas, sejam por telefone, disparo manual e automático de e-mail ou por chats e aplicativos.

3.5 O atendimento receptivo e ativo personalizado deverá ser realizado de segunda a sexta-feira, das 7:30 às 19:30. Os horários determinados poderão ser modulados de acordo com a necessidade da CONTRATANTE. Os horários estabelecidos estão em conformidade com a norma regulamentadora NR17.

3.6 O atendimento receptivo será realizado por meio de recepção de ligações originárias de todo o Brasil para o número 0800 282 6794 e desvio dos telefones de ramais internos da Funpresp-Exe. O sistema deve possibilitar que o backoffice, o supervisor e o coordenador possam entrar em contato com quaisquer áreas internas da Fundação por meio dos ramais próprios institucionais, bem como receber

desvios de quaisquer ramais internos.

3.7 Todos os atendimentos (ativos e receptivos) deverão, obrigatoriamente, ter cadastramento dentro da plataforma de atendimento, independentemente do meio de comunicação pelo qual entraram.

3.8 A CONTRATADA deverá ter à disposição as ferramentas de telefonia, plataforma omnichannel, e-mail e demais meios seguros de comunicação, incluindo chamadas de vídeos, para uso conforme demanda e solicitação do CONTRATANTE. As ferramentas apresentadas devem estar em compliance com normas de privacidade e segurança dos dados, nas quais os titulares de dados pessoais que não autorizem o contato devem ser anonimizados, mediante diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados, nº 13.709 de 2018, da Lei n. 12.965 de 2014 (“Marco Civil da Internet”), do Decreto n. 8.771 de 2016 (“Regulamento do Marco Civil da Internet”), bem como quaisquer outras leis ou normas relativas à proteção de dados pessoais.

3.9 O atendimento humano deverá estar preparado para efetuar o atendimento receptivo e ativo, não importando o canal de comunicação (telefonia, WhatsApp, site) do contato. Esta qualificação (técnica de atendimento ativo e receptivo) é de responsabilidade da CONTRATADA. As respostas padronizadas constantes no Banco de Soluções utilizadas pelo atendimento humano poderão a qualquer momento ser atualizadas, excluídas ou alteradas pela CONTRATANTE, ficando sob responsabilidade da mesma avisar à CONTRATADA de tais alterações.

3.10 As tentativas para atender às demandas de clientes pela CONTRATADA deverão envolver:

- a) Consulta aos “scripts” ou materiais disponíveis;
- b) Transferência para outros Níveis de Atendimento;
- c) Consulta aos multiplicadores;
- d) Consulta à supervisão e coordenação;
- e) Transferências para unidades / áreas técnicas.
- f) Ou quaisquer alternativas que poderão surgir mediante a solicitação da CONTRATANTE.

3.11 A adoção da divisibilidade de Níveis de Atendimento para as células do Serviço obedecerá a critérios definidos exclusivamente Funpresp-Exe, podendo ser aplicada ou não, de acordo com a complexidade dos serviços abordados.

3.12 A Central de Atendimento Multicanais deverá realizar e fornecer:

- a) informações sobre os planos de benefícios da Funpresp-Exe;
- b) informações sobre a Fundação;
- c) agendamento de atendimento presencial;
- d) registro de demandas por informações, 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 Funpresp-Exe;
- 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 documentos e simulações por e-mail ou aplicativos de mensagem instantânea;
- k) controle de demandas ativas e receptivas de Cobrança e contato com clientes;
- l) contato com colaboradores da contratante, a fim de dirimir dúvidas para tornar o atendimento mais ágil;
- m) atendentes com dedicação exclusiva dentro do contrato com a Funpresp;
- n) relatórios gerais e por atendente;
- o) histórico de interações ao pesquisar por CPF, nome e e-mail;
- p) notificação automática quando a demanda estiver extrapolando prazos legais e definidos pela Contratante;
- q) exportação e importação da base de conhecimento de maneira facilitada, bem como a pesquisa dentro dela;
- r) confirmação de leitura de respostas e e-mails enviados.

3.13 Sobre as ferramentas integradas:

a) Chatbot: meio disponibilizado no Portal da Funpresp para atendimento online de participantes e outros públicos. A plataforma a ser adotada para gerenciamento do chatbot deverá disponibilizar de fluxo de atendimento customizável e suporte técnico, prevendo o atendimento de novos públicos da Fundação; deverá ser integrada à tecnologia Natural Language Processing (NLP) ou ter tecnologia similar; deverá emitir relatórios dos atendimentos, como histórico de conversa, dados do usuário, *tags* e de indicadores de atendimento; deverá ser integrada ao transbordo para atendimento humano no caso do bot não conseguir prosseguir com o atendimento; deverá registrar automaticamente os atendimentos realizados no sistema de chamados; deverá realizar pesquisa de satisfação NPS ao final de cada atendimento e emitir relatório referente à pesquisa.

b) WhatsApp: ferramenta que disponibiliza WhatsApp comercial para atendimento online de participantes e outros públicos. A plataforma a ser adotada para gerenciamento do chat deverá disponibilizar fluxo de atendimento customizável e suporte técnico, prevendo o atendimento de novos públicos da Fundação; deverá emitir relatórios dos atendimentos, por exemplo, buscar histórico do atendimento, organizar dados do usuário e apresentar indicadores de atendimento; deverá ser integrada ao transbordo para atendimento humano; deverá registrar automaticamente os atendimentos realizados no chat no sistema de chamados; deverá realizar pesquisa de satisfação NPS ao final de cada atendimento e emitir relatório referente à pesquisa.

c) Voice chat: tecnologia integrada ao chatbot e ao whatsapp, que proporciona chamadas de voz por APIs e envio de mensagens de voz automatizadas por TTS (text to speech), para que textos digitados sejam transformados em voz. A plataforma deverá conter essa tecnologia ou integrar à outra ferramenta. A ferramenta também deverá emitir relatórios dos atendimentos, por exemplo, buscar histórico do atendimento, organizar dados do usuário e apresentar indicadores de atendimento; deverá disponibilizar gravação dos atendimentos; deverá ser integrada ao transbordo para atendimento humano; deverá registrar automaticamente os atendimentos realizados no chat no sistema de chamados; deverá realizar pesquisa de satisfação NPS ao final de cada atendimento e emitir relatório referente à

pesquisa.

d) Fale Conosco: formulário disponibilizado no portal da Contratante e em áreas exclusivas para clientes. A ferramenta deverá prever registro das demandas no sistema.

e) Telefonia: para atendimentos telefônicos receptivos e ativos dos operadores. A ferramenta deverá ser integrada ao 0800 da Contratante.

f) Envio de e-mail: ferramenta para disparo de e-mails e campanhas aos públicos da Contratante. A ferramenta deverá ser alimentada pelo cadastro da Contratante e ter tecnologia de disparador de e-mail marketing para cadastro de jornadas e campanhas para clientes. O sistema deverá manter histórico de e-mails enviados, métricas e confirmações de entrega e leitura.

f1) Mais especificações:

- Possibilidade de importar e exportar contatos em planilhas.
- Ter tecnologia AntiSpam.
- Possibilidade de importar uma base de contatos de cerca de 150 mil destinatários.
- Deverá ter capacidade mínima de envio de 30.000 e-mails por hora.
- Número de e-mails ilimitado.
- Serviços de SMTP para envio de até 10 mil e-mails transacionais mensais.
- Informar dados para higienização da base de e-mails e otimização da entregabilidade.
- Endereço IP exclusivo.
- Personalização: possibilidade de usar tags, como nome, data ou taxa, específicas para envios em massa.
- Gestão das listas de contatos: importar, excluir e adicionar contatos.
- Relatórios detalhados com informações sobre taxas de envio, de abertura, de erro, de cliques, de inscrições canceladas e de mapa de cliques. Ademais, a possibilidade de exportação dos relatórios em formato Excel.
- Relatório detalhado com informações sobre a data e abertura de e-mails de cada destinatário.
- Segmentação: possibilidade de segmentar a base de contatos de acordo com as características de cada público, por exemplo: sexo, tipo de participante e UF.
- Testes A/B.
- Editor de templates em formato HTML.
- Plataforma segura para proteção dos dados dos destinatários.

3.14 Todas as ferramentas deverão prever integração com o sistema previdenciário da Contratante.

3.15 Os serviços ativos deverão ser implementados por solicitação da Funpresp-Exe, 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 solicitados.

3.16 A Contratada deverá ocupar espaço físico da sede da Funpresp-Exe, cuja estrutura mobiliária básica, compreendendo estações de trabalho, armários, dentre

outros, será fornecida pela Fundação.

3.17 A Contratante disponibilizará ativo de TI compatível à necessidade da execução do objeto, incluindo mouse e teclado e conexão à internet. Demais periféricos porventura necessários são de responsabilidade da Contratada bem como a prestação das atividades de suporte e assistência técnica de tais recursos, cujos custos já deverão estar contemplados na proposta de preço. Serão necessários:

- a) Acesso e configuração de plataforma omnichannel em nuvem (SaaS);
- b) headsets individuais, para cada profissional, com fio USB Logitech H390 com almofadas em couro, controles de áudio integrado e microfone com redução de ruído ou similar;
- c) Webcam para cada profissional.
- d) No caso da Funpresp definir parte ou toda a operação em formato de teletrabalho de forma permanente ou temporária, será de responsabilidade da contratada as providências necessárias para o desempenho das atividades em ambiente diverso, como cessão de notebook individual e internet em velocidade adequada, incluindo modems que permitam a execução das atividades sem interrupções. Nessa situação, a contratada deverá fornecer minimamente os seguintes materiais necessários à execução conforme as referências especificadas abaixo:
 - d1) Modem: 4g portátil; referência dwm156 D-LINK, ZTE MF190.
 - d2) Notebook 8 GM Ram, i5, hd 256 ssd, ou superior.
- e) Em caso de defeito do material mencionado, a Contratada deverá fornecer material para substituição em até 24h da informação da ocorrência.

3.18 Para a execução dos serviços de que trata este Termo de Referência, a Contratada deverá disponibilizar funcionários com as características indicadas no item 3.21, escalonados de acordo com a necessidade de atendimento, observado os dias e horários de funcionamento da Contratante, obedecendo a legislação trabalhista.

3.19 A proporção de profissionais para atendimento das exigências contidas neste documento é:

Posto	Quantidade de Postos de Atendimento
Coordenador	01
Monitor/Treinador	01
Supervisor	01
Operador Multimídia	15
Back Office	01

3.20 Será de responsabilidade da Contratada a disponibilização de equipe de reserva para 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 Funpresp-Exe, bem como evitar eventuais prejuízos à Contratante, que deverão ser suportados pela Contratada.

3.20.1 Nos casos de ausências não programadas como faltas e demissões sem cumprimento de aviso prévio, a Contratada deverá disponibilizar substituto em até 2h

a contar da comunicação de ausência.

3.21 Os profissionais indicados executarão as seguintes atividades:

3.21.1. COORDENADOR DE OPERAÇÃO

Atribuições:

- a) auxiliar no planejamento dos serviços da operação;
- b) acompanhar e analisar os indicadores de performance da operação, gerenciando os resultados e a qualidade dos serviços prestados;
- c) auxiliar no dimensionamento, alocar recursos e controlar as ausências (horários de almoço, férias);
- d) interagir com a operação visando manter o nível de informação e garantir a comunicação tempestiva, esclarecendo as dúvidas dos operadores;
- e) 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 coordenador não estiver acompanhando a equipe;
- f) prestar informações sobre os monitoramentos efetuados;
- g) planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços;
- h) dar feedback aos operadores;
- i) acompanhar, orientar e manter a disciplina;
- j) comunicar à Gerência de Comunicação e Relacionamento da Funpresp-Exe as ocorrências de atendimento;
- k) organizar e controlar os documentos e informações de uso dos operadores (em pastas físicas e lógicas).
- l) efetuar, em conjunto com o monitor, planejamento e execução de treinamentos da equipe, sejam destinados aos novos profissionais ou sejam de reciclagem e atualização dos profissionais existentes.

Pré-Requisitos:

- a) nível escolar obrigatório: ensino superior completo com conhecimentos de:
 - a.1) telemarketing;
 - a.2) técnicas de gestão de pessoas;
 - a.3) técnicas gerenciais específicas de *Call Center*;
 - a.4) uso da Posição de Atendimento - PA (sistema telefônico);
 - a.5) utilização dos aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
 - a.6) utilização dos roteiros/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos da Funpresp-Exe);
 - a.7) noções sobre o serviço prestado;
 - a.8) Desejável conhecimento em previdência.
- 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 Funpresp-Exe, inclusive treinamento em:
 - j.1) uso da Posição de Atendimento - PA (sistema telefônico);
 - j.2) utilização de aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
 - j.3) utilização dos roteiros/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos da Funpresp-Exe);
 - j.4) conteúdos vinculados à Funpresp-Exe objeto deste Termo de Referência.
- k) conhecimentos de tecnologia e habilidade para execução e análise de relatórios em planilhas.

Salário:

Salário a ser pago para o coordenador de, no mínimo, R\$ 5.385,01 (cinco mil, trezentos e oitenta e cinco reais e um centavo).

3.21.2 OPERADOR MULTIMÍDIA

Atribuições:

- a) realizar os serviços de atendimento ativo e receptivo nos diversos canais de atendimento;
- b) realizar os devidos registros no sistema de chamados, além de outros que vierem a ser solicitados pela Contratante.

Pré-requisitos:

- a) nível escolar obrigatório: ensino superior ou estar cursando;
- 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 exame 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 Funpresp-Exe, inclusive treinamento em:
 - j.1) multicanais;
 - j.2) uso da Posição de Atendimento - PA (sistema telefônico);
 - j.3) utilização dos aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;

j.4) utilização dos roteiros/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos da Funpresp-Exe);

j.5) conteúdos vinculados aos serviços previdenciários objeto deste Termo de Referência.

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.

Salário:

Salário a ser pago para o operador de, no mínimo, R\$ 1.515,68 (um mil, quinhentos e quinze reais e sessenta e oito centavos).

3.21.3 BACKOFFICE

Atribuições:

a) Reportar-se ao Coordenador;

b) Atender às solicitações dos participantes quando necessário e dar tratativas pela abertura de chamados, do teleatendimento ativo ou contato com as áreas solucionadoras da Funpresp-Exe;

c) Receber do Supervisor as solicitações dos participantes que não puderam ser resolvidas pelos atendentes;

d) Revisar os textos das respostas, redigidos pelas atendentes e torná-los compreensíveis, quando necessário;

e) Responder pelo cumprimento e pela qualidade de atendimento;

f) Efetuar pesquisas de opinião e satisfação, com objetivo de identificar pontos que possam melhorar o atendimento aos participantes;

g) Propor melhorias para o atendimento da FUNPRESP aos participantes.

Pré-Requisitos:

a) Escolaridade mínima: superior completo ou já ter cursado mais de 50% do curso;

b) Amplo domínio de informática; Windows e Office (Word, Excel);

c) Amplo conhecimento de Internet;

d) Bons conhecimentos da língua portuguesa;

e) Clareza e objetividade na linguagem escrita e capacidade de síntese;

- f) Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- g) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços; e
- h) Potencial desenvolvido por meio de treinamentos para a utilização dos scripts do tele atendimento, usados para o registro e tratamento das ocorrências;
- i) conhecimentos sobre o regulamento e legislações pertinentes,
- j) conhecimentos inerentes aos serviços e procedimentos operacionais da FUNPRESP.

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.

Salário:

Salário a ser pago para o backoffice de, no mínimo, R\$ 1.515,68 (um mil, quinhentos e quinze reais e sessenta e oito centavos).

3.21.4 SUPERVISOR DE ATENDIMENTO

Atribuições:

- a) Executar as funções de supervisão dos atendentes como: controles de horários, controle de presença, descansos, escalas, férias, etc.
- b) Reportar-se à gerência, para fins de gestão da operação do atendimento;
- c) Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes responsáveis pelo tele atendimento ativo e receptivo;
- d) Elaborar relatórios de acompanhamento dos serviços executados;
- e) Distribuir e organizar as tarefas entre os atendentes responsáveis pelos serviços de retorno das solicitações dos participantes e tele atendimento ativo;
- f) Supervisionar as chamadas e os diálogos do atendimento humano, estabelecidos entre os participantes e os atendentes;
- g) Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória das Posições de Atendimento, com objetivo de manter a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;
- h) Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes;
- i) Instruir, orientar e treinar os atendentes quanto a melhor forma de atendimento

nos casos rotineiros e nos casos especiais;

- j) Coordenar a realização de ativo para complementação de dados e resolução de problemas dos participantes;
- k) Auxiliar na necessidade de criação e atualização de minutas de atendimento;
- l) Monitorar as sugestões e reclamações relatadas pelos participantes, para posterior encaminhamento à Coordenação;
- m) Acompanhar a produtividade e esclarecer dúvidas dos atendentes do Call Center (ativo e receptivo);
- n) Identificar necessidade de treinamento, capacitação e reciclagem dos atendentes;
- o) Realizar reuniões periódicas buscando estabelecer estratégias e novas tomadas de decisões;
- p) Promover substituições e/ou contratações que se façam necessárias.
- q) Solicitar materiais de expediente para o pleno funcionamento do setor;
- r) Realizar a avaliação periódica da performance dos atendentes.

Pré-Requisitos:

- a) Escolaridade mínima: ensino superior completo ou ter cursado mais de 50% do curso.
- b) Amplo domínio de informática, Windows e Office (Word e Excel);
- c) Amplo conhecimento de Internet;
- d) Experiência mínima de 1 (um) ano nas atividades de atendimento;
- e) Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- f) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada;
- g) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- h) Habilidades de gerenciamento, monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- i) Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços;
- j) conhecimento sobre Previdência complementar, assim como legislações e procedimentos internos inerentes aos serviços operacionais da FUNPRESP;
- k) capacidade de gerenciar, monitorar, organizar, controlar, liderar, solucionar problemas de relacionamento interpessoal e desenvolver equipes.

Salário:

Salário a ser pago para o supervisor, no mínimo, R\$ 2.453,08 (dois mil, quatrocentos e cinquenta e três reais e oito centavos).

3.21.5 MONITOR/TREINADOR DE ATENDIMENTO

Atribuições:

- a) Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;
- b) Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os consumidores e os Atendentes;

- c) Auxiliar na necessidade de criação e atualização de minutas de atendimento;
- d) Preencher as avaliações de qualidade dos atendimentos; e
- e) Elaborar relatórios dos serviços executados.
- f) Monitorar os programas de treinamento e motivação da equipe (campanhas motivacionais);
- g) Atuar como interlocutor entre a FUNPRESP e os participantes para assuntos mais críticos, visando a garantir a satisfação dos participantes;
- h) Promover a capacitação das equipes, seja através da realização de treinamentos de reciclagem ou de conscientização em relação a erros que tenham sido identificados nas análises dos atendimentos.

Pré-Requisitos:

- a) Escolaridade mínima: superior completo ou já ter cursado mais de 50% do curso;
- b) Amplo domínio de informática, Windows e Office (Word e Excel);
- c) Amplo conhecimento de Internet;
- d) Experiência mínima de 2 (dois) anos nas atividades de atendimento;
- e) Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- f) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada;
- g) Habilidades de monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal; e
- h) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância.

Salário:

Salário a ser pago para o monitor/treinador de, no mínimo, R\$ 1.807,82 (um mil, oitocentos e sete reais e oitenta e dois centavos).

3.22. Além das atividades acima descritas, a contratada deverá ainda executar os seguintes serviços:

3.22.1 GESTÃO DE PESSOAS

- a) execução dos serviços de recrutamento e seleção de pessoal de acordo com o perfil de profissionais definidos e de acordo com a prática de mercado, verificando, além da qualificação profissional do candidato, aqueles que não representem perigo para a segurança na 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 Funpresp-Exe, 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 Funpresp-Exe, qualquer de seus empregados designados para executar as tarefas que não estejam atendendo aos padrões de qualidade exigidos pela Fundação.

3.22.2 ATIVIDADES DE APOIO ADMINISTRATIVO

a) serviços de *backoffice* 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.

3.23 A contratada deverá alocar mão de obra para as atividades de apoio administrativo e gestão de pessoas, devendo os custos serem incluídos como despesas administrativas/operacionais na planilha de custos e formação de preços que compõe a proposta comercial.

3.24 A licitante detentora do menor preço deverá indicar, quando da apresentação da proposta, os acordos ou convenções coletivas que regem as categorias profissionais vinculadas à execução dos serviços.

4. CONCEITOS E DEFINIÇÕES ADOTADOS NESTE TERMO DE REFERÊNCIA

4.1 Operador (Op) – denominação dada ao funcionário da Contratada que irá operar uma Posição de Atendimento (PA);

4.2 Posição de Atendimento (PA) – equivale ao conjunto de hardware e software utilizado pelo operador durante as atividades de multicanais;

4.3 Unidade de Posição de Atendimento (uPA) – equivale ao período de 5 horas e 20 minutos de tempo de operação efetivamente logado em uma PA.

5. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

5.1 Integração:

5.1.1 A solução deve encontrar-se instalada em nuvem, consumida no modelo SaaS.

5.1.2 A solução deve ser compatível com os principais browsers de mercado, em suas últimas versões (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer).

5.1.3 O ambiente onde a solução encontra-se instalada deve ser protegido com procedimentos razoáveis e as melhores práticas de mercado para segurança contra ataques.

5.1.4 Criptografia de arquivos: devem ser adotados procedimentos para criptografar duplamente os arquivos na nuvem, com o algoritmo de cifra AES-256.

5.1.5 Criptografia de transmissões: deve ser utilizado o Secure Sockets Layer (SSL) com validação estendida e criptografia de 256 bits

5.1.6 Devem ser adotados procedimentos para guarda dos dados, e retenção dos arquivos por no mínimo 5 anos.

5.1.7 A CONTRATADA deverá fornecer, sempre que solicitado, documentação que comprove a adoção e execução de políticas e procedimentos de execução, retenção e recuperação de backup, dos dados e informações da FUNPRESP-EXE, que estejam em seus sistemas.

5.2 Usabilidade:

5.2.1 A solução deverá operar com o idioma português do Brasil;

5.2.2 O sistema deverá possuir funções de ajuda online para orientar o usuário nos casos de dúvidas na utilização/navegação do sistema, ou dispor de manual online próprio.

5.2.3 A solução deverá possuir mecanismos de proteção contra ocorrências danosas decorrentes de erro do usuário, tais como consistência de valores de entrada, regras de validação e integridade referencial.

5.3 Rastreabilidade:

5.3.1 A solução contratada deverá possuir registros lógicos com gravações de logs e trilhas de auditoria realizadas pelos usuários no sistema, armazenando as informações de, pelo menos, identificação do usuário, data, hora, conteúdo anterior das alterações, durante o período de vigência do contrato;

5.3.2 A solução contratada deverá possuir auditoria com consultas dos registros de log e trilhas de auditoria para usuários com perfil de auditoria;

5.3.3 Os registros de acesso físico ao local de hospedagem da solução contratada poderão ser solicitados pela CONTRATANTE, em qualquer periodicidade que julgar necessário, devendo a CONTRATADA captar e manter estes registros atualizados;

5.3.4 Os registros de acesso lógico da solução contratada poderão ser solicitados pela CONTRATANTE a qualquer momento e em qualquer periodicidade que julgar necessário, devendo a CONTRATADA captar e manter estes registros atualizados. A solução deverá realizar o registro de data, hora e identificação dos usuários das ações executadas no software.

5.3.5 A solução deverá realizar exclusão de acesso de usuário de forma somente lógica e não física, sendo mantidos os registros históricos de acesso dos usuários suspensos ou excluídos.

5.4 Segurança:

5.4.1 A CONTRATADA deverá apresentar, no ato da contratação, documento descritivo com os procedimentos que compreendem a gestão da infraestrutura e segurança do ambiente onde será instalada a solução, incluindo o controle de acesso aos ambientes, como também o monitoramento da utilização dos recursos do data center;

5.4.2 A conexão entre o ambiente da CONTRATANTE e o servidor do fornecedor será baseada no protocolo criptografado HTTPS/SSL garantindo a segurança no trânsito de dados;

5.4.3 A solução deve prover um mecanismo contra negação de serviço (DOS/DDOS).

5.4.4 A CONTRATADA deverá apresentar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, relatórios de análise de vulnerabilidade do ambiente host (nuvem) e do sistema de auditoria.

5.4.5 A solução deve registrar a tentativa de acessos não autorizados. Os registros de acesso não autorizados à solução contratada poderão ser solicitados pela CONTRATANTE a qualquer momento e periodicidade que julgar necessário, devendo a

CONTRATADA captar e manter estes registros atualizados.

5.4.6 A solução contratada deverá permitir desconexão automática com consequente destruição da sessão do usuário após determinado período. O período para realização desta desconexão automática deverá ser configurável pelo gestor da solução.

5.4.7 A CONTRATADA garantirá que os dados e configurações do ambiente de software utilizados pela solução contratada estarão virtualmente isolados dos demais clientes atendidos pelo hospedeiro da mesma solução ou de outras soluções nele hospedadas.

5.4.8 A CONTRATADA deverá comprovar documentalmente que o ambiente hospedeiro da solução contratada possui controle de vírus e ameaças instalado e operativo.

5.4.9 Será resguardado o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da Funpresp-Exe, ficando a cargo da contratada a adoção de todas as providências necessárias para esse fim em observância às leis de proteção de dados pessoais.

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

5.4.11 O contrato de trabalho ou o termo de confidencialidade deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações.

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

5.4.13 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.

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

5.4.15 Além dos itens de segurança listados acima, a Funpresp-Exe poderá solicitar outras medidas que julgar pertinentes visando aumentar a segurança das informações na Central.

5.4.16 A Funpresp-Exe poderá realizar ação de verificação da segurança das informações na Central periodicamente, com o objetivo de verificar o atendimento das exigências citadas.

5.5 Backup e Disponibilidade:

5.5.1 Possuir política de backup de alta disponibilidade, com cópias disponíveis tanto em disco, para restauração mais ágil, quanto em fitas, para garantir cópia em outro dispositivo e posterior armazenamento em uma localidade “off site”;

5.5.2 Disponibilidade de link de no mínimo 99,6% (noventa e nove vírgula seis por cento) e da solução em 98,5% (noventa e oito vírgula cinco por cento) em razão das eventuais mudanças programadas;

5.5.3 Enviar backup de todo ambiente à CONTRATADA sempre que solicitado. Caso a solução armazene arquivos de imagens, vídeos, documentos, fora do SGBD, esses arquivos deverão ser encaminhados em mídia adequada;

5.5.4 O ambiente de hospedagem da solução deverá ser no Brasil, assim como deverá haver replicação dos dados em ambientes dentro dessa mesma região.

5.5.5 A CONTRATADA deverá apresentar, sempre que solicitado, o plano de disaster recovery contendo minimamente:

5.5.5.1 Como o plano é ativado;

5.5.5.2 As pessoas responsáveis por ativar o plano;

5.5.5.3 O procedimento que esta pessoa deve adotar ao tomar esta decisão;

5.5.5.4 As pessoas que devem ser consultadas antes desta decisão ser tomada;

5.5.5.5 As pessoas que devem ser informadas quando a decisão for tomada;

5.5.5.6 Quem vai para onde e quando;

5.5.5.7 Quais serviços estão disponíveis, aonde e quando, incluindo como a organização mobilizará seus recursos externos e de terceiros;

5.5.5.8 Como e quando esta informação será comunicada;

5.5.5.9 Procedimentos detalhados para soluções manuais, recuperação dos sistemas e serviços;

5.5.5.10 Fluxo das atividades e ações a serem tomadas antes e durante a ativação do plano;

5.5.5.11 Análise de riscos e ações de mitigação.

5.6 Descontinuidade dos serviços:

5.6.1 No caso de descontinuidade dos serviços, a CONTRATADA se obriga ao seguinte:

5.6.1.1 Migração, no período de até 30 dias ao término efetivo do contrato, das licenças e os dados para a CONTRATANTE:

5.6.1.1.1 Realizar a migração das bases de dados em formato e local definidos pela CONTRATANTE;

5.6.1.1.2 Disponibilizar as bases de dados em banco de dados consagrados no mercado, tais como MYSQL, PostgreSQL ou SQLServer.

5.6.1.2 Exclusão dos dados

5.6.1.2.1 Após a migração dos dados, a CONTRATADA se obriga a excluir todas as informações/dados vinculadas à solução contratada de seu ambiente;

5.6.1.2.2 O descarte de informações deve ser realizado de acordo com norma ISO vigente.

6. PLANO DE AÇÃO

6.1 Após reunião a ser realizada com a Funpresp-Exe 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:

1) **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.

2) **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.

3) **Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal:** com critérios a serem validados pela Funpresp-Exe no processo de seleção.

- 4) **Programa de Treinamento e Reciclagem:** deverá obedecer ao item 9 deste Termo de Referência.
- 5) **Remuneração dos Empregados:** dentro dos padrões das associações de classe, sindicatos ou assemelhadas, fixados pelo Estado ou constantes de acordo/dissídio coletivo/convenção.
- 6) **Planos de Benefícios:** tais como Vale Refeição e Vale Transporte aos seus empregados, conforme respectivo acordo/dissídio coletivo/convenção.
- 7) **Plano de Incentivo:** premiações ou outros meios de incentivos aos funcionários com o objetivo de diminuir a rotatividade e incentivar sua permanência na operação.
- 8) **Planos de Segurança:** Plano de segurança e adequação ao SESMT – Serviço de Engenharia, Segurança e Medicina do Trabalho.
- 9) **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 Funpresp-Exe. Após a aprovação, dar imediato feedback aos funcionários.
- 10) **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 Funpresp-Exe, inclusive perante terceiros.

7. 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.

7.1.2 As empresas licitantes poderão realizar vistoria no espaço que a Funpresp-Exe destina à Central, com a finalidade de formar o preço da adequação necessária à instalação, além da verificação de compatibilidade e integração do sistema a ser fornecido pela contratada com os sistemas da Funpresp-Exe.

7.1.2.1 O atestado de vistoria poderá ser substituído por declaração destacada no item 22.5.

7.1.3 Para agendar a vistoria as licitantes deverão contactar a Gerência de Comunicação e Relacionamento, a partir da publicação do aviso da licitação até o 2º (segundo) dia antecedente de sua abertura, mediante os telefones (61) 2020-9753 ou (61) 2020-9764, bem como formalizar o pedido mediante envio de mensagem para o endereço eletrônico gecom@funpresp.com.br.

7.1.4 Em nenhuma hipótese será aceita a alegação de que desconhecia a peculiaridade ou dificuldade para implantação/execução dos serviços, objeto do presente certame.

7.1.5 Por discricionariedade da Contratante, os serviços de atendimento poderão ser realizados de forma remota, devendo, neste caso, a contratada fornecer todas as condições necessárias para a execução do serviço nos termos deste contrato.

7.2 ACESSO E SEGURANCA

7.2.1 A Contratante disponibilizará crachás de acesso individual à sede da Funpresp aos colaboradores da Contratada. O acesso às instalações onde serão realizados os serviços será controlado e permitido somente às pessoas autorizadas.

8. 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 de rede necessários à operação da Central de Relacionamento, bem como a prestação das atividades de suporte, manutenção e assistência técnica de tais recursos, seja para o trabalho presencial ou para o trabalho remoto. Os equipamentos deverão observar tecnologias sustentáveis.

8.1.2 Será de responsabilidade da Contratada a disponibilização, implantação e configuração da Plataforma Multiserviços 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 40 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) *headsets* VoIP;
- i) *switches* e demais ativos de rede.

8.1.3 Será de responsabilidade da Contratada a disponibilização, implantação e configuração do Sistema de Gestão de Atendimento.

8.1.4 Será de responsabilidade da Contratante a disponibilização do acesso a sua rede para utilização dos sistemas, serviços e recursos corporativos necessários à 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 MULTISERVIÇOS IP

- a) A contratada deverá apresentar os seguintes documentos complementares:
- Representação gráfica da topologia da plataforma;

- Especificações técnicas detalhadas de todos os equipamentos componentes da Plataforma Multiserviços;
- Manuais de operação da Plataforma Multiserviços.

b) A Funpresp-Exe 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;

c) Os documentos técnicos e manuais deverão ser apresentados em língua portuguesa;

d) A apresentação dos documentos técnicos ou manuais poderá ser suprida pela indicação de *links* que os contenham;

e) A solução ofertada deverá atender a todas as funcionalidades exigidas neste Termo de Referência;

f) Antes da entrada em operação, a Funpresp-Exe poderá solicitar a demonstração prática de quaisquer das funcionalidades da plataforma.

g) Após a solução ser homologada tecnicamente pela equipe da Funpresp-Exe, a Central entrará em operação conforme as especificações exigidas no Edital.

h) A homologação de que trata a letra “g” 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.

8.3 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS DA SOLUÇÃO INTEGRADA DE ATENDIMENTO

a) O conjunto dos equipamentos que serão utilizados para a Solução Integrada de Atendimento devem constituir uma Plataforma Multiserviços 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;

b) Os equipamentos a serem disponibilizados devem ser suficientes para suportar cada um dos módulos da plataforma Multiserviços/IP, elencados no item 8.1.2 - subitens “a” a “i”;

c) Todos os equipamentos devem conter tecnologias sustentáveis.

d) Cada um dos módulos componentes da Solução Integrada de Atendimento é descrito adiante bem como suas características mínimas obrigatórias.

8.3.1. URA - UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL - IP

a) A conexão com operadora de telefonia fixa local deverá ser com troncos digitais, permitindo o atendimento de chamadas telefônicas, respostas de voz e interação com o usuário e banco de dados;

b) 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 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 entroncamentos digitais E1 por equipamento;

c) 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;

d) 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;

e) 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;

f) A aplicação deverá ser representada por um conjunto de ícones ligados entre si, através de *links*;

g) 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;

h) 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;

i) 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, configuração de mensagens;

j) 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, etc;

k) Deve compor na mesma URA IP a gravação de recados em caixas postais de voz, para posterior recuperação, via *Voice Mail*;

l) 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;

m) 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;

n) A URA IP deverá possuir capacidade de receber e tratar todas as chamadas através da rede de dados da Funpresp-Exe, na hipótese de a Funpresp-Exe adotar uma topologia na qual o entroncamento com a operadora de telefonia fique em ambiente distinto da Central de Relacionamento e sejam encaminhados via rede IP para a Central de Relacionamento;

- o) 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;
- p) 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;
- q) O desenvolvimento deverá ser efetuado no ambiente da Contratada, ficando sob sua responsabilidade toda infraestrutura, custos e procedimentos associados;
- r) Acesso à URA IP remotamente e restrito por senha;
- s) Alteração da fraseologia em campo e acesso remoto para manutenção;
- t) Deve dispor de aplicativo que execute as funções de atendimento, discagem e árvores de navegação;
- u) Deverá permitir o funcionamento de mais de uma aplicação ativa com árvore de voz;
- v) 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;
- w) Possibilidade de sobreposição de máscaras de formulários (form-slides), para acabamento visual e impressão de logomarca;
- x) Qualquer alteração ou customização do atendimento deverá ser feita através da ferramenta orientada à objeto disponível na URA IP;
- y) 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;
- z) *Timeout* Global - Deve definir o tempo máximo que o sistema esperará para que o usuário digite toda a informação solicitada;
- aa) *Timeout* Interdígito - Define o tempo que o sistema esperará entre cada dígito, após a digitação do primeiro;
- bb) A URA IP deverá disponibilizar um relatório mostrando cada passo, por objeto, da navegação do cliente no menu de opções;
- cc) A Estatística Geral da URA IP deve mostrar os totais de acessos aos Menus de Atendimento e Transferências configuradas na URA IP;
- dd) 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, etc;
- ee) Devem apresentar no início a quantidade total de atendimentos e o tempo médio de ocupação;
- ff) A árvore de voz será montada em conjunto com a Funpresp-Exe e a programação e gravação da fraseologia será por conta da Contratada, quando houver necessidade de alteração nos arquivos já existentes;
- gg) 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;
- hh) Funcionalidade de atendimento eletrônico integrando com bases de dados ou aplicações externas da Funpresp-Exe;

- ii) A interatividade e programação dos acontecimentos de cada chamada deverão ser programadas via “*building blocks*” orientada a eventos e *scripts* de fácil utilização;
- jj) Atendimento automático 24 horas por dia, 7 dias da semana;
- kk) Sincronismo de voz e dados e com reconhecimento de tons multifrequências e pulsos;
- ll) Acesso a menu oferecendo, passo a passo, vários níveis de decisão para o usuário;
- mm) Deverá disponibilizar recursos para a manutenção remota;
- nn) Fornecimento automático das informações solicitadas no menu de navegação;
- oo) Emissão de Relatórios Estatísticos sobre os Serviços Solicitados;
- pp) Reconhecimento de chamadas de fax e envio de fax na mesma chamada de voz;
- qq) 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;
- rr) 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);
- ss) A chamada deverá ser conectada, mesmo que o anúncio não tenha terminado, quando em estado de fila e um operador ficar disponível;
- tt) 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;
- uu) 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;
- vv) As campanhas de chamadas ativas deverão poder ser agendadas conforme a necessidade da Funpresp-Exe;
- ww) 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;
- xx) A URA IP deverá prover relatórios de chamadas ativas e índice de sucesso de determinadas campanhas;
- yy) 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;
- zz) 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;

aaa) A URA IP deverá ter a capacidade de gerar e vocalizar número de protocolo de atendimento de acordo com formato e especificação adotados pela Funpresp;

bbb) 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.

8.3.2 DO ATENDIMENTO ELETRÔNICO DA URA - Unidade de Resposta Audível

8.3.2.1 Os atendimentos relacionados aos diversos serviços deverão ser realizados, primeiramente, através da URA em idioma português brasileiro com fluxos automatizados devendo ser desviados, posteriormente, para o operador (atendimento humano); A CONTRATADA deverá prever em seu equipamento de URA a inclusão, exclusão e alteração de novas fraseologias, serviços e informações, que poderão ser solicitadas pela contratante a qualquer tempo. As devidas inclusões, exclusões e alterações, quando forem solicitadas à CONTRATADA terão os seguintes prazos para execução de acordo com a escala de prioridade a ser definida pela CONTRATANTE:

a) Emergenciais: execução imediata, em até 1 (uma) hora;

b) Prioritários: alterações efetuadas em até 12 (doze) horas;

c) Padrão: alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas;

d) Exclusão, inclusão e/ou desativação parcial ou total na URA em até 12 (doze) horas.

d1) As devidas inclusões, exclusões e alterações poderão ser realizadas de 1 até 24 horas, conforme escala de prioridade.

8.3.2.2 A URA deverá estar instalada na rede interna da CONTRATADA, sendo o gerenciamento e programação realizados pela empresa CONTRATADA; A CONTRATADA deverá prever no mínimo 40 canais simultâneos de URA (Unidade de Resposta Audível) com plano de expansão, conforme necessidade de aditamento contratual; As gravações de fraseologias da URA deverão ser submetidas à análise e aprovação pela contratante antes de serem programadas, testadas e efetivamente ativadas. O não cumprimento dessa exigência implicará em medidas legais previstas nesse termo de referência. As gravações de fraseologias da URA deverão ser feitas de modo a garantir a qualidade e padronização das mensagens. Para casos emergenciais e prioritários poderão ser utilizados os recursos disponíveis através de tecnologia TTS (Text-To-Speech).

8.3.2.3 Toda e qualquer gravação é de responsabilidade da CONTRATADA e não poderá ter custo extra, fora desse contrato; A manutenção da URA pela CONTRATADA deverá ser executada sempre no horário de menor tráfego de atendimento e previamente autorizada.

8.3.2.4 A URA deverá prever a exibição das gravações institucionais durante o período em espera e executar pesquisa de satisfação após a finalização do atendimento humano; No caso de URA inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano imediatamente até que o problema seja sanado e a URA normalizada; A URA deverá ter facilidades de multiplicação, possibilitando atender e operar vários aplicativos e linhas distintas, simultaneamente dentro da mesma plataforma. Assim a URA deverá abrir diferentes árvores de menu, de acordo com o número chamador.

8.3.2.5 A solução deverá detectar o tom de ocupado na linha, de modo que no caso da ligação cair ou o cliente desligar antes de ser atendido, liberar imediatamente a linha telefônica, tornando-a disponível para uma nova chamada (Busy Detection).

8.3.2.6 A solução deverá permitir receber a transferência de chamada de um atendente diretamente para a opção dentro da árvore da URA.

8.3.2.7 A solução deverá permitir, após o término do atendimento humano, o direcionamento para pesquisa de satisfação.

8.4 MÓDULO DE GERENCIAMENTO E COMUTAÇÃO DE CHAMADAS

8.4.1 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) Deve 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, etc) 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, etc) 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 a 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, Funpresp-Exe, treinamento, *feedback*, reunião, saúde, etc);

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:

- sistema de identificação do assinante (usuário);
- anúncio de mensagens gravadas (espera, institucional ou noturna);
- transbordo interno de chamadas e transbordo externo de chamadas;
- retenção de chamadas com sinalização de espera para o usuário;
- transferência de chamadas e possibilidade de integração com serviço correio de voz;
- possibilidade de operação e manutenção remotas e desvio provisório de chamadas;
- conferência coordenador, operador e participante/servidor;
- 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;
- 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;
- registro da quantidade de chamadas (por tipo de chamadas);
- 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, 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. E deverá 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 Funpresp-Exe 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, etc;

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) deve permitir que, ao final de todo atendimento, obrigatoriamente, o operador registre no sistema o tipo de atendimento efetuado. (Ex.: informação, agendamento, inscrição, etc), 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, podem 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, etc;

bb) deve 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;

cc) deve 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;

dd) 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;

ee) 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);

ff) a chamada deverá ser conectada, mesmo que o anúncio não tenha terminado, quando em estado de fila e um operador ficar disponível;

gg) 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;

hh) 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 e etc;

ii) 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;

jj) permitir a integração com soluções de mercado, de forma que o sistema permita a Funpresp-Exe fazer campanhas Ativas para seus clientes;

kk) 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 estes tipos de chamadas para o coordenador;

ll) 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*;

mm) deverá permitir o roteamento de chamadas em função do número telefônico de destino (DNIS) e do número telefônico de origem (ANI);

nn) possuir a programação (linha de comando) para o tratamento das chamadas de entrada por grupo de atendimento, tomando como base diversos critérios:

- horário de atendimento;
- número de posições de atendimento IP disponíveis;
- número de posições de atendimento IP logados;
- número de chamadas em fila e prioridade para atendimento;
- tempo em fila de espera;
- chamada mais antiga em fila de espera;
- anúncio de desconexão;
- roteamento.
- permitir o roteamento condicional de chamadas, baseando-se em:

- número de chamadas em espera nas filas dos grupos;

- número de agentes disponíveis nos grupos;

- tempo da chamada mais antiga na fila dos grupos;

- número de agentes logados nos grupos;

- tempo de ocupação das posições de atendimento IP.

oo) 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;

pp) permitir à Funpresp-Exe 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:

- número das posições de atendimento IP logados;
- número das posições de atendimento IP em estado de conversação;
- número das posições de atendimento IP em pausa;
- número das posições de atendimento IP disponíveis (Logado e livre);
- número de Chamadas em espera;
- nível de serviço;
- produtividade;
- TMA (Tempo Médio de Atendimento).

qq) permitir a realização do monitoramento com tom de advertência e sem tom de

advertência, como opção;

rr) 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;

ss) 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;

tt) priorizar chamadas com pelo menos 4 (quatro) níveis diferentes de prioridade;

uu) 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;

vv) permitir a mudança de estado das posições de atendimento IP, através do software aplicativo das estações das posições de atendimento IP;

ww) permitir a identificação, através do log de agente do grupo de gestão (vínculo à coordenação) para acompanhamento de performance;

xx) ser possível gerenciar as configurações de grupos, a partir dos microcomputadores do coordenador;

yy) as Telas das posições de atendimento IP do coordenador deverão conter, no mínimo:

- número total de agentes cadastrados na base de dados do sistema;
- quantidade de agentes logados no dado instante;
- quantidade de agentes logados que estão livres;
- quantidade de agentes logados que estão aptos a receber chamadas;
- quantidade de agentes logados que não estão aptos a receber ligações;
- quantidade de ligações que estão aguardando atendimento em uma fila de espera;
- 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 em curso;
- chamadas que entraram fora do grupo de atendimento (uma ligação do terminal IP de um dos coordenador diretamente para a posição de atendimento, por exemplo) ou ligações de saída e que ainda estão em processo (não foram desligadas ainda);
- total de chamadas recebidas do turno (recusadas, abandonadas e atendidas);
- quantidade ligações que estão entrando por hora, no atendimento (analisa uma base de ligações dos últimos 5 minutos);
- quantidade de chamadas que foram atendidas em menos de 40 segundos de espera, pelo total de chamadas que entraram;
- ligações feitas a partir de um dos terminais IP monitorados (todos os terminais IP incluídos no grupo de atendimento efetuando chamadas);
- ligações que o grupo recusa por algum motivo (todos os circuitos disponíveis do atendimento ocupados ocasionará ligações recusadas);
- 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);

- quantidade de ligações atendidas pelas posições de atendimento IP;
- 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;
- média de duração das Chamadas no DAC - Distribuidor Automático de Chamadas.

8.5 MÓDULO DE GRAVAÇÃO VoIP

8.5.1 A plataforma multiserviços 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 Multiserviços 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 on line) deverão ser apresentadas à Funpresp-Exe no prazo de até 48 horas contados da solicitação, conforme consta dos níveis de serviço elencados neste Termo de Referência;

d) o sistema deverá garantir a captura integral de áudio e vídeo dos canais de atendimento, contemplando a conversação entre agente e o cliente e o agente e o coordenador, assim como durante os intervalos 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 14), mantendo-as arquivadas e disponibilizando-as à Funpresp-Exe no prazo solicitado;

f) as mídias de backup deverão ser entregues à Funpresp-Exe 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 Funpresp-Exe, ou acesso via *client* 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, etc.;

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:

- pelo canal;
- pelo agente (compatível com estrutura pelo número do chamador);
- pelo número chamado;
- por data e hora;
- pela duração da ligação;
- pela identificação de quem desligou a chamada, o agente ou o cliente;
- o acesso a todas as operações deverão ser através de senhas;
- todas as operações deverão ficar registradas em arquivos de logs;
- 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 deve 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 Funpresp-Exe, 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 Funpresp-Exe, em até 3 meses após o início da

operação, cópia e licença dos sistemas e aplicativos necessários à recuperação, leitura e execução das gravações, as especificações necessárias à sua instalação e execução, bem como manuais e o treinamento de técnicos indicados pela Funpresp-Exe na execução e operação dos sistemas.

8.6 MÓDULO DE RELATÓRIOS WEB DE DESEMPENHO DA CENTRAL

a) No processo de implantação, os relatórios deverão ser customizados de acordo com as necessidades técnicas operacionais da Funpresp-Exe ou validados no caso de já existirem pré-formatados;

b) A empresa 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;

c) O sistema proposto deverá fornecer um conjunto de relatórios estatísticos *online* e histórico via WEB sobre o desempenho da Central de Relacionamento;

d) 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 em intervalos pré-definidos, conforme critérios definidos pela Funpresp-Exe, durante o processo de implantação;

e) Os relatórios com resumos diários, semanais e mensais devem permanecer armazenados por 12 meses, sendo de responsabilidade da licitante dimensionar o sistema de armazenamento;

f) As estatísticas devem acompanhar o operador quando este mudar de terminal;

g) O sistema proposto deverá monitorar chamadas por login de operador ou terminal IP;

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

i) O sistema proposto deverá ter interface gráfica, apresentando gráficos coloridos, em pizza ou em barras verticais;

j) O modulo de relatórios deverá ser acessado via WEB;

k) A geração de Relatórios Estatísticos do Sistema deverá ter no mínimo os seguintes relatórios:

- chamadas recebidas por grupo;
- chamadas atendidas por grupo;
- chamadas transbordadas;
- chamadas em fila de espera;
- chamadas transferidas;
- duração média das chamadas;
- chamadas atendidas por operador;
- tempo de ocupação por operador;
- média de operador por turno;
- relatório de navegação na URA IP, mostrando cada passo, por objeto, da navegação do cidadão no menu de opções.

k1) Relatórios de Serviços:

- diário e mensal;
- análise de abandonos;
- distribuição de esperas;
- relatório detalhado do atendimento em intervalos de trinta minutos;
- relatórios de controle (ausências por motivo/agente/período/detalhado);
- análise de médias;
- análise de produtividade dos agentes;
- chamadas por prefixo;
- detalhado de Chamadas;
- sumário de chamadas;
- rastreamento de chamadas (pesquisa por prefixo/número telefônico).

8.7 MÓDULO DE PESQUISA

a) 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 deverá ser uma ferramenta de fácil e prática utilização para o participante/servidor;

b) 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 Funpresp-Exe;

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

- primeira pergunta: quanto à pergunta qualidade do atendimento prestado, digite sua nota de zero à dez;
- segunda pergunta: quanto à pergunta resolução do problema, digite sua nota de zero à dez.

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

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

f) A monitoria deverá ouvir ao menos 30% das ligações que receberam nota zero, um e dois para identificar a necessidades de ações corretivas no atendimento.

g) Também será aplicada a pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados por e-mail, chat ou outros meios digitais/eletrônicos.

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

8.8 MÓDULO DE INTEGRAÇÃO WEB

a) O Módulo de Integração deverá gerenciar as solicitações via e-mail, chats,

WattsApp e outros canais recebidas pela Central de Relacionamento Multicanais;

b) Quando um operador acionar a opção que define a sua disponibilidade para atendimento de *e-mail*, *chat* ou aplicativos de mensagem instantânea, o Módulo de Integração enviará um pedido de atendimento para a Plataforma Multiserviços 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, caso contrário, o pedido de atendimento entrará para a fila de espera até que um operador fique disponível;

c) 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;

d) 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;

e) 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 Multiserviços 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;

f) 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*.

g) 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;

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

i) A Plataforma Multiserviços 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.

8.9 MÓDULO DE GERENCIAMENTO PARA A REDE IP

8.9.1 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;

- 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;
- a emissão de relatórios estatísticos, que possibilitem avaliar o desempenho e a performance, de forma descritiva e gráfica;
- visualizar o tráfego por rota de entrada e saída;
- uma visão geral dos componentes do sistema e seu estado;
- visualizar e enviar alarmes;
- aplicar perfis e níveis de acesso do Sistema de Gerenciamento da Plataforma Multiserviços IP por:

- **Operador** – Acesso apenas de leitura, acompanhamento dos alarmes, defeitos autodiagnosticados e emissão de relatórios.

- **Técnico** – Possibilidade de criações, exclusões, alterações e configurações de parâmetros na Plataforma Multiserviços IP, com relação a grupo de troncos, rotas, ramais IP e demais funcionalidades da Plataforma Multiserviços IP.

- **Administrador** – Possibilidade de controle total sobre todas as funcionalidades da Plataforma Multiserviços IP.

- a emissão dos seguintes relatórios:

- Consolidado por aplicações;

- Com Total de chamadas em cada linha;

- Total de chamadas por horário do dia;

- Com Duração das chamadas;

- Duração da chamada total e média;

- Número de chamadas terminadas normalmente;

- Número de chamadas terminadas por *hang-up*;

- Número de chamadas terminadas por Transferência;

- Número de chamadas terminadas por Abandono (*hang-up* com duração de chamada menor que 10 seg);

- De todos os dados armazenados para extração de relatórios históricos;

- Com total de chamadas recebidas;

- Com tempo total que uma porta do sistema estava ativa;

- Exibir qual o horário de maior movimento e quantas portas estão em uso no momento;

- Mostrando a utilização dos menus pelos usuários;

- Com as ocorrências de *time-out* no aplicativo;

- A criação de eventos específicos dentro da aplicação e posterior extração de relatórios sobre estes eventos;

- Com detalhamento das atividades do sistema;

- Utilização de cada porta;
- Exportar os relatórios em formato Excel, PDF;
- Acesso remoto via interface Web a relatórios de desempenho, alarmes e de falhas, dados históricos e em tempo real obtidos por meio do Módulo de Gerenciamento de Rede.

8.10 HEADSETS VOIP

8.10.1 Deverão possuir as seguintes características mínimas:

- ser confortáveis e com única unidade articular;
- atender às práticas TELEBRÁS, “Especificação de Protetor Contra Choque Acústico nº 245-150-705” e “Especificação Geral Aparelho de Telefonista nº 245-400-704”;
- 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;
- 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;
- peso deve ser no máximo de 45g para o conjunto composto de aro, cápsula de recepção (incluindo o protetor articular), microfone e respectivas hastes;
- deverão ser fornecidos pela Contratada todos os amplificadores de áudio com fones de ouvidos;
- 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.

8.11 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

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

8.11.2 A solução deverá estar acessível às equipes de atendimento, de supervisão e de gestão, assim como às equipes da Funpresp-Exe que irão interagir com a Central de Relacionamento multicanais para responder a demandas não solucionadas pela equipe de atendimento.

8.11.3 O dimensionamento da quantidade de licenças concorrentes a serem utilizadas é de responsabilidade da contratada e deve ser de no mínimo 100.

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

8.11.5 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.

8.11.6 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.

8.11.7 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, etc.

8.11.8 A solução a ser disponibilizada pela contratada deverá atender, no mínimo, os requisitos e 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 de atendimento;
- 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 Funpresp-Exe 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, etc;
- 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 reiteraões 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, etc) aos chamados.

8.12 SWITCHES

8.12.1 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.

8.13 CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE OS EQUIPAMENTOS

8.13.1 Visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços, a contratada deverá utilizar equipamentos que atendam às configurações mínimas estabelecidas neste Termo de Referência. Entretanto, a Funpresp-Exe 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 Funpresp-Exe, a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores.

8.13.2 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.

9. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

9.1 Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a Contratada deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e habilidades a serem exigidas.

9.2 O processo de capacitação deverá ser contínuo, conduzido por equipe qualificada e alocada pela Contratada para essa função (treinador). Esta equipe será responsável pelo treinamento, planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente do processo de capacitação, devendo apresentar cronograma à Funpresp-Exe e elaborar relatórios de cada ação realizada.

9.3 O programa de capacitação dos novos operadores, *backoffice*, supervisor, monitor e coordenador é parte integrante do processo seletivo que deverá ser executado pela Contratada. O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referentes 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:

- Contextualização sobre Central de Relacionamento Multicanais;
- Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;
- Padrões de Atendimento Telefônico e escrito para canais eletrônicos (e-mail e *chats*);
- Legislação vigente sobre Multicanais e Código de Ética da contratante;
- Sigilo profissional, LGPD, uso dos recursos de TI, Termo de responsabilidade pelo uso da rede e a Política de Gestão e Segurança da Informação;

- Conhecimentos sobre a Funpresp-Exe e dos seus planos de benefícios que administra, legislação previdenciária, previdência em geral e previdência complementar, conforme conteúdos repassados pela Funpresp-Exe.

9.3.1 A Contratada deverá ministrar treinamento aos colaboradores que serão alocados na prestação dos serviços, com o acompanhamento da Funpresp-Exe, objetivando o repasse de conhecimentos e informações acerca das atividades a serem desenvolvidas.

9.4 A Contratada deverá apresentar o "Programa de Treinamento e Reciclagem" e o "Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal" a serem validados pela Funpresp-Exe.

9.5 O conteúdo do programa de capacitação dos operadores e coordenador, referente aos sistemas, serviços, processos, scripts, legislação previdenciária e os procedimentos para o desenvolvimento das atividades, serão fornecidos pela Funpresp-Exe aos instrutores/coordenador da Contratada, após a assinatura do contrato, cabendo a estes efetuar o treinamento, sob supervisão técnica da Funpresp-Exe.

9.6 A carga horária do treinamento relacionada aos assuntos previdenciários para cada grupo deverá ser ajustada de modo a totalizar 12 (doze) dias, no mínimo, sendo 10 (dez) horas para treinamento teórico e duas horas para treinamento prático.

9.7 Excepcionalmente, quando julgar necessário, a Funpresp-Exe poderá utilizar seus próprios instrutores para ministrar treinamento referente aos assuntos específicos de previdência complementar e produtos da Fundação, 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.

9.8 Para admissão de novos colaboradores, a Contratada deverá proceder a um processo seletivo que contenha, no mínimo, provas de Língua Portuguesa e Redação, cujos conteúdo programático e critérios de avaliação constarão do "Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal". Neste Programa deve estar prevista a aplicação de testes com níveis diferenciados de exigências e dificuldades, de acordo com a categoria profissional requerida.

9.9 A Contratada deverá ministrar treinamentos relativos à reciclagem para todos os operadores e coordenador, prevendo, no mínimo, uma (uma) hora mensal para cada profissional.

9.10 A Contratada deverá comunicar à Funpresp-Exe a necessidade identificada de reciclagem dos operadores e coordenador para providências de repasse das informações necessárias aos instrutores/monitores da Contratada, que atuarão na disseminação dos conteúdos.

9.11 A realização das atividades de capacitação de pessoal é obrigatória, principalmente nos seguintes casos:

- novos serviços, alterações da legislação previdenciária, do regulamento dos planos e sistemas para atendimento;
- disseminação de novas informações/atualização de roteiros/scripts;
- demandas sazonais;
- ação corretiva, quando observada não conformidade na avaliação do operador;
- ação preventiva;
- para equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente;

- quando demandado pela Funpresp-Exe.

9.12 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.

9.13 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 ou por meio de *web conferência*, desde que todos os operadores tenham a estrutura para acompanhamento, devendo os demais treinamentos ocorrer nas instalações definitivas da Central.

9.14 A Contratada deverá preservar todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, de forma a permitir acesso à Funpresp-Exe, a qualquer tempo, dos seguintes dados:

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

9.15 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.

9.16 Os conteúdos de treinamento mínimo relacionado à capacitação inicial em assuntos previdenciários serão repassados após a assinatura do Contrato.

9.17 A Contratada deve transferir conhecimento necessário e suficiente sobre a ferramenta (s) a ser utilizada pelos colaboradores da Funpresp-Exe que realizarão atendimento de 3º nível. Ainda deverá garantir continuidade do treinamento operacional da Solução no âmbito da Funpresp-Exe para possíveis novos colaboradores, ou sempre que a ferramenta (s) passar por atualizações.

10. MONITORIA DE QUALIDADE

10.1 Os operadores deverão ser monitorados em seus atendimentos, no mínimo, quatro vezes por mês, uma vez na semana, ou quando solicitado pela Contratante, segundo os critérios a serem definidos pela Funpresp-Exe, que a qualquer tempo poderão ser alterados, excluídos ou substituídos.

10.2 As monitorias passivas deverão ser realizadas pelo monitor e pelo coordenador e consistem na verificação do conteúdo das respostas às demandas recebidas por telefone, por canais eletrônicos como “e-mail, chats e aplicativos de mensagem instantânea”, de acordo com os critérios definidos.

10.3 Todos os operadores deverão receber *feedback*, independentemente do

resultado da monitoria, sendo obrigatória a reciclagem e acompanhamento daqueles que a Funpresp-Exe julgar necessário.

10.4 A contratada deverá apresentar, mensalmente, relatórios individuais de cada atendente quanto às monitorias realizadas, destacando as necessidades de melhoria e as ações corretivas adotadas. Também deverá apresentar relatório geral com estatísticas.

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

- disponibilizar formulários personalizáveis e diferenciados de acordo com o *call center*, *skill*, item, peso e falta grave;
- a gravação deve estar disponível no próprio sistema de monitoria;
- 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 Funpresp ou quando solicitado;
- disponibilizar relatório de Pesquisa NPS de cada operador e geral;
- ao acessar o sistema, o usuário deve identificar a sua função atual e informar sua senha de acesso;
- cada avaliador ao digitar a sua senha terá acesso à tela inicial onde deverá mostrar a operação e o monitoramento pelo qual é responsável;
- o sistema deve armazenar as informações de cadastro do operador e as respectivas avaliações de cada um;
- a geração de relatórios deverá ser automática e permitir a apresentação das avaliações detalhadas, consolidadas e evolutivas.
- A monitoria deverá ouvir ao menos 30% das ligações que receberam nota zero, um e dois para identificar a necessidades de ações corretivas no atendimento.

10.6 Dependendo do resultado individual da monitoria de qualidade de atendimento ou oriundo de reclamação, o operador deverá escutar a gravação junto com o monitor ou coordenador e receber *feedback*, a fim de tomar ciência dos erros e acertos através de uso de pausa de até 15 minutos para essa atividade, além de participar de treinamento específico, sem prejuízo da eventual aplicação de penalidades trabalhistas que a Contratada entenda cabíveis e de formalização de pedido de substituição do profissional, se for o caso.

10.7 As notas de monitoria de cada operador deverão ser repassadas também ao coordenador responsável, que deverá acompanhar o operador com maior frequência.

11. DO PREÇO

11.1 No preço proposto pelas empresas concorrentes no certame já deverão estar computados todos os custos acessórios para seu normal adimplemento, sejam eles impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, manutenção e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado.

12. RESPONSABILIDADES

12.1 O processo logístico de licitação deverá envolver ações conjuntas ou complementares entre a Contratada e a Funpresp-Exe, conforme o Quadro de

Responsabilidades apresentado a seguir:

Fases	Responsáveis
12.1.1 - Elaboração e condução do processo licitatório	Pregoeiro da Funpresp-Exe
12.1.2 - Julgamento das propostas e Adjudicação/Homologação	Funpresp-Exe - Pregoeiro/ Diretoria de Administração
12.1.3 - Assinatura do Contrato	Funpresp-Exe - Presidente/Diretoria de Administração/Contratada
12.1.4 - Aceites e pagamentos	Funpresp-Exe - Gerência de Patrimônio e Logística/Gestor designado
12.1.5 - Aplicação de penalidades	Funpresp-Exe - Gerência de Patrimônio e Logística/Gestor designado e outras autoridades, conforme a Política de Alçadas da Fundação.

13. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

13.1.1 O prazo de vigência deste contrato será de 12 (doze) meses a contar da data da 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:

- a) os serviços tenham sido prestados regularmente;
- b) a Funpresp-Exe mantenha interesse na realização do serviço;
- c) o valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Funpresp-Exe;
- d) a Contratada manifeste expressamente interesse na prorrogação.

13.1.2 Os serviços contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507/2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal da Funpresp-Exe, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos

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

13.1.4 A Contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

13.1.5 A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante a celebração de termo aditivo.

13.2 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.

13.3 Deverá ser realizada reunião inicial na sede da Funpresp-Exe em Brasília/DF, com registro em ata, em até 3 (três) dias após a assinatura do Contrato, ocasião em que os representantes legais da contratada serão conduzidos ao espaço no qual deverá

ser instalada a Central de Relacionamento Multicanais na sede da Fundação, para novo reconhecimento. Posteriormente, deverão ser realizadas reuniões quinzenais, para acompanhamento do plano de implantação.

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

- apresentação de solução para instalar o Contact Center na sede da Fundação: 05 (cinco) dias contados da assinatura do contrato, prorrogável por mais 02 (dois) dias, se a primeira proposta não for aceita pela Funpresp-Exe;
- apresentação da topologia da plataforma e da interligação da rede, bem como especificações técnicas detalhadas de todos os equipamentos componentes da Plataforma Multiserviços e manuais de operação da Plataforma Multiserviços: 05 (cinco) dias contados da assinatura do contrato;
- entrega dos equipamentos e infraestrutura tecnológica (Plataforma Multiserviços) e disponibilização para teste e vistoria pela Funpresp-Exe: 5 (dias) dias antes da data prevista para o início da operação;
- entrega de mobiliário e da infraestrutura física e disponibilização para vistoria pela Funpresp-Exe: 3 (três) dias antes da data prevista para o início da operação;
- 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;
- toda a operação deverá estar em pleno funcionamento dentro do prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar da assinatura do contrato.

14. NÍVEIS DE SERVIÇO

14.1 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.

14.2 Os níveis de serviço qualitativos estão especificados no quadro abaixo, devendo ser atingidos a partir do segundo mês de operação, 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.

14.3 A Contratante, se achar necessário, poderá extinguir algum índice que não esteja mais de acordo com sua estrutura.

NÍVEIS DE SERVIÇO PARA ATENDIMENTOS - (INDICADORES)				
ITEM	SIGNIFICADO	MEDIDA	EXIGIDO	PERCENTUAL DE DESCONTO
Multicanais receptivo e ativo				
NÍVEL DE SERVIÇO ou ICA	Chamadas Atendidas até 20 segundos de espera	Mínimo	80%	0,3%
TMA	Tempo Médio de Atendimento para telefone e chats	Máximo	7 minutos	0,3%
TME	Tempo Médio de Espera para telefone e chats	Máximo	45 segundos	0,3%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	Avaliação de Qualidade dos Operadores da Central geral, por operador e por canal	Mínimo	80%	0,3%
ISC	Índice de Satisfação dos Usuários. Avaliação a ser feita pela Contratante em relação ao serviço prestado (atendimento e sistemas)	Mínimo	70% notas 9 e 10	0,3%
IAR	Índice de Atendimentos Registrados	Mínimo	99%	0,3%
IRO	Índice de rotatividade	Máximo	5%	0,3%
TMR	Tempo Médio de Resposta por e-mail	Máximo	120 horas	0,3%

14.4 Com relação à plataforma de telecomunicações e os respectivos produtos que dela se esperam, conforme detalhado no item 8, 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 Funpresp-Exe	0,03% por dia de atraso	
Alteração no relatório Conexão 0800 (alteração, inclusão de campo, etc.)	36	A partir da solicitação feita por representante da Funpresp-Exe	0,03% por dia de atraso	Funpresp-Exe enviará o novo modelo
Restauração e disponibilização para a Funpresp-Exe de gravação já armazenada	48	A partir da solicitação feita por representante da Funpresp-Exe	0,03% por dia de atraso	
Gravação de mensagem para árvore de voz (em caso de alteração, inclusão de mensagens, etc.)	48	A partir da solicitação feita por representante da Funpresp-Exe	0,03% por dia de atraso	A implantação da mensagem gravada na URA depende de validação prévia da Funpresp-Exe.
Alteração da árvore de voz (inclusão de mensagens novas, alteração na árvore atual, etc.)	72	A partir da solicitação feita por representante da Funpresp-Exe	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 Funpresp-Exe
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
------------------------------------	--------------	--	---------------------------------------	---

15. PREÇOS DE REFERÊNCIA

15.1 Os valores estimados constarão do Edital.

16. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DA PROPOSTA

16.1 A proposta deverá obedecer aos termos do Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações contidas neste Termo de Referência.

16.2 O anexo da respectiva proposta será elaborado de acordo com o Edital, contendo obrigatoriamente:

a) identificação do proponente (razão social), número do CNPJ, endereço completo (rua, número, bairro, cidade, estado e CEP), números de telefone, fax, e-mail, data, nome completo, cargo e assinatura do representante legal da empresa e menção do número do Pregão, na forma Eletrônica, devendo ainda informar o nome, cargo, CPF e RG do responsável pela empresa que irá assinar o contrato, bem como número da conta corrente, agência e banco para crédito;

b) especificações técnicas dos equipamentos de telecomunicações e informática a serem utilizados na prestação dos serviços;

c) declaração de total conhecimento e concordância com os termos do Edital e seus Anexos;

d) orçamento do licitante, contendo os preços detalhados, o valor mensal e o valor global da proposta, na forma do modelo constante no Edital. Em caso de divergência entre o valor unitário e total da proposta, será considerado o primeiro e, entre o expresso em algarismo e por extenso, será considerado este último;

e) indicação dos acordos ou convenções coletivas que regem as categorias profissionais vinculadas à execução dos serviços e às respectivas datas-base e vigências, com fundamento no Código Brasileiro de Ocupações - CBO (art. 19, inc. IX, c/c art. 21, III, da IN nº 02/2008);

f) valores da uPA, mensal e global, expressos em moeda corrente nacional;

g) cronograma de implantação da Central de Relacionamento Multicanais, cujo prazo máximo não poderá exceder a 30 (trinta) dias, a contar da entrega e aprovação do Plano de Ação, e deverá atender as especificações deste Termo de Referência;

h) declaração de aceitação dos níveis de serviço exigidos conforme previsto no Termo de Referência;

i) declaração expressa de que o preço global proposto inclui a mão de obra, infraestrutura física e tecnológica, materiais, impostos, taxas, emolumentos, tributos, enfim, todos os custos diretos e indiretos que venham a influenciar no valor total dos serviços, ressalvada a hipótese prevista no parágrafo 5º, do artigo 65, da Lei nº 8.666/1993;

i1) A contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los caso

o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;

i2) Caso a proposta apresente eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos que favoreça a Contratada, este será revertido como lucro durante a vigência da contratação, mas poderá ser objeto de negociação para a eventual prorrogação contratual;

j) prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação;

16.3 O valor de uma uPA, apresentado na Planilha de Custos e Formação de Preços do licitante, corresponderá ao quociente da divisão do valor mensal pela quantidade fixa de 15 (dez) uPA, independentemente da quantidade de operadores e demais profissionais utilizados.

17. DEVERES DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE

17.1 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

17.1.1 São obrigações da Contratada:

I) executar os serviços conforme a programação estabelecida pela Funpresp-Exe e especificações deste Termo de Referência 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 Termo de Referência e em sua proposta;

II) executar diretamente o contrato, sem transferência de responsabilidades ou subcontratações não autorizadas pela Funpresp-Exe;

III) acatar todas as orientações do setor competente da Funpresp-Exe, 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 Funpresp-Exe, 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 Funpresp-Exe;

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, comerciais, trabalhistas e previdenciários resultantes da execução do contrato;

XI) a inadimplência da Contratada, com referência aos encargos estabelecidos na condição anterior, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à Funpresp-Exe, nem poderá onerar o objeto deste Contrato, razão pelo qual a Contratada renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a Funpresp-Exe;

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 vale-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 Funpresp-Exe;

XV) responsabilizar-se por quaisquer ônus, ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados diretamente a bens de propriedade da Funpresp-Exe 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 Funpresp-Exe;

XVII) os serviços especificados não excluem outros, de idêntica natureza, que porventura se façam necessários para a boa execução da tarefa estabelecida pela Funpresp-Exe, obrigando-se a Contratada a executá-los prontamente como parte integrante de suas obrigações;

XVIII) apresentar mensalmente à Funpresp-Exe 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 Funpresp-Exe, com antecedência de 15 (quinze) dias, pelo menos, a relação de empregados que fruirão férias no período subsequente, assim como daqueles que irão substituí-los;

XXI) comunicar imediatamente, por escrito, à Funpresp-Exe, 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 Funpresp-Exe 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 Funpresp-Exe;

XXIV) exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade da mão de obra utilizada na execução dos serviços, apresentando à Funpresp-Exe 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 Funpresp-Exe, 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 Funpresp-Exe 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) nos afastamentos permitidos por lei, efetuar de imediato a reposição de pessoal, sendo terminantemente proibida a prorrogação da jornada de trabalho. Já nas faltas eventuais, disponibilizar substituto em até 2h a contar da comunicação de ausência;

XXXI) repassar à Funpresp-Exe, 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;

XLI) apresentar extrato de FGTS dos seus empregados, sempre que solicitada;

XLII) quando da abertura de conta bancária para os empregados, esta deverá ser aberta em agência localizada em Brasília/DF;

XLIII) 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”;

XLIV) cumprir quaisquer formalidades e pagar as multas porventura impostas pelas autoridades competentes, decorrentes da execução do objeto ora contratado;

XLV) 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;

XLVI) 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;

XLVII) 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;

XLVIII) 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 pela Contratante, 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 Funpresp-Exe 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 Funpresp-Exe, 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 Funpresp-Exe;

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 Funpresp-Exe;

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 Funpresp-Exe;

LXV) Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Funpresp-Exe, 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 Funpresp-Exe, 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 empresa;

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 do serviço contratado, 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 Funpresp-Exe;

LXXIII) autorizar a Funpresp-Exe, 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 (Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017);

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 Funpresp-Exe, 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 no órgão 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) 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;

LXXXIII) 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; e,

LXXXIV) 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 Administração 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 da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5/2017.

LXXXV) Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica e a legislação vigente.

LXXXVI) Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, bem como com as normas técnicas em vigor, observando sempre os prazos estabelecidos.

LXXXVII) Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações deste Termo de Referência.

LXXXVIII) Adotar práticas voltadas para a sustentabilidade ambiental, sempre que possível, em atendimento à legislação vigente e à jurisprudência do Tribunal de Contas da União.

17.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

17.2.1 São obrigações da 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 Termo de Referência, 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 a Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017.

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 prever 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; e

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) Quando da rescisão dos contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, o fiscal administrativo deve verificar o pagamento pela contratada das verbas rescisórias ou dos documentos que comprovem que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

XVI) Fiscalizar mensalmente, por amostragem, o cumprimento das obrigações

trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, especialmente:

1. a concessão de férias remuneradas e o pagamento do respectivo adicional, bem como de auxílio-transporte, auxílio-alimentação e outros que sejam devidos;
2. o recolhimento das contribuições previdenciárias e do FGTS dos empregados que efetivamente participem da execução dos serviços contratados, a fim de verificar qualquer irregularidade; e
3. o pagamento de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados até a data da extinção do contrato.

18. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CONTRATO

18.1 A fiscalização e o acompanhamento dos serviços serão exercidos por representante previamente designado pela Funpresp-Exe, de acordo com o art. 67, da Lei nº 8.666/93, e suas alterações, c/c art. 6º do Decreto nº 9.507/2018 e SEGES/MPDG nº 5/2017, que terá as seguintes atribuições:

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

18.2 A seguir os papéis/responsabilidades a serem desempenhados por cada ator:

18.2.1 Gestor do Contrato: empregado com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente.

18.2.2 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.

18.2.3 Ao Gestor de Contrato fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes do Termo de Referência, do Edital, da proposta comercial da empresa vencedora do certame e das cláusulas do contrato, podendo serem realizadas reuniões entre o Gestor e o Preposto para avaliação dos serviços prestados no período e verificação do atendimento aos requisitos contratuais.

18.3 A fiscalização não exclui e 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 Funpresp-Exe ou de seus agentes e prepostos.

18.4 A ausência de comunicação por parte da Funpresp-Exe, referente à irregularidade ou falhas, não exime a Contratada das responsabilidades determinadas

neste Termo de Referência.

18.5 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.

18.6 À Funpresp-Exe cabe o acompanhamento de todos os serviços objeto deste Termo de Referência e do contrato.

18.7 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:

I - os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;

II - os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidas;

III - a qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;

IV - a adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;

V - o cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato;

VI - a satisfação do público usuário.

18.8 O descumprimento total ou parcial das responsabilidades assumidas pela contratada, sobretudo quanto às obrigações e 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.

18.9 A análise prévia da documentação fiscal caberá ao gestor do Contrato.

18.10 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.

18.11 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.

18.12 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.

18.13 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.

18.14 Durante a vigência deste instrumento contratual, o gestor do Contrato poderá solicitar, adicionalmente e quando julgar necessário, qualquer um dos documentos abaixo relacionados que comprove o cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal/fatura que tenha sido paga pela Funpresp-Exe (Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017), nos seguintes termos:

a) a prova dos depósitos da contribuição previdenciária de cada trabalhador disponibilizado para os serviços contratados com a Funpresp-Exe;

b) a prova dos depósitos do FGTS de cada trabalhador disponibilizado para os serviços contratados com a Funpresp-Exe;

- 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 Funpresp-Exe;
- d) comprovante do fornecimento de vale-transporte e auxílio alimentação, quando cabível, para cada trabalhador disponibilizado para os serviços contratados com a Funpresp-Exe;
- e) comprovante do pagamento do 13º salário de cada trabalhador disponibilizado para os serviços contratados com a Funpresp-Exe;
- 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 Funpresp-Exe;
- 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 Funpresp-Exe.

18.15 Os recolhimentos referentes às exigências constantes das alíneas “a” e “b” do item acima deverão ser comprovados por meio dos seguintes documentos, os quais deverão ser apresentados juntamente com a fatura:

- cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP);
- 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;
- cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE);
- cópia do Comprovante à Funpresp-Exe.

18.16 Os documentos relacionados à admissão e rescisão do contrato de trabalho dos funcionários que prestam o serviço objeto dessa contratação deverão ser disponibilizados, quando solicitados, 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, etc.);

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).

18.17 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.

18.18 Os documentos listados nas alíneas “g”, “h”, “i” e “j” do item 18.14 deverão ser escaneados e entregues em mídia para os gestores também no prazo de 20(vinte) dias úteis a contar da ocorrência.

18.19 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.

18.19.1 A Funpresp-Exe 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.

18.19.2 Quando não for possível a realização do pagamento a que se refere o item 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.

18.20 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.

18.21 Até que a contratada comprove o disposto no subitem anterior, a Funpresp-Exe reterá a garantia prestada.

18.22 A Contratada obrigar-se-á a manter os postos de serviços estritamente de acordo com as especificações constantes deste Termo de Referência, 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.

18.22.1 A metodologia de avaliação se dará através da fiscalização, a ser exercida por empregado especialmente designado pela Funpresp-Exe.

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

18.24 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 até 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.

18.25 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.

18.26 As disposições previstas neste item não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

19. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

19.1 A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo do objeto contratual, nos termos abaixo.

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

19.1.2 O recebimento provisório será realizado pelo gestor do contrato ou pela equipe de fiscalização, através da elaboração de relatório circunstanciado, em consonância com as suas atribuições, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários.

19.1.3 Quando a fiscalização for exercida por um único empregado, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários.

19.2 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal:

19.2.2 O gestor do contrato ou pessoa designada deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório.

19.2.3 O fiscal administrativo ou pessoa designada deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório.

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

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

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

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

19.4.3 Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

19.5 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor (Lei nº 10.406, de 2002).

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

20. DO PAGAMENTO

20.1 O pagamento dos serviços será efetuado mensalmente até o 5º (quinto) dia útil, após a apresentação da nota fiscal/fatura relativa à prestação dos serviços do mês anterior, dos postos de trabalho preenchidos, contendo as comprovações dos serviços executados e os materiais empregados, depois de cumpridas as formalidades legais.

20.2 O Valor Mensal do Serviço não poderá ser superior ao previsto na proposta vencedora da contratada.

20.3 Se a quantidade de profissionais em atividade na Central for inferior àquela acordada com a contratada, 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).

20.4 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 Termo de Referência.

20.5 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.

20.8 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.

20.9 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.

20.10 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.

20.11 A CONTRATADA deverá apresentar a respectiva nota fiscal/fatura juntamente com os documentos inerentes à sua regularidade jurídica, fiscal e trabalhista, 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.

20.12 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.

20.13 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:

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

TX = Porcentual da taxa anual = 6%

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

$$I = 0,00016438$$

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

20.15 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.

20.16 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

20.17 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.

20.18 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.

20.19 Nos termos da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017, 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.

20.20 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 na Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017.

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

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

20.23 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.

20.24 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.

20.25 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.

20.26 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.

20.27 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.

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

20.29 Em relação ao tipo de controle interno, será adotado o pagamento pelo fato gerador que está previsto no artigo 18, inciso II, da IN SEGES/MP n. 05/2017.

20.29.1 Serão objeto de pagamento mensal pela Contratada:

- a) Composição da remuneração;
- b) Encargos previdenciários e FGTS;
- c) Benefícios mensais e diários;
- d) Substituto na intrajornada;
- e) Insumos; e
- f) Custos Indiretos, Tributos e Lucro (CITL), que será calculado tendo por base as alíneas acima.

20.29.2 Os valores referentes a férias, 1/3 (um terço) de férias previsto na Constituição, 13º (décimo terceiro) salários, ausências legais, verbas rescisórias, devidos aos trabalhadores, bem como outros de evento futuro e incerto, não serão

parte integrante dos pagamentos mensais à contratada, devendo ser pagos pela Contratante somente na ocorrência do seu fato gerador.

20.29.3 As verbas discriminadas na forma do item 20.29.2 somente serão liberadas nas seguintes condições:

- a) Pelo valor correspondente ao 13º (décimo terceiro) salário dos empregados vinculados ao contrato, quando devido;
- b) Pelo valor correspondente às férias e a 1/3 (um terço) de férias previsto na Constituição, quando do gozo de férias pelos empregados vinculados ao contrato;
- c) Pelo valor correspondente ao 13º (décimo terceiro) salário proporcional, férias proporcionais e à indenização compensatória porventura devida sobre o FGTS, quando da dispensa de empregado vinculado ao contrato;
- d) Pelos valores correspondentes às ausências legais efetivamente ocorridas dos empregados vinculados ao contrato; e
- e) Outras de evento futuro e incerto, após efetivamente ocorridas, pelos seus valores correspondentes.

20.29.4 A não ocorrência dos fatos geradores discriminados no item 20.29.2 não gera direito adquirido para a contratada das referidas verbas ao final da vigência do contrato, devendo o pagamento seguir as regras previstas neste termo de referência e demais anexos do edital.

21. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

- a) falhar na execução do contrato, pela inexecução, total ou parcial, de quaisquer das obrigações assumidas na contratação;
- b) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) fraudar na execução do contrato;
- d) comportar-se de modo inidôneo; ou
- e) cometer fraude fiscal.

21.2 Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, bem como no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, a Contratada, no curso da execução do Contrato, estará sujeita às seguintes penalidades, garantidos o contraditório e a prévia e ampla defesa:

- a) advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;
- b) multa;
- c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Funpresp-Exe, 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;
- e) Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

21.2.1 Os valores da multa pela ocorrência de atraso injustificado na execução do objeto, assim considerado pela Funpresp-Exe, 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.

21.2.2 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 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
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 Funpresp-Exe, por funcionário;	1
10	Efetuar a reposição de funcionários faltosos 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, vale-transporte e/ou ticket-refeição nas datas avençadas, por ocorrência.	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
05	1,0% sobre o valor mensal do Contrato
06	2,0% sobre o valor mensal do Contrato

21.2.3 Não há direito subjetivo da Contratada à prorrogação do prazo de vigência contratual, também não há esse direito em favor da Funpresp-Exe. Eventuais prejuízos causados pela mudança repentina do interesse da Contratada em prorrogar o prazo de vigência do contrato devem ser apurados na esfera cível.

21.2.4 O valor máximo da multa aplicada não pode superar 5% (cinco por cento) do valor mensal do contrato, por evento;

21.2.5 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;

21.3 As sanções previstas nas alíneas "a", "c", "d" e "e" do subitem 21.2, poderão ser aplicadas juntamente com a da alínea "b", facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da ciência da notificação.

21.4 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.

21.5 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.

21.6 O valor da multa aplicada deverá ser recolhido em favor da Funpresp-Exe ou será descontado por ocasião do pagamento a ser efetuado, podendo ainda ser descontado da garantia oferecida ou cobrado judicialmente.

21.6.1 Caso a Funpresp-Exe determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da respectiva comunicação.

21.6.2 Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta da Contratada, a Funpresp-Exe poderá cobrar o valor remanescente judicialmente.

21.7 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.

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

21.9 Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado o contraditório e a ampla defesa.

21.10 As sanções previstas nas alíneas "c" e "d" do subitem 21.2 poderão também ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que, em razão do presente contrato:

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

21.11 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.

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

21.13 A sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos, prevista no art. 7º da Lei nº 10.520/2002, é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.

21.14 As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

21.15 Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

21.16 A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

21.17 O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Funpresp-Exe resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

22. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA PARA A PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

I - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

22.1 Para comprovar sua qualificação técnica, a licitante detentora do menor preço deverá apresentar documentos conforme os itens abaixo.

22.1.1 O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

22.1.1.1 O(s) atestado(s) deverá(ão) se referir aos serviços de atendimento multicanais, que incluem telemarketing (ativo e receptivo) e atendimento a mídias eletrônicas, observando-se o seguinte:

22.1.1.2 Os atestados de capacidade sistêmica-técnico-operacional deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária, especificada no contrato social vigente.

22.1.1.3 Comprovar pelo menos 19 (dezenove) postos de atendimento. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

22.1.1.4 Comprovar experiência mínima de 3 (três) anos na prestação de serviços terceirizados, ininterruptos ou não, até a data da sessão pública de abertura da licitação.

22.1.1.5 O(s) atestado(s) deverá(ão) ser encaminhados juntamente com os

respectivos contratos, que, a critério da Funpresp-Exe, poderão ser objeto de diligências para atestar a veracidade das informações prestadas.

22.1.1.6 Não serão aceitos atestados e contratos de empresas coligadas ou que pertençam a um mesmo grupo de empresas, no qual se insere a licitante, entendendo-se como tal aquelas que tenham sócios comuns.

22.1.1.7 Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido pelo menos um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

22.2 Declaração de que possui instalações em Brasília/DF, informando o endereço e detalhando os recursos disponíveis, bem assim o pessoal disponível para suporte administrativo, visando a execução do objeto desta licitação, informando o endereço completo onde se situam estas instalações ou, caso não tenha instalações em Brasília/DF, atender à exigência do subitem abaixo.

22.2.1 A licitante detentora do menor preço que não tem sede, filial ou escritório em Brasília/DF deverá apresentar declaração formal, de que no prazo de até 60 (sessenta) dias, a contar da data da assinatura do contrato, instalará, na cidade de Brasília/DF, filial ou escritório de representação dotado de infraestrutura técnica adequada, com recursos humanos qualificados, necessários e suficientes para a prestação dos serviços: sala comercial, preposto (empregado da empresa), banheiro, bebedouro, telefone, computador, impressora, materiais de suprimento de escritório, entre outros.

22.3 Declaração firmada pelo licitante de que tem pleno conhecimento das condições de todos os elementos técnicos fornecidos pela Funpresp-Exe, necessários ao cumprimento das suas obrigações.

22.4 As empresas deverão apresentar atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável.

22.5 O atestado de vistoria poderá ser substituído por declaração emitida pelo licitante em que conste, alternativamente, que conhece as condições locais para execução do objeto ou que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assumindo total responsabilidade por este fato e que não se utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a Contratante.

22.6 Comprovação de possuir plataforma de atendimento compatível com as especificações do Termo de Referência, podendo ser admitida declaração no sentido de se comprometer a subcontratar a plataforma até o início da vigência do contrato.

II - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

22.7 Para comprovar sua qualificação econômico-financeira a licitante detentora do menor preço deverá apresentar:

22.7.1 Balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral - LG, Liquidez Corrente - LC, e Solvência Geral -SG superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

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

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

LC = Ativo Circulante

Passivo Circulante

22.7.2 Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante -Passivo Circulante) de, **no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento)** do valor estimado da contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social.

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

22.8 Declaração da licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, de que 1/12 (um doze avos) dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data apresentação da proposta, não é superior ao seu patrimônio líquido, que poderá ser atualizado na forma descrita no subitem 22.7.3, observados os seguintes requisitos:

22.8.1 A declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício -DRE, relativa ao último exercício social.

22.8.2 Caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício -DRE apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, a licitante deverá apresentar justificativas.

22.9 Certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da licitante.

22.9.1 A certidão, referida no subitem anterior, que não estiver mencionando explicitamente o prazo de validade, somente será aceita com o prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data de sua emissão.

22.9.2 No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58 da Lei nº 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

23. DA GARANTIA CONTRATUAL

23.1 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 Funpresp-Exe após a assinatura do contrato, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após ser notificada:

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

23.2 No caso de caução em dinheiro, o depósito deverá ser efetuado em conta a ser indicada pela Contratante.

23.3 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 Funpresp-Exe recusar o título ofertado, caso verifique a ausência desses requisitos.

23.4 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 8.666/1993, de eventuais repactuações ou de outras situações ensejadoras da alteração do valor do contrato, de modo que se mantenha a proporção de 5% (cinco por cento) em relação ao valor contratado.

23.4.1 A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais de 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual.

23.5 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.

23.6 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.

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

23.8 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.

23.9 A Contratada terá sua garantia liberada ou restituída após o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais assumidas.

23.10 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 Funpresp-Exe, conforme a Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5/2017.

23.11 Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

23.12 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).

23.13 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) 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.

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

- a) Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) Prejuízos causados à Funpresp-Exe ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

c) Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Funpresp-Exe à Contratada.

d) Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.

23.15 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no subitem anterior, mencionados na Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017, observada a legislação que rege a matéria.

23.16 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 Funpresp-Exe, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato.

b) No prazo de 90 (noventa) após o término da vigência do contrato, caso a Contratante não comunique a ocorrência de sinistros.

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

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

23.19 A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência e no Contrato.

23.20 Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Funpresp-Exe poderá utilizar o valor da garantia prestada 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 da alínea "j" do item 3.1 do Anexo VII-F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017.

24. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

24.1 As despesas decorrentes da contratação no corrente exercício estão previstas na Proposta Orçamentária para 2022 - Despesas do Plano de Gestão Administrativa, na Ação Orçamentária - Comunicação e Relacionamento Item - Atendimento e Relacionamento.

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

25. DA REPACTUAÇÃO

25.1 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, com a apresentação de memória de cálculo e planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação da Funpresp-Exe, de acordo com o artigo 12 do Decreto nº 9.507/2018, e com os dispositivos aplicáveis da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5/2017.

25.2 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.

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

25.4 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.

25.5 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 subitem abaixo.

25.6 A Funpresp-Exe não se vincula às disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem do pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista, de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

25.7 O interregno mínimo de 1 (um) ano será contado:

25.7.1 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, a partir da data do reajuste do preço público vigente à época da apresentação da proposta.

25.7.2 Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação, independentemente daquela em que celebrada ou apostilada.

25.8 O prazo para a Contratada solicitar a repactuação encerra-se com a assinatura da prorrogação contratual subsequente com o encerramento da vigência do contrato, caso não haja prorrogação.

25.9 Caso a Contratada não solicite a repactuação tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito.

25.10 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, contado:

25.10.1 da vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva anterior, em relação aos custos decorrentes de mão de obra;

25.10.2 da data do último reajuste do preço público vigente, para os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa);

25.10.3 do dia em que se completou um ou mais anos da apresentação da proposta, em relação aos custos sujeitos à variação de preços do mercado.

25.11 Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o

novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria, ou ainda não tenha sido possível à Contratante ou à Contratada proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

25.12 Ao solicitar a repactuação, a Contratada efetuará a comprovação da variação dos custos dos serviços da seguinte forma:

25.13 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, por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços.

25.14 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.

25.15 A Contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela Contratada.

25.16 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.

25.17 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.

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

25.19 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.

25.20 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.

25.21 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.

25.22 A concessão de repactuação observará as disposições da legislação vigente, em especial da Lei nº 8.666/1993, da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5/2017, observando a jurisprudência do Tribunal de Contas da União acerca da matéria.

25.23 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.

25.24 Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas base diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantas parcelas quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.

25.25 A CONTRATADA deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção de 5% (cinco por cento) em relação ao valor contratado, como condição para a repactuação, nos termos da alínea "k" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

26. DA SUBCONTRATAÇÃO

26.1 Será admitida a subcontratação de soluções tecnológicas adicionais, como plataforma para atendimento via WhatsApp, chatbot, envio de e-mail e outros.

26.1.1 É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal do objeto contratado.

26.2 A subcontratação depende de autorização prévia da Contratante, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução da respectiva parcela do objeto.

26.3 Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, bem como pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

26.4 São vedadas:

26.4.1 a subcontratação das parcelas de maior relevância técnica, assim definidas:

26.4.1.1 a subcontratação de pessoas para os postos de trabalho;

26.4.1.2 a subcontratação de microempresas e empresas de pequeno porte que estejam participando da licitação; e

26.4.1.3 a subcontratação de microempresas ou empresas de pequeno porte que tenham um ou mais sócios em comum com a empresa contratada.

27. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

28. DAS VEDAÇÕES E PERMISSÕES

28.1 É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

28.2 É permitido à CONTRATADA caucionar ou utilizar o Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos

previstos na Instrução Normativa SEGES/SED/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020.

28.2.1 A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

28.2.2 O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (CONTRATADA) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Funpresp-Exe, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

29. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

29.1 Os critérios de sustentabilidade são aqueles previstos nas especificações deste Termo de Referência quanto aos equipamentos.

30. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

30.1 Considerando a natureza destes serviços, consoante o que dispõe o art. 17 da Lei Complementar nº 123/2006, independentemente de se tratar de microempresas ou empresas de pequeno porte, as licitantes não deverão prever o recolhimento dos impostos e contribuições na forma do Simples Nacional. Portanto, a cotação das planilhas apresentadas na licitação deverá ser efetuada normalmente pelas licitantes, sem a apresentação de alíquotas diferenciadas com base no Simples Nacional.

30.2 Em razão da vedação contida no Termo de Conciliação Judicial celebrado entre o Ministério Público do Trabalho e a União, em 05/06/2003, não será admitida a participação de cooperativas de mão de obra nesta licitação.

Brasília/DF, 19 de janeiro de 2022.

FABIANA CRISTINA DA SILVA CASTRO
GERENTE DE COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO SUBSTITUTA



Documento assinado eletronicamente por **Fabiana Cristina da Silva Castro, Gerente, Substituto(a)**, em 19/01/2022, às 12:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.funpresp.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0049490** e o código CRC **36CBAC62**.

Referência: Caso responda este documento, indicar expressamente o Processo nº 03750.010404.000030/2021-57

SEI nº 0049490

Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo - Funpresp-Exe
SCN Q 2 BL A Corporate Financial Center Salas 201-204 - CEP 70712-900 -

<https://funpresp.com.br>



**ANEXO II DO CONTRATO 03/2022
PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

ANEXO IV

Planilha de Custos e Formação de Preços

A empresa Grupo Provider, inscrita no CNPJ nº 01.159.435/0001-46, sediada no endereço Rua Dois de Julho, nº 80, Santo Amaro, Recife/PE, telefone (81) 2122-2122, e-mail do gerente comercial bartolomeu.coutinho@grupoprovider.com.br, para execução dos serviços de Central de Atendimento Multimídia e plataforma omnichannel apresenta a planilha abaixo de acordo com o modelo constante do anexo IV do Edital do Pregão Eletrônico nº 12/2021:

ANEXO IV
PLANILHA DE PREÇO
Planilha de Custos e Formação de Preços

Salário Normativo da Categoria:	1.515,68	2.453,08	5.385,01	1.515,68	1.807,82
Data base da Categoria:	01/01/2023	01/01/2023	01/01/2023	01/01/2023	01/01/2023
Acordo Coletivo:	DF000881.2021	DF000881.2021		DF000881.2021	DF000881.2021
CBO/MTE:	4223-20	4201-35	4101-05	4110-10	4223-35

CUSTOS	Percentuais e Valores de Referência	OPERADOR DE TELEMARKETING TÉCNICO	SUPERVISOR DE TELEMARKETING E ATENDIMENTO	COORDENADOR	BACKOFFICE	MONITOR DE TELEMARKETING TÉCNICO
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO						
B - Composição da Remuneração	Valores/Percentuais	Valor (R\$)	Valor (R\$)	Valor (R\$)	Valor (R\$)	Valor (R\$)
A - Salário-Base		1.515,68	2.453,08	5.385,01	1.515,68	1.807,82
B - Adicional de Periculosidade						
C - Adicional de Insalubridade						
D - Adicional Noturno						
E - Adicional de Hora Noturna Reduzida						
F - Adicional de Hora Extra						
B - Adicional de Hora Extra no Feniado Trabalhado (Feniados Municipais, Estaduais/Distritais)		10,33	16,73	36,72	13,78	16,43
C - Outros (especificar)						
Total		1.526,01	2.469,81	5.421,73	1.529,46	1.824,25

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSIS E DIÁRIOS						
2.1 - 13º Salário e Adicional de Férias	Percentuais	Valor (R\$)	Valor (R\$)	Valor (R\$)	Valor (R\$)	Valor (R\$)
A - 13º salário	8,93%	136,25	220,52	484,08	136,56	162,88
B - Adicional de Férias	11,90%	181,67	294,02	645,44	182,08	217,17
Total	20,83%	317,92	514,54	1.129,52	318,64	380,05
2.2 - GPS, FGTS e outras contribuições (Incide sobre os Módulos 1 e 2.1)	Percentuais	Valor (R\$)	Valor (R\$)	Valor (R\$)	Valor (R\$)	Valor (R\$)
A - INSS	0,00%	-	-	-	-	-
B - Salário Educação	2,50%	46,10	74,61	163,78	46,20	55,11
C - SAT (Utilizar o RAT Ajustado conforme GFIP: RAT x FAP)	4,5903%	84,64	136,99	300,72	84,83	101,18
D - SESI ou SESC	0,00%	-	-	-	-	-
E - SENAI ou SENAC	0,00%	-	-	-	-	-
F - SEBRAE	0,00%	-	-	-	-	-
G - INCRA	0,20%	3,69	5,97	13,10	3,70	4,41
F - FGTS	8,00%	147,51	238,75	524,10	147,85	176,34
Total	15,29%	281,94	456,32	1.001,71	282,58	337,04
2.3 - Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)	Valor (R\$)	Valor (R\$)	Valor (R\$)	Valor (R\$)
A - Transporte (Base 22 dias)	R\$ 5,50	151,06	94,82	-	151,06	133,53
B - Auxílio-Refeição/Alimentação (Base R\$38,00*22 dias-15%)	R\$ 32,30	710,60	710,60	710,60	710,60	710,60
C - Seguro de vida, invalidez e funeral	R\$ 11,36	11,36	11,36	11,36	11,36	11,36
D - Outros (Especificar)		-	-	-	-	-
Total		873,02	816,78	721,96	873,02	855,49
2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		Valor (R\$)	Valor (R\$)	Valor (R\$)	Valor (R\$)	Valor (R\$)
2.1 - 13º Salário e Adicional de Férias	20,83%	317,92	514,54	1.129,52	318,64	380,05
2.2 - GPS, FGTS e outras contribuições	15,29%	281,94	456,32	1.001,71	282,58	337,04
2.3 - Benefícios Mensais e Diários		873,02	816,78	721,96	873,02	855,49
Total		1.472,88	1.787,63	2.853,19	1.474,23	1.572,59

Belo

Rua 02 de Julho, 80 - Bairro Santo Amaro - Recife/PE - CEP 50040-180

Fone: (81) 2122.2122

www.grupoprovider.com.br

MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO							
3 - Provisão para Rescisão		Valor (RS)	Valor (RS)	Valor (RS)	Valor (RS)	Valor (RS)	Valor (RS)
A - Aviso Prévio Indenizado	0,46%	7,02	11,36	24,94	7,04	8,39	-
B - Incidência do FGTS sobre Aviso Prévio Indenizado	0,04%	0,56	0,91	2,00	0,56	0,67	-
C - Multa do FGTS e Contribuições Sociais sobre o Aviso Prévio Indenizado (Considerando que a multa do FGTS e Contribuição Social incide uma única vez sobre a totalidade dos meses de contrato, independentemente da espécie de Aviso Prévio - trabalhado ou indenizado -, seramos essa rubrica e aportamos na sua totalidade na alínea "F" deste mesmo módulo)	0,00%	-	-	-	-	-	-
D - Aviso Prévio Trabalhado (Esta parcela deverá ser reduzida após o primeiro ano da contratação para o percentual correspondente a 10% do que for cotado. Acórdão 1.186/2017-P) Exemplo: Se for cotado 1,94% (máximo), será reduzido para 0,194%	1,94%	29,67	48,02	105,42	29,74	35,47	-
E - Incidência do GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso PrévioTrabalhado	0,30%	4,54	7,34	16,12	4,55	5,42	-
F - Multa do FGTS e contribuição social nas rescisões sem justa causa	3,48%	53,11	85,95	188,68	53,23	63,48	-
Total	6,22%	94,90	153,59	337,15	95,11	113,44	-

MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE							
4.1 - Substituto nas Ausências Legais		Valor (RS)	Valor (RS)	Valor (RS)	Valor (RS)	Valor (RS)	Valor (RS)
A - Substituto na cobertura de Férias	0,00%	-	-	-	-	-	-
B - Substituto na cobertura de Ausências Legais	1,33%	20,31	32,87	72,16	20,36	24,28	-
C - Substituto na cobertura de Licença-Paternidade	8,97%	136,88	221,54	486,33	137,19	163,64	-
D - Substituto na cobertura de Ausências por acidente de trabalho	0,26%	3,99	6,45	14,17	4,00	4,77	-
E - Outros	-	-	-	-	-	-	-
Total	10,56%	161,18	260,87	572,66	161,55	192,68	-
4.2 - Substituto na Intra jornada		Valor (RS)	Valor (RS)	Valor (RS)	Valor (RS)	Valor (RS)	Valor (RS)
A - Substituto na cobertura de Intervalo para repouso ou alimentação	-	-	-	-	-	-	-
Total							
4.3 - Incidência do Submódulo 2.2		Valor (RS)	Valor (RS)	Valor (RS)	Valor (RS)	Valor (RS)	Valor (RS)
A - Incidência do Submódulo 2.2 sobre os Submódulos 4.1 e 4.2	1,62%	24,65	39,89	87,56	24,70	29,46	-
Total	1,62%	24,65	39,89	87,56	24,70	29,46	-
4.4 - Afastamento Maternidade		Valor (RS)	Valor (RS)	Valor (RS)	Valor (RS)	Valor (RS)	Valor (RS)
A - Afastamento Maternidade	0,63%	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	-
Total	0,63%	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	-
Custo de Reposição do Profissional Ausente		Valor (RS)	Valor (RS)	Valor (RS)	Valor (RS)	Valor (RS)	Valor (RS)
4.1 - Substituto nas Ausências Legais	10,56%	161,18	260,87	572,66	161,55	192,68	-
4.2 - Substituto na Intra jornada	-	-	-	-	-	-	-
4.3 - Incidência do Submódulo 2.2	1,62%	24,65	39,89	87,56	24,70	29,46	-
4.4 - Afastamento Maternidade	0,63%	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	-
Total		185,90	300,83	660,30	186,32	222,22	-

SUBTOTAL (ITENS DA MÃO DE OBRA):	55,15%	3.279,69	4.711,85	9.272,36	3.285,12	3.732,50	-
---	---------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	----------

MÓDULO 5: CUSTO MENSAL DA MÃO-DE-OBRA (TOTALIZAÇÃO DOS MÓDULOS ANTERIORES)					
Custo Mensal da Mão de Obra	Unidade	Quant.	Valor Unitário	Subtotal (RS)	
OPERADOR DE TELEMARKETING TÉCNICO	Mês	15	3.279,69	49.195,35	
SUPERVISOR DE TELEMARKETING E ATENDIMENTO	Mês	1	4.711,85	4.711,85	
COORDENADOR	Mês	1	9.272,36	9.272,36	
BACKOFFICE	Mês	1	3.285,12	3.285,12	
MONITOR DE TELEMARKETING TÉCNICO	Mês	1	3.732,50	3.732,50	
Total				70.197,18	

MÓDULO 6: INFRA-ESTRUTURA FÍSICA			
Disponibilização dos Bens Móveis e outros equipamentos utilizados na Central	Valor Unitário (RS)	Quant.	Valor Mensal (RS)
A - Plataforma multicanal omnichannel	72.164,04	1	6.013,67
B - Headsets IP	135,00	19	42,75
C - Notebook Dell Latitude 3410 14" Intel Core i5-10210U (referência)	3.440,07	19	1.089,36
D - Modem: 4g portátil	300,00	19	95,00
Total			7.240,78
Infra-Estrutura Física	Valor (RS)		
Disponibilização do Imóvel para a Central	7.240,78		
Total	7.240,78		

MÓDULO 7: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Valor (RS)		
A - Custos Indiretos	3.624,44		
B - Lucro	2.522,85		
C - Tributos (Utilizar os percentuais de acordo com o regime tributário a que estiver sujeito)	7.914,75		
C.1 - Tributos Federais (PIS e COFINS)	3,65%	3.339,75	
C.2 - Tributos Estaduais (especificar)		-	
C.3 - Tributos Municipais (ISS)	2,00%	1.830,00	
C.4 - INSS - Art. 7º-A Lei 12.546/2011	3,00%	2.745,00	
C.4 - Outros Tributos (especificar)		-	
Total			14.062,04

QUADRO GERAL CONSOLIDADO	
VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS	91.500,00
VALOR GLOBAL (12 MESES)	1.098.000,00

Bulo

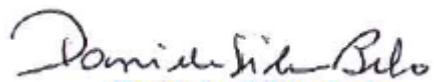
Rua 02 de Julho, 80 - Bairro Santo Amaro - Recife/PE - CEP 50040-180

Fone: (81) 2122.2122

www.grupoprovider.com.br

Recife, 01 de fevereiro de 2022.

Atenciosamente,



Daniele Silva Belo

PROVIDER SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS LTDA
Daniele Silva Belo
Diretora Jurídica e Procuradora
RG N° 4.723.255 – SSP/PE
CPF N° 896.809.014-91

Rua 02 de Julho, 80 - Bairro Santo Amaro – Recife/PE – CEP 50040-180

Fone: (81) 2122.2122

www.grupoprovider.com.br

DESPACHO JURÍDICO Nº 16/2022

PROCESSO Nº: 03750.010404.000030/2021-57

ASSUNTO: CHANCELA DA MINUTA DO CONTRATO Nº 03/2022

1. Considerando o teor do Termo de Adjudicação (doc. 0051221), do Despacho nº 0051257/2022/COCAQ/GELOG/DIRAD/FUNPRESP-EXE (doc. 0051257) e do Termo de Homologação (doc. 0051602), nos quais consta a adjudicação do objeto à empresa Provider Soluções Tecnológicas Ltda. (em Recuperação Judicial) e a homologação do resultado do Pregão Eletrônico nº 12/2021, bem como tendo em vista o quanto consignado no Despacho nº 0051606/2022/COCAQ/GELOG/DIRAD/FUNPRESP-EXE (doc. 0051606), não se vislumbram óbices à celebração do Contrato nº 03/2022, cuja minuta encontra-se acostada como doc. 0051605, recomendando-se apenas que:

a) seja inserida, tanto na ementa quanto no preâmbulo, após a razão social da empresa que se pretende contratar, a expressão "em Recuperação Judicial", a fim de que se atenda o disposto no *caput* do art. 69 da Lei nº 11.101/2005¹;

b) seja substituída, no preâmbulo, a referência ao "inciso II do Art. 54 do Estatuto" pela menção ao "Anexo I da Política de Alçadas"; e

c) seja verificado se, de fato, só se pretende que o prazo de vigência do contrato se inicie em 03/03/2022 em vez de a contar da data de sua assinatura.

2. Restituo o feito à Coordenação de Contratações e Aquisições (COCAQ) para ciência e demais providências cabíveis.

MICHELLE DINIZ MENDES

Coordenadora de Assuntos Jurídico-Administrativos

Gejur/Funpresp-Exe

¹ Art. 69. **Em todos os atos, contratos** e documentos firmados pelo devedor

sujeito ao procedimento de recuperação judicial **deverá ser acrescida, após o nome empresarial, a expressão "em Recuperação Judicial"**. (g.n.)

Brasília-DF, 10 de fevereiro de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Michelle Diniz Mendes, Coordenadora**, em 10/02/2022, às 11:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.funpresp.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0051742** e o código CRC **4977084C**.

Referência: Caso responda este documento, indicar expressamente o Processo nº 03750.010404.000030/2021-57

SEI nº 0051742

Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo – Funpresp-Exe

SCN Q 2 BL A Corporate Financial Center Salas 201-204 - CEP 70712-900 -

<https://funpresp.com.br>

Contrato n.03.2022 para assinatura.pdf

Documento número #eeb90a01-6210-4af9-821e-2e4e0c23e7bc

Hash do documento original (SHA256): ad7f56664b7ae60ecbda39865bff4bea610b8fe64a33668693be5f1e9d2c89a6

Assinaturas

- ✓ **Cristiano Rocha Heckert**
CPF: 983.397.376-00
Assinou como contratante em 16 fev 2022 às 12:26:42
Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.
- ✓ **Cleiton dos Santos Araújo**
CPF: 851.631.201-15
Assinou como contratante em 21 fev 2022 às 17:38:45
Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.
- ✓ **Fabiane de Sousa Dumont**
CPF: 005.987.071-07
Assinou como testemunha em 16 fev 2022 às 12:29:35
Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.
- ✓ **Priscilla Luz Otoni**
CPF: 006.778.201-94
Assinou como testemunha em 16 fev 2022 às 17:07:12
Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.
- ✓ **Daniele Silva Belo**
CPF: 896.809.014-91
Assinou como contratada em 18 fev 2022 às 10:10:56
Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.

Log

- 16 fev 2022, 12:23:33 Operador com email fabiane.dumont@funpresp.com.br na Conta 5a7ad025-01a9-4c15-ba9e-30a8be81b5c5 criou este documento número eeb90a01-6210-4af9-821e-2e4e0c23e7bc. Data limite para assinatura do documento: 18 de março de 2022 (12:09). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.

-
- 16 fev 2022, 12:25:06 Operador com email fabiane.dumont@funpresp.com.br na Conta 5a7ad025-01a9-4c15-ba9e-30a8be81b5c5 adicionou à Lista de Assinatura: cristiano.heckert@funpresp.com.br, para assinar como contratante, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Cristiano Rocha Heckert e CPF 983.397.376-00.
- 16 fev 2022, 12:25:06 Operador com email fabiane.dumont@funpresp.com.br na Conta 5a7ad025-01a9-4c15-ba9e-30a8be81b5c5 adicionou à Lista de Assinatura: cleiton.araujo@funpresp.com.br, para assinar como contratante, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Cleiton dos Santos Araújo e CPF 851.631.201-15.
- 16 fev 2022, 12:25:06 Operador com email fabiane.dumont@funpresp.com.br na Conta 5a7ad025-01a9-4c15-ba9e-30a8be81b5c5 adicionou à Lista de Assinatura: fabiane.dumont@funpresp.com.br, para assinar como testemunha, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Fabiane de Sousa Dumont e CPF 005.987.071-07.
- 16 fev 2022, 12:25:06 Operador com email fabiane.dumont@funpresp.com.br na Conta 5a7ad025-01a9-4c15-ba9e-30a8be81b5c5 adicionou à Lista de Assinatura: priscilla.otoni@funpresp.com.br, para assinar como testemunha, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Priscilla Luz Otoni e CPF 006.778.201-94.
- 16 fev 2022, 12:25:06 Operador com email fabiane.dumont@funpresp.com.br na Conta 5a7ad025-01a9-4c15-ba9e-30a8be81b5c5 adicionou à Lista de Assinatura: daniele.belo@grupoprovider.com.br, para assinar como contratada, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Daniele Silva Belo e CPF 896.809.014-91.
- 16 fev 2022, 12:26:42 Cristiano Rocha Heckert assinou como contratante. Pontos de autenticação: email cristiano.heckert@funpresp.com.br (via token). CPF informado: 983.397.376-00. IP: 177.75.6.253. Componente de assinatura versão 1.210.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 16 fev 2022, 12:29:35 Fabiane de Sousa Dumont assinou como testemunha. Pontos de autenticação: email fabiane.dumont@funpresp.com.br (via token). CPF informado: 005.987.071-07. IP: 164.163.0.66. Componente de assinatura versão 1.210.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 16 fev 2022, 17:07:12 Priscilla Luz Otoni assinou como testemunha. Pontos de autenticação: email priscilla.otoni@funpresp.com.br (via token). CPF informado: 006.778.201-94. IP: 164.163.0.66. Componente de assinatura versão 1.211.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 18 fev 2022, 10:10:56 Daniele Silva Belo assinou como contratada. Pontos de autenticação: email daniele.belo@grupoprovider.com.br (via token). CPF informado: 896.809.014-91. IP: 186.229.48.227. Componente de assinatura versão 1.212.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 21 fev 2022, 17:38:45 Cleiton dos Santos Araújo assinou como contratante. Pontos de autenticação: email cleiton.araujo@funpresp.com.br (via token). CPF informado: 851.631.201-15. IP: 179.253.117.89. Componente de assinatura versão 1.213.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 21 fev 2022, 17:38:46 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número eeb90a01-6210-4af9-821e-2e4e0c23e7bc.
-

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo ao, e deve ser considerado parte do, documento número eeb90a01-6210-4af9-821e-2e4e0c23e7bc, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign disponível em www.clicksign.com.