



**MINISTÉRIO DO TURISMO
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS
COORDENAÇÃO DE RECURSOS LOGÍSTICOS**

ANEXO VI DO EDITAL

TERMO DE RECEBIMENTO DO EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 14/2013

EMPRESA: _____

ENDEREÇO: _____

CNPJ/MF DA EMPRESA: _____

TELEFONE: _____

FAX: _____

E-MAIL: _____

Recebi do Ministério do Turismo, cópia do **Edital do Pregão Eletrônico nº 14/2013**, com encaminhamento das **Propostas de Preços, exclusivamente por intermédio do sistema eletrônico, no site www.comprasnet.gov.br a partir de 07/11/2013, até o horário limite da sessão pública, ou seja, às 10h00min, horário de Brasília, do dia 20/11/2013**, no 2º Andar, sala 232 (CPL), Esplanada dos Ministérios, Bloco "U", em Brasília-DF.

Brasília, de de 2013.

Nome/Cargo do Representante da Empresa

Senhor Licitante, visando a comunicação futura entre este Ministério e essa empresa, solicito o preenchimento **LEGÍVEL E CORRETO** do termo de recebimento do edital e remeter à Comissão, por meio do e-mail: cpl@turismo.gov.br.

A falta da remessa do termo exige a Administração da comunicação de eventuais retificações ocorridas no instrumento convocatório e de quaisquer informações adicionais.



**MINISTÉRIO DO TURISMO
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS
COORDENAÇÃO DE RECURSOS LOGÍSTICOS**

EDITAL DE LICITAÇÃO

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 14/2013
PROCESSO Nº 72045.000222/2013-40**

OBJETO: A presente licitação tem como objeto a

ANEXO I: Termo de Referência
ANEXO II: Modelo Proposta de Preços
ANEXO III: Modelo de Declarações
ANEXO IV: Termo de Visita
ANEXO V: Minuta de Contrato
ANEXO VI: Termo de Recebimento do Edital

ITEM	ÍNDICE
1	DO OBJETO
2	DA PARTICIPAÇÃO
3	DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO
4	DO ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS
5	DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA
6	DA ABERTURA DA SESSÃO
7	DA FORMULAÇÃO DOS LANCES
8	DA DESCONEXÃO
9	DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS
10	DA HABILITAÇÃO
11	DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO
12	DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS
13	DOS RECURSOS
14	DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO
15	DAS OBRIGAÇÕES DO MINISTÉRIO DO TURISMO
16	DAS OBRIGAÇÕES DA LICITANTE VENCEDORA
17	DO CONTRATO
18	DA GARANTIA CONTRATUAL
19	DA RESCISÃO
20	DO PAGAMENTO
21	DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA
22	DA VIGÊNCIA
23	DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
24	DAS DISPOSIÇÕES GERAIS



**MINISTÉRIO DO TURISMO
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS
COORDENAÇÃO DE RECURSOS LOGÍSTICOS**

EDITAL DE LICITAÇÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 14/2013

PROCESSO Nº 72045.000222/2013-40.

Tipo de Licitação: **MENOR PREÇO GLOBAL**

Data da Abertura: **20/11/2013**

Data e horário do início do recebimento das propostas: **07/11/2013 às 09h00min.**

Data e horário do término do recebimento das propostas: **20/11/2013 às 10h00min**

Endereço: www.comprasnet.gov.br

A União, por intermédio do Ministério do Turismo, mediante o (a) Pregoeiro (a) designado pela Portaria nº 10 de 12 de março de 2013, publicada no D.O.U de 13 de março de 2013 torna público para conhecimento dos interessados que na data, horário e local acima indicados, fará realizar licitação, na modalidade de **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, conforme descrito neste Edital e seus Anexos.

O procedimento licitatório obedecerá integralmente à Lei nº **10.520**, de 17 de julho de 2002, publicada no DOU de 18 de julho de 2002, o Decreto nº **3.722**, de 09 de janeiro de 2001, publicado no DOU de 10 de janeiro de 2001, com redação dada pelo Decreto nº **4.485**, de 25 de novembro de 2002, publicado no DOU do dia subsequente, e o Decreto nº **5.450**, de 31 de maio de 2005, publicado no DOU do dia subsequente, a Lei Complementar nº **123** de 14 de dezembro de 2006, publicada no DOU de 15 de dezembro de 2006, com redação dada com a republicação no DOU de 31 de janeiro de 2009, o Decreto nº **6.204**, de 05 de setembro de 2007, publicada no DOU do dia subsequente, IN nº **02/2008 - SLTI/MPOG**, IN nº **04/2010 - SLTI/MP**, o Decreto nº **7.174**, de 12 de maio de 2010, publicado no DOU do dia subsequente, Lei nº **12.440** de 07 de julho de 2011, e subsidiariamente, à Lei nº **8.666**, de 21 de junho de 1993, com suas ulteriores alterações e demais exigências deste Edital e seus Anexos e no processo administrativo epigrafado.

1. DO OBJETO

A presente licitação tem como objeto a Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de gestão, operação, administração, projeto, implementação, implantação, treinamento, suporte técnico e operacional aos servidores e colaboradores da instituição, atendimento a turistas e cidadãos em geral, através de atendimento receptivo e ativo da Central de Atendimento do Ministério do Turismo – MTur nas formas eletrônica e humana, assim como serviços especializados por demanda, abrangendo instalações físicas, infraestrutura de engenharia de redes locais de computadores e rede interna (elétrica e cabeamento estruturado), disponibilização e sustentação dos sistemas informatizados para gestão dos atendimentos, adequações ambientais, engenharia de telecomunicações (equipamentos da plataforma de comunicação de voz e integração CTI - Computer Telephony Integration), equipamentos, aplicativos (hardware e software), mobiliário, recursos humanos e demais recursos necessários à prestação dos serviços, de acordo com as condições expressas neste Edital e em seus Anexos, visando atender as demandas do órgão.

2. DA PARTICIPAÇÃO

2.1 Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem cadastrados no portal de compras do Governo Federal - **COMPRASNET** para participação de Pregão Eletrônico, desde que:

2.1.1 atendam as condições deste Edital e apresentem os documentos nele exigidos, em original ou por qualquer processo de cópia autenticada em Cartório de Notas e Ofício competente, ou pelo (a) Pregoeiro (a) ou por membro da Equipe de Apoio (Servidor Público), à vista dos originais;

2.1.2 não estejam sob falência, concurso de credores ou recuperação judicial, dissoluções, liquidações, consórcio de empresas, e não sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si; e comprovem possuir os documentos de habilitação requeridos;

2.1.3 não tenham sido declaradas inidôneas por qualquer órgão da Administração Pública direta ou indireta, Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal;

2.1.4 não estejam reunidas em consórcio, por meio de um ou mais de um consórcio ou isoladamente;

2.1.5 não sejam empresas estrangeiras que não funcionem no País;

2.1.6 os diretores, responsáveis legais ou técnicos, membros de conselho técnico, consultivo, deliberativo ou administrativo ou sócio não pertençam, ainda que parcialmente, à empresa do mesmo grupo que esteja participando desta licitação;

2.1.7 não estejam inadimplentes com a União ou cujo (s) diretor (es) tenha (m) participado de outra empresa que, também, se tornou inadimplente perante a União;

2.1.8 não sejam de propriedade de servidor ou dirigente do órgão ou entidade licitante ou responsável pela licitação;

2.1.9 Não estejam suspensas de licitar e impedidas de contratar com MTur, nos termos do art. 87, inciso III, da Lei nº 8.666, de 1993.

3. DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO

3.1 O credenciamento dar-se-á pelo recebimento da chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, no Portal de Compras do Governo Federal – **COMPRASNET** (art. 3º, § 1º do Decreto nº 5.450/2005), no sítio <http://www.comprasnet.gov.br>.

3.2 Deverão ser previamente credenciados perante o provedor do sistema eletrônico a autoridade competente do órgão promotor da licitação, o (a) Pregoeiro (a), os membros da equipe de apoio e os licitantes que participam do pregão na forma eletrônica (Art. 3º do Decreto nº 5.450/2005).

3.3 O credenciamento da licitante, bem

3.4

3.5 como a sua manutenção, dependerá de registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF (art. 3º § 2º, do Decreto nº 5.450/2005).

3.4 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legal e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão Eletrônico (art. 3º, § 6º do Decreto nº 5.450/2005).

3.5 O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao MTur, promotor da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros (art. 3º, § 5º, do Decreto nº 5.450/2005).

4. DO ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS

4.1 A participação no Pregão dar-se-á por meio da utilização da senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento das propostas com a descrição do **objeto ofertado** e o **preço** com valores unitários e totais, a partir da data da liberação do presente edital no sítio www.comprasnet.gov.br até o **horário limite do início da sessão pública, ou seja, às 10h00min do dia 20/11/2013**, horário de Brasília, exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

4.2 Como requisito para a participação no Pregão, a licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno conhecimento dos termos do Edital, o cumprimento aos requisitos de habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do Edital.

4.2.1 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital.

4.3 O preço proposto, computando todos os custos necessários à perfeita aquisição do objeto deste Edital, bem como todos os impostos, fretes, seguros, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação, deverá ser registrado, selecionando o item único, unitário e total.

4.4 A proposta deverá ser formulada e enviada exclusivamente por meio do sistema eletrônico, bem como atender as seguintes exigências:

a) conter as especificações do objeto de forma clara; e

b) conter planilha de preços, com a descrição do item cotado, indicando o valor unitário e valor total do item, no qual deverão estar computados todos os custos necessários à aquisição dos dispositivos, objeto deste Edital, bem como todos os impostos, fretes, seguros, e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação.

4.5 Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos omitidos da proposta ou incorretamente cotados serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimos, a esse ou a qualquer título; não cabendo, desta forma, quaisquer ônus adicionais ao MTur.

4.6 A licitante será responsável formalmente por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante.

4.7 Incumbirá, ainda, à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4.8 Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital e seus Anexos, sejam omissas ou apresentem irregularidades, ou defeitos capazes de dificultar o julgamento.

4.9 A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

4.9.1 Até a abertura da sessão, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

4.10 As especificações dos serviços deverão ser as constantes do Termo de Referência.

5. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

5.1 O (A) Pregoeiro (a) efetuará a análise da aceitabilidade da proposta, verificando se os serviços cotados estão adequados às especificações contidas neste Edital.

5.2 O (A) Pregoeiro (a) desclassificará as propostas em desacordo com os requisitos estabelecidos neste Edital.

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

5.4 As propostas contendo a descrição do objeto, valor e eventuais anexos estarão disponíveis na internet.

5.5 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o (a) Pregoeiro (a) e as licitantes.

5.6 Por força dos arts. 44 e 45, da Lei Complementar nº 123/06, será observado:

a) como critério de desempate, será assegurada preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, entendendo-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à melhor proposta classificada;

b) a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada terá a oportunidade de apresentar nova proposta no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão;

c) a nova proposta de preços mencionada na alínea anterior deverá ser inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que o objeto licitado será adjudicado em favor da detentora desta nova proposta (ME ou EPP);

d) não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma da alínea anterior, serão convocadas as ME's ou EPP's remanescentes, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito:

e) no caso de equivalência de valores apresentados pela microempresa e empresas de pequeno porte que se encontrem enquadradas no disposto na alínea "b", será realizado sorteio entre elas para que se identifique àquela que primeiro poderá apresentar a melhor oferta;

f) na hipótese da não contratação nos termos previsto na alínea "b", o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame; e

g) o procedimento acima somente será aplicado quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa de pequeno porte.

6. DA ABERTURA DA SESSÃO

6.1 A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico (comunicação pela Internet), dirigida por um (a) Pregoeiro (a), a ser realizada, de acordo com o Decreto nº 5.450, de 31/05/2005, na data, horário e local indicados no preâmbulo deste Edital.

7. DA FORMULAÇÃO DOS LANCES

7.1 O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo (a) pregoeiro (a), sendo que somente estas participarão da fase dos lances.

7.2 Aberta a fase competitiva, as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do seu recebimento e do valor consignado no registro.

7.3 As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado para a abertura da sessão e as regras de aceitação dos mesmos.

7.4 As licitantes somente poderão oferecer lances inferiores aos últimos por elas ofertados e registrados pelo sistema.

7.5 Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

7.6 Durante a sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da licitante.

7.7 A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do (a) Pregoeiro (a), quando será acionado o sistema aleatório (randômico).

7.8 O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até trinta minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

8. DA DESCONEXÃO

8.1 No caso de desconexão do (a) Pregoeiro (a), no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos; retornando o (a) Pregoeiro (a), quando possível, para sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

8.1.1 Quando a desconexão do (a) Pregoeiro (a) persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do Pregão na forma eletrônica será suspensa e reiniciada somente após comunicação às participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

9. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

9.1 O critério de julgamento adotado será o de **MENOR PREÇO GLOBAL** sendo classificada em primeiro lugar a proposta com menor valor global.

9.2 Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o (a) Pregoeiro (a) poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes das previstas neste Edital.

9.3 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

9.4 Encerrada a etapa de lances, o (a) Pregoeiro (a) examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação, e verificará a habilitação da licitante conforme disposições deste Edital.

9.5 Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, a licitante será declarada vencedora.

9.6 Se a proposta vencedora não for aceitável ou se a licitante desatender às exigências habilitatórias, o (a) Pregoeiro (a) examinará a proposta subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda a este Edital.

9.6.1 Ocorrendo a situação a que se refere o subitem anterior, o (a) Pregoeiro (a) poderá negociar com a licitante para que seja obtido melhor preço.

9.7 Após o encerramento da sessão da etapa de lances a licitante detentora da melhor oferta deverá encaminhar, impreterivelmente no prazo máximo de **02 (duas) horas**, no endereço eletrônico cpl@turismo.gov.br, ou pelo COMPRASNET (**conforme solicitado pelo (a) pregoeiro (a)**), a proposta de preços contendo: razão social, endereço, telefone/fax, número do CNPJ/MF, dados bancários (como: banco, agência, número da conta corrente e praça de pagamento), prazo de validade de no mínimo 60 (sessenta) dias a contar da data da abertura da sessão deste Pregão, e as especificações detalhadas do objeto ofertado, acompanhada das planilhas, atualizadas em conformidade com os lances eventualmente ofertados, com posterior encaminhamento do original ao (a) Pregoeiro (a) no prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas**, a contar da solicitação do mesmo no sistema eletrônico.

9.7.1 A proposta de preços descrita no subitem anterior deverá ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo representante legal da licitante.

9.8 Sendo classificada a proposta da licitante detentora da melhor oferta, esta deverá comprovar, no prazo máximo de **02 (duas) horas**, sua condição de habilitação, na forma do que determina o item 10 deste Edital, podendo esta comprovação se dar por meio, de consulta ao SICAF, conforme o caso, com posterior encaminhamento do original ou cópia autenticada ao (a) Pregoeiro (a) no prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas**, a contar da sua solicitação no sistema eletrônico.

9.9 Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico, na qual constará a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas ao certame licitatório, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na legislação pertinente.

10. DA HABILITAÇÃO

10.1 A habilitação das licitantes será verificada *online* por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

10.2 Caso os documentos exigidos para habilitação não estejam contemplados no SICAF ou não haja disponibilidade de realizar a consulta nos sítios emitentes das certidões vencidas, será exigido o envio da documentação, no prazo máximo de **02 (duas) horas**, no endereço eletrônico cpl@turismo.gov.br, ou pelo COMPRASNET (**conforme solicitado**) após solicitação do (a) Pregoeiro (a) no sistema eletrônico.

a) Os documentos e anexos exigidos, quando remetidos eletronicamente deverão ser apresentados em original ou por cópia autenticada, no prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas**, no endereço indicado no subitem **13.6**.

10.3 **Para a habilitação**, a licitante detentora da melhor oferta, deverá apresentar os documentos a seguir relacionados:

a) **Declaração**, sob as penalidades cabíveis, da inexistência de fatos supervenientes impeditivos para a sua habilitação neste certame, na forma do § 2º, do art. 32 da Lei nº 8.666/1993, conforme modelo do Anexo III deste Edital.

b) **Declaração** de que a empresa não utiliza mão-de-obra direta ou indireta de menores, conforme contidas na Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, regulamentada pelo Decreto nº 4.358, de 05 de setembro de 2002, conforme modelo do Anexo III deste Edital.

c) **Descrição completa do ambiente da Central de Atendimento**, contemplando: infraestrutura física, infraestrutura tecnológica e sistemas informatizados para gestão dos atendimentos, fornecendo manuais e catálogos do fabricante da Plataforma de Comunicação Multiserviços IP.

d) **Registro ou inscrição** da empresa proponente e de seus Responsáveis Técnicos no Conselho Regional de Administração – CRA e Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia – CREA, em sua plena validade, acompanhada dos comprovantes de quitação, de acordo com o disposto no inciso I do artigo 30 da Lei nº. 8.666/93. No caso de empresas fora do Distrito Federal, os documentos acima deverão ser visados pelo CRA/DF e CREA/DF.

e) **Atestado (s) de Capacidade Técnica**, conforme a características descritas no **Encarte 03, anexo do Termo de Referência**, expedido (s) por pessoa (s) jurídica (s) de direito público ou privado, devidamente (s) registrado (s) nos órgãos competentes CREA – Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia e CRA - Conselho Regional de Administração, comprovando que a proponente e seus Responsáveis Técnicos executaram ou estejam executando, a contento, serviço (s) de planejamento, implantação, operação e gestão de central de atendimento, nas dependências próprias, com natureza e vulto compatíveis com o objeto ora licitado.

f) **Comprovação** de possuir em seu quadro permanente, na data da licitação, Responsável Técnico na área de Administração de Empresas, devidamente registrado no CRA e Responsável Técnico na área de Engenharia Eletrônica/Telecomunicações, devidamente registrado no CREA. Entende-se, para fins de atendimento deste subitem, profissionais pertencentes ao quadro permanente, o sócio, o diretor (detentor de cargo na gestão) e o empregado devidamente registrado em Carteira de Trabalho e Previdência Social.

g) **Atestado (s) de Capacidade Técnica**, conforme a características descritas no **Encarte 03, anexo do Termo de Referência**, expedido (s) por pessoa (s) jurídica (s) de direito público ou privado, devidamente (s) registrado (s) nos órgãos competentes CREA – Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia e CRA - Conselho Regional de Administração, comprovando que a proponente e seus Responsáveis Técnicos executaram ou estejam executando, a contento, serviço (s) de desenvolvimento e customização de sistema de integração (CTI – Computer Telephony Integration) entre plataforma de comunicação de voz da central de atendimento própria e sistemas corporativos, implementação de sistemas de atendimento e relacionamento em arquitetura web com interface para geração de relatórios e base de conhecimento e sistema de gestão de força de trabalho e qualidade, com natureza e vulto compatíveis com o objeto ora licitado.

h) **Apresentação do alvará** de localização e funcionamento da Sede, Filial ou domicílio da proponente, em vigor na data de abertura do certame.

i) **Apresentação do Certificado de Conformidade do Corpo de Bombeiros Militar**, nos termos da Norma Técnica nº 019, em sua plena validade na data de abertura do certame.

j) **Nomeação do Gerente dedicado**, não necessariamente exclusivo, e responsável pela implantação e acompanhamento dos serviços da Contratante na Central de Atendimento por todo o período do Contrato.

k) **Apresentação pela proponente de Termo de Visita**, conforme modelo constante no **Encarte 04, anexo do Termo de Referência**, certificando que um de seus Responsáveis Técnicos efetuaram visita técnica às atuais instalações da Central de Atendimento, tomando conhecimento dos sistemas corporativos da Contratante com suas funções atuais, das telas de consulta, atualização de dados, abertura de ordens de serviços, roteiros e outros aplicativos que se encontram em funcionamento, dos equipamentos, infraestrutura e instalações de informática disponíveis no local que serão disponibilizados para a prestação de serviços especializados de operação e gerenciamento do atendimento. A visita deverá ser realizada até 03 (três) dias úteis antes da data prevista para recebimento das propostas, devendo ser agendadas junto à Contratante pelo telefone (61) 2023-7550, de segunda a sexta-feira, no horário das 09h às 11h ou das 14h30 às 17h. A não realização da vistoria não justifica o descumprimento de qualquer item presente neste Termo de Referência sob alegação de desconhecimento das condições de prestação dos serviços.

l) **Apresentação da Declaração de Qualificação Técnica**, conforme modelo constante no **Encarte 05, anexo do Termo de Referência**, devidamente assinada pelo seu representante legal.

m) **Declaração de Ciência sobre Responsabilidade Ambiental**, comprometendo-se a adequar suas operações aos critérios de sustentabilidade ambiental dispostos na Instrução Normativa SLTI/MP nº 01/2010, na portaria MTur nº 181/2012, e observando ainda os requisitos indicados no **Encarte 08, anexo do Termo de Referência**.

10.8 Relativos à Habilitação Jurídica:

a) registro comercial, no caso de empresa individual;

b) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, acompanhado de documento de eleição de seus administradores e de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

c) decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização, para funcionamento expedido por órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

d) inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício.

10.9 Relativos à Regularidade Fiscal e Trabalhista:

a) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ;

b) prova de regularidade com a Fazenda Federal (Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais, emitida pela Secretaria da Receita Federal – SRF e Certidão quanto à Dívida Ativa da União emitida pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN);

c) prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

d) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa nos termos da Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT.

10.10 Relativos à Qualificação Econômico-Financeira:

a) certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da licitante;

b) balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data de apresentação da proposta;

c) a boa situação financeira da licitante será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), maiores que 1 (um), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, com os valores extraídos de seu balanço patrimonial ou apurados mediante consulta *online* no caso de empresas inscritas no SICAF:

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

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

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

d) a licitante que apresentar índice econômico igual ou inferior a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e Liquidez Corrente, deverá comprovar que possui capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo não inferior a 10% (dez por cento) do valor total de sua proposta escrita, por meio de Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

10.11 Por força dos §§ 1º e 2º do art. 43 da Lei Complementar nº 123/06, as microempresas - ME e as empresas de pequeno porte - EPP que tenham interesse em participar deste pregão, na forma eletrônica deverão observar:

a) no momento da oportuna fase de habilitação, caso a licitante vencedora da melhor proposta seja uma microempresa ou uma empresa de pequeno porte, deverá ser apresentada toda a documentação, nos termos do **item 10 – Habilitação**, deste edital, ainda que os documentos pertinentes à regularidade fiscal apresentem alguma restrição, bem como alguma espécie de documento que venha a comprovar sua condição de microempresa ou empresa de pequeno porte.

a.1) havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, o proponente deverá regularizar a documentação no prazo de 2 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o mesmo for declarado vencedor do certame.

10.12 Das Disposições Gerais de Habilitação:

a) A licitante já regularmente cadastrada e habilitada parcialmente no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF ficará dispensada de apresentar os documentos relacionados nos subitens 10.8, 10.9, e nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem 10.10. Devendo, comprovar, se for o caso, a situação especificada na alínea “d” do subitem 10.10.

b) Os documentos, dentro de seus prazos de validade, poderão ser apresentados em original, em cópia autenticada em cartório competente ou por publicação em órgão da imprensa oficial ou em cópia simples, desde que acompanhadas dos originais para conferência pelo (a) Pregoeiro (a) ou equipe de apoio.

c) Será inabilitada a licitante que deixar de apresentar, de acordo com o exigido, qualquer documento solicitado, ou apresentá-lo em desacordo com o estabelecido neste Edital.

11. DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

11.1 Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão, na forma eletrônica.

11.2 Caberá ao (a) pregoeiro (a), auxiliado (a) pelo setor responsável pela elaboração do edital, decidir sobre a impugnação no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.

11.3 Acolhida a impugnação ao ato convocatório, será definida e publicada designada nova data para a realização do certame.

11.4 Não serão aceitas petições de impugnação sem assinatura do representante legal da empresa, enviadas por fax, e-mail ou similar.

12. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

12.1 Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao (a) Pregoeiro (a) até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço: cpl@turismo.gov.br.

13. DOS RECURSOS

13.1 Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 03 (três) dias para apresentar as razões do recurso, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

13.2 A manifestação da intenção de recorrer será realizada exclusivamente no âmbito do Sistema Eletrônico, em campos próprios.

13.3 A falta de manifestação imediata e motivada da licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do subitem 13.1, importará decadência desse direito, ficando o (a) Pregoeiro (a) autorizado (a) a adjudicar o objeto da licitação à licitante declarada vencedora.

13.4 O acolhimento de recurso importará invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13.5 Os recursos e impugnações interpostos fora dos prazos não serão conhecidos.

13.6 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na Comissão Permanente de Licitação, situada na Esplanada dos Ministérios, Bloco “U”, Sala 232, 2º andar, em Brasília – DF, nos dias úteis, no horário de 9h00m às 11h45m e de 14h00m às 17h45m.

14. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

14.1 A adjudicação do objeto deste certame será viabilizada pelo (a) Pregoeiro (a), sempre que não houver recurso ou após sua apreciação, pela autoridade competente.

14.2 A homologação da licitação é de responsabilidade da autoridade competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto à licitante vencedora, pelo (a) Pregoeiro (a), ou, quando houver recurso, pela própria autoridade competente.

15. DAS OBRIGAÇÕES DO MINISTÉRIO DO TURISMO

15.1 De acordo com o especificado no subitem **10 “B”** do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

16. DAS OBRIGAÇÕES DA LICITANTE VENCEDORA

16.1 De acordo com o especificado subitem **10 “A”** do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

17. DO CONTRATO

17.1 Independentemente de sua transcrição, para todos os efeitos legais, farão parte do Contrato que vier a ser assinado, todas as condições estabelecidas no presente Edital e seus Anexos, na Proposta de Preços da Licitante Vencedora e na Nota de Empenho.

17.2 Após homologação deste certame, a Licitante Vencedora terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data de sua convocação, por escrito, para apresentação da garantia e assinatura do Contrato, nos termos da Minuta constante do Anexo IV deste Edital.

17.3 O prazo previsto no item anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada da Licitante Vencedora e aceita pela Administração do MTur.

17.4 Se a Licitante Vencedora convocada, dentro do prazo de validade da sua proposta, recusar-se a assinar o Contrato, conforme disposto no inciso XXIII, do art. 4º, da Lei nº 10.520/2002, o (a) Pregoeiro (a) examinará as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao Edital e seus Anexos, podendo o (a) Pregoeiro (a), ainda, negociar diretamente com o proponente para que seja obtido preço melhor, sendo este declarado vencedor, na forma dos incisos XVI, XVII do art. 4º Lei em comento.

18. DA GARANTIA CONTRATUAL

18.1 A Licitante Vencedora prestará garantia, no ato da assinatura do Contrato, equivalente ao percentual de 2% (dois por cento) calculado sobre o seu valor total, podendo optar por quaisquer das modalidades previstas no § 1º, do art. 56, da Lei nº 8.666/93, atualizada.

18.1.1 A garantia ficará sob a responsabilidade e à ordem da Diretoria de Gestão Interna da Contratante, observando-se quando for o caso, o disposto no art. 82, do Decreto nº 93.872/86.

18.1.2 O valor da garantia poderá ser utilizado em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros e multas eventualmente aplicadas, hipótese em que a Contratada obriga-se a fazer sua respectiva reposição, no prazo, máximo, de 08 (oito) dias úteis, contados da data do recebimento da notificação.

18.1.3 O valor da garantia deverá ainda ser reajustado, na hipótese de acréscimo do valor total deste Contrato, no prazo estabelecido no parágrafo anterior, mantendo-se o mesmo percentual inicialmente pactuado.

18.2 A garantia somente será restituída à Contratada após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, na forma do § 4º, do art. 56, da Lei nº 8.666/93, em sua versão atualizada.

19. DA RESCISÃO

19.1 A inexecução total ou parcial do futuro Contrato ensejará a sua rescisão, conforme disposto nos arts. 77 a 80, da Lei nº 8.666/93.

20. DO PAGAMENTO

20.1 O pagamento dos serviços será realizado pelo MTur até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante apresentação de Nota Fiscal ou Fatura, em duas vias, devidamente atestada pelo servidor designado pelo MTur para acompanhamento e fiscalização do Contrato, conforme disposto nos arts 67 e 73, ambos da Lei nº 8.666/93, atualizada.

20.2 A liberação da Nota Fiscal/Fatura para pagamento ficará condicionada ao atesto da unidade responsável pelo acompanhamento e recebimento definitivo do objeto ora contratado.

20.3 Apresentar juntamente com a Nota Fiscal/Fatura a Certidão Negativa de Débito com a Previdência Social, o Certificado de Regularidade do FGTS e a Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União.

20.4 Qualquer atraso ocorrido na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou dos documentos exigidos como condição para pagamento por parte da Licitante Vencedora, importará em prorrogação automática do prazo de vencimento da obrigação do MTur.

20.5 Na ocorrência de eventual atraso de pagamento, provocado exclusivamente pelo MTur, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

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

$$EM = I \times N \times VP, \text{ onde,}$$

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

20.6 O pagamento será creditado em nome da Licitante Vencedora, através de Ordem Bancária, no Banco _____, Agência nº _____, Conta Corrente nº _____.

20.7 Qualquer erro ou omissão havido na Nota Fiscal ou na Fatura será objeto de correção pela Licitante Vencedora e haverá em decorrência, suspensão do prazo de pagamento até que o problema seja definitivamente regularizado.

20.8 Nenhum pagamento será realizado pelo MTur sem que antes seja procedida prévia e necessária consulta ao Sistema de Cadastramento de Fornecedores - SICAF, para comprovação de regularidade da Licitante Vencedora, além da comprovação do recolhimento das contribuições sociais (FGTS e Previdência Social), correspondentes ao mês da última competência vencida.

20.9 O MTur não fará nenhum pagamento à Licitante Vencedora, antes de paga ou relevada a multa que porventura lhe tenha sido aplicada.

20.10 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Contrato para efeito de pagamento, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento, só se iniciando e se vencendo os prazos em dia de expediente no MTur e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

21. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

21.1 As despesas decorrentes do presente Pregão correrão à conta do Orçamento Geral da União, no presente exercício, no Programa de Trabalho 23.122.2128.2000.0001, PTRES: 067100, Elemento de Despesa: 33.90.39 e 44.90.52 fonte 0100.

22. DA VIGÊNCIA

22.1 O contrato a ser firmado terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo, no interesse da Administração, ser prorrogado, mediante Termo Aditivo, nos termos do art. 57, inciso IV, da Lei nº 8666/93, com suas alterações posteriores.

23. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

23.1 Pela inexecução total ou parcial do contrato a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

a) Advertência;

b) Multa, recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da comunicação oficial, nas seguintes hipóteses:

b.1) 0,3% (zero vírgula três por cento) por dia de atraso injustificado e por descumprimento das obrigações estabelecidas neste Edital, até o máximo de 10% (dez por cento) sobre o valor total do serviço recusado, em desacordo, ou atrasado.

b.2) 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução total e 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução parcial do objeto adquirido;

c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que ao contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior;

23.2 Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o Contratado pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrados judicialmente.

23.3 As sanções previstas nas alíneas 'a', 'c' e 'd' deste artigo poderão ser aplicadas juntamente com a alínea 'b', facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

23.4 A sanção estabelecida na alínea 'd' deste artigo é de competência exclusiva do Ministro de Estado, Secretário Estadual ou Municipal, conforme o caso, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após (dois) anos de sua aplicação.

24. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

24.2 Fica assegurado ao MTur o direito de revogar esta licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la, de ofício, por ilegalidade ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

24.3 As licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o MTur não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

24.4 As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

24.5 Após apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo (a) Pregoeiro (a).

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

24.7 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente no MTur.

24.8 O não atendimento de exigências formais não essenciais, não importará no afastamento da Licitante Vencedora, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão de sua proposta, durante a realização da sessão pública de pregão.

24.9 A falta da remessa via e-mail cpl@turismo.gov.br, do Termo de Recebimento, Anexo VI, exime a Administração da comunicação de eventuais retificações ocorridas.

24.10 As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados.

24.11 A Licitante Vencedora ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições propostas, os acréscimos, ou supressões determinadas pelo MTur, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), do valor atualizado de cada item, na forma do § 1º, do art. 65, da Lei nº 8.666/93, com suas posteriores alterações.

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

24.14 Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes da legislação pertinente.

24.15 O foro para dirimir questões relativas ao presente Edital, que não possam ser resolvidas administrativamente, será o da Seção Judiciária do Distrito Federal.

24.16 Qualquer pedido de esclarecimento, em relação a eventuais dúvidas na interpretação do presente Edital e seus Anexos, deverá ser encaminhado, por escrito, o (a) Pregoeiro (a), na Coordenação-Geral de Recursos Logísticos, Esplanada dos Ministérios, Bloco "U", Sala 232, 2º Andar, em Brasília/DF, ou ainda pelo e-mail: cpl@turismo.gov.br.

24.16.1 As dúvidas a serem dirimidas por telefone serão somente aquelas de ordem estritamente informal.

24.16.2 As licitantes deverão considerar as especificações contidas no Edital e seus Anexos, as quais estarão registradas no site COMPRASNET em códigos com especificações diferenciadas do Edital. Para fins de empenho, serão consideradas as especificações do Edital e da proposta da Licitante Vencedora.

24.16.3 Estarão disponíveis no site do MTur, questionamentos, recursos, impugnações e outras informações necessárias sobre o processo licitatório: www.turismo.gov.br

Brasília - DF, de 2013.

José Reinaldo Rodrigues de Freitas
Pregoeiro



MINISTÉRIO DO TURISMO
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMEENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANEXO I DO EDITAL

TERMO DE REFERÊNCIA

Índice

- 1) OBJETO**
- 2) CONSIDERAÇÕES GERAIS**
 - A) BREVE DESCRIÇÃO DA CONTRATANTE**
 - B) DIREITO PATRIMONIAL**
 - C) PROPRIEDADE INTELECTUAL**
 - D) CONFIDENCIALIDADE**
 - E) ADERÊNCIA AOS PADRÕES**
 - F) FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**
- 3) NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**
 - A) CENÁRIO ATUAL**
 - B) RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS**
 - C) ALINHAMENTO ESTRATÉGICO DA CONTRATAÇÃO**
- 4) ESCOPO GERAL DA CONTRATAÇÃO**
 - A) PÚBLICO-ALVO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**
 - B) DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO**
 - C) MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**
- 5) DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS A CONTRATAR**
 - A) SERVIÇOS CONTINUADOS**
 - B) SERVIÇOS POR DEMANDA**
 - C) SERVIÇOS DE GESTÃO OPERACIONAL**
- 6) ETAPAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**
 - A) ETAPA DE IMPLANTAÇÃO**
 - B) ETAPA DE EXECUÇÃO E OPERAÇÃO**
 - C) ETAPA DE ENCERRAMENTO**
- 7) REQUISITOS TÉCNICOS DOS SERVIÇOS A CONTRATAR**
 - A) REQUISITOS TÉCNICOS DA INFRAESTRUTURA FÍSICA**
 - B) REQUISITOS TÉCNICOS DA INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA**
 - C) REQUISITOS TÉCNICOS DOS SISTEMAS INFORMATIZADOS PARA GESTÃO DOS ATENDIMENTOS**
 - D) REQUISITOS TÉCNICOS DE SEGURANÇA**
 - E) REQUISITOS DOS RECURSOS HUMANOS**
 - F) REQUISITOS DE TREINAMENTOS**
 - G) CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE OS REQUISITOS TÉCNICOS DOS SERVIÇOS A CONTRATAR**
- 8) GESTÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**
 - A) HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**
 - B) MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS**
 - C) ABRANGÊNCIA E LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**
 - D) PRAZO DE INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- E) **PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO**
- F) **CONSIDERAÇÕES GERAIS DA GESTÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**
- 9) **MODELO DA GESTÃO DA QUALIDADE DO CONTRATO**
- A) **PROCESSO DE ACOMPANHAMENTO - MONITORIA**
- B) **PROCESSO DE ACOMPANHAMENTO - FEEDBACK**
- C) **PROCESSO DE ACOMPANHAMENTO - MOTIVAÇÃO**
- D) **NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDO**
- E) **RESCISÃO DO CONTRATO**
- F) **FISCALIZAÇÃO**
- 10) **OBRIGAÇÕES**
- A) **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**
- B) **OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**
- C) **DIREITOS DA CONTRATANTE**
- 11) **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**
- 12) **CONSIDERAÇÕES SOBRE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**
- 13) **APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇO**
- 14) **REAJUSTES DOS PREÇOS**
- 15) **REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS**
- 16) **PRAZOS E VIGÊNCIA DO CONTRATO**
- 17) **GESTOR DO CONTRATO**
- 18) **RELAÇÃO – DOCUMENTOS ANEXOS**
- A) **ENCARTE 01: DESCRIÇÃO DOS APLICATIVOS - MTUR**
- B) **ENCARTE 02: CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**
- C) **ENCARTE 03: CARACTERÍSTICAS DOS ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA**
- D) **ENCARTE 04: TERMO DE VISITA**
- E) **ENCARTE 05: DECLARAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**
- F) **ENCARTE 06: PLANILHAS DE PROPOSTA DE PREÇOS**
- G) **ENCARTE 07: ETAPA DE IMPLANTAÇÃO**
- H) **ENCARTE 08: DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA SOBRE RESPONSABILIDADE AMBIENTAL.**
- I) **ENCARTE 09: GLOSSÁRIO**
- J) **ENCARTE 10: MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

1) Objeto

Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de gestão, operação, administração, projeto, implementação, implantação, treinamento, suporte técnico e operacional aos servidores e colaboradores da instituição, atendimento a turistas e cidadãos em geral, através de atendimento receptivo e ativo da Central de Atendimento do Ministério do Turismo – MTur nas formas eletrônica e humana, assim como serviços especializados por demanda, abrangendo instalações físicas, infraestrutura de engenharia de redes locais de computadores e rede interna (elétrica e cabeamento estruturado), disponibilização e sustentação dos sistemas informatizados para gestão dos atendimentos, adequações ambientais, engenharia de telecomunicações (equipamentos da plataforma de comunicação de voz e integração CTI - Computer Telephony Integration), equipamentos, aplicativos (hardware e software), mobiliário, recursos humanos e demais recursos necessários à prestação dos serviços, de acordo com as condições expressas neste Termo de Referência e seus encartes.

2) Considerações Gerais

a) Breve Descrição da Contratante

O Ministério do Turismo – MTur tem como missão desenvolver o turismo como uma atividade econômica sustentável, com papel relevante na geração de empregos e divisas, proporcionando a inclusão social.

Compete ao Ministério do Turismo assuntos relacionados à política nacional de desenvolvimento do turismo, à promoção e divulgação do turismo nacional no Brasil e no exterior, o estímulo às iniciativas públicas e privadas de incentivo às atividades turísticas, o planejamento, coordenação, supervisão e avaliação dos planos e programas de incentivo ao turismo, à gestão do Fundo Geral de Turismo e o desenvolvimento do Sistema Brasileiro de Certificação e Classificação das atividades, empreendimento e equipamentos prestadores de serviços turísticos.

Sua estrutura organizacional é composta por órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado, por órgãos específicos singulares constituídos pela Secretaria Nacional de Políticas do Turismo orientada pelo órgão colegiado Conselho Nacional do Turismo, pela Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo e da entidade vinculada EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo.

Para efeitos deste Termo de Referência, MTur é denominado “**Contratante**”.

b) Direito Patrimonial

Toda a infraestrutura da Central de Atendimento: instalações, recursos de comunicação, hardwares, cópias e licenças de uso de softwares, metodologias, contratos de recursos humanos e de manutenção, necessária e adquirida, para a prestação de serviços à Contratante, será inteiramente de propriedade e responsabilidade da Contratada.

Para execução dos serviços nas instalações da Contratante, esta será responsável por disponibilizar o espaço físico, a rede elétrica e de dados à Contratada, além de acesso à Internet, linha telefônica e demais insumos materiais necessários à prestação dos serviços, com exceção do sistema de registro de atendimento, cuja propriedade e responsabilidade é inteiramente da Contratada.

c) Propriedade Intelectual

Todas as informações geradas e armazenadas em base de dados, relativas aos atendimentos prestados são de propriedade da Contratante, sendo dever da Contratada garantir formalmente seu sigilo e torná-los disponíveis para a Contratante em seus respectivos formatos.

A metodologia empregada nesta prestação de serviços é de propriedade e responsabilidade da Contratada.

d) Confidencialidade

Todos os termos do Contrato e as informações trocadas entre a Contratante e a Contratada, durante a execução dos serviços objeto da presente especificação, serão utilizados somente para alcançar os fins previstos. Desta forma, as partes tratarão estas informações com o devido sigilo e não

as farão de conhecimento de terceiros sem o prévio consentimento da empresa ou entidade a qual elas pertencem.

e) Aderência aos Padrões

Os serviços objeto desta contratação deverão ser projetados de acordo com metodologia da Contratada, com métodos estruturados e inovadores, em consonância às necessidades da Contratante.

f) Fundamentação Legal

O presente termo foi elaborado em conformidade com os seguintes ditames:

- i) Lei nº.8.666/1993, como peça integrante e indissociável de um procedimento licitatório;
- ii) Instrução Normativa SLTI/MPOG nº.02/2008 e suas alterações, que dispõe sobre regras e diretrizes básicas para a contratação de serviços, continuados ou não;
- iii) Lei nº.10.520/2002, que instituiu a modalidade de pregão para aquisição de bens e serviços comuns; e
- iv) Decreto nº 5.450/2005, pela regulamentação do sistema de pregão para bens e serviços comuns.
- v) Instrução Normativa n.º 04 de 12 de novembro de 2010, que dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal.

A escolha da modalidade da licitação – Pregão Eletrônico – atende ao que preceitua o Decreto nº.5.450/2005, por se tratar de contratação de serviços de natureza comum, definidos como contínuos, pois seus padrões de desempenho e qualidade encontram-se objetivamente definidos neste Termo de Referência. Nesse sentido, a modalidade definida está embasada por decisões e recomendações do TCU, conforme pode ser entendido no Acórdão 1.114/2006 – Plenário, onde se destaca:

“[Relatório]20. (...) O objeto pode portar complexidade técnica e ainda assim ser ‘comum’, no sentido de que essa técnica é perfeitamente conhecida, dominada e oferecida pelo mercado. Sendo tal técnica bastante para atender às necessidades da Administração, a modalidade pregão é cabível a despeito da maior sofisticação do objeto’ 21. (...) Bens e serviços com complexidade técnica, seja na sua definição ou na sua execução, também são passíveis de ser contratados por meio de pregão. O que se exige é que a técnica neles envolvida seja conhecida no mercado do objeto ofertado, possibilitando, por isso, sua descrição de forma objetiva no edital.”

3) Necessidade da Contratação

a) Cenário Atual

Atualmente o Ministério do Turismo mantém Central de Atendimento para prestar informações e sanar dúvidas acerca das ações, programas e sistemas do órgão, cujo acesso é gratuito e realizado diariamente. Este serviço é prestado de forma inteiramente terceirizada, cabendo à empresa Contratada o fornecimento de todos os recursos necessários à sua operação.

Além disso, é também de responsabilidade da atual Central de Atendimento do MTur a prestação de serviços de suporte técnico aos servidores e colaboradores do órgão, sendo tais serviços essenciais para o pleno funcionamento do Ministério.

O Contrato administrativo atual firmado para execução dos serviços descritos tem sua vigência próxima do encerramento. Para tanto, de forma a manter em funcionamento sua Central de Atendimento, para que não haja descontinuidade na prestação dos serviços, o Ministério do Turismo realiza uma nova contratação, pois entende que o atendimento ao público e suporte técnico são serviços essenciais.

b) Resultados a serem alcançados

Por meio da contratação dos serviços descritos no item 1) Objeto, o Ministério do Turismo objetiva ampliar substancialmente, de forma interativa e bidirecional, o relacionamento com os usuários

por meio da disponibilização de um canal telefônico único e gratuito, com serviços de teleatendimento receptivo e ativo, atendimento por diversos multicanais e presencial.

A manutenção da Central de Atendimento proporcionará a relação eficiente do conhecimento das ações e etapas operacionais internas e externas envolvidas nos processos da Contratante, de modo que as mesmas com o usuário sejam sistematizadas, acompanhadas e avaliadas, garantindo uma operacionalização de atendimento transparente e de qualidade com plena satisfação, tendo como resultados:

i) Estratégia de Relacionamento com o Usuário:

- (1) Criar um canal de comunicação rápido e direto entre as ações da instituição e seus públicos;
- (2) Aumentar a capilaridade;
- (3) Atender o usuário de forma personalizada e humana; e
- (4) Fornecer informações com qualidade e conteúdo.

ii) Estratégia de Atendimento:

- (1) Viabilizar o acesso às informações ao público alvo;
- (2) Estabelecer relações de ganho mútuo contribuindo para o cumprimento das metas e fortalecendo o relacionamento com os usuários;
- (3) Ser instrumento para subsidiar e acompanhar o desenvolvimento de projetos e atividades coletivas e individuais;
- (4) Massificar o atendimento aos usuários garantindo padrões excelentes de satisfação;
- (5) Promover ganho de produtividade, otimização de custos, fazendo mais com menos, viabilizando o atendimento a outros usuários interessados;
- (6) Construir uma relação profícua, permitindo uma atuação proativa e assertiva;
- (7) Coletar informações internas e externas, extraíndo a essência de suas vivências e reais necessidades, subsidiando a construção e organização do conhecimento;
- (8) Servir como monitor de satisfação dos usuários atendidos em tempo real;
- (9) Fortalecer a imagem institucional, disponibilizando um serviço de alta qualidade e performance;
- (10) Construir e manter banco de dados dos usuários e sua trajetória de atendimento dentro do órgão;
- (11) Ser elemento integrador da instituição, fortalecendo o conceito de sistema interna e externamente;
- (12) Ser um serviço com alto grau de flexibilidade adaptável às realidades locais garantindo padrões mínimos de excelência; e
- (13) Ser reconhecido pelos usuários como um excelente serviço de atendimento: ágil, assertivo, pessoal e pró-ativo.

c) Alinhamento estratégico da contratação

A disponibilização de informações sobre o acesso aos serviços públicos vem constituindo-se em uma estratégia para maior efetividade na execução de políticas públicas. Neste contexto, considerando o constante aumento qualitativo e quantitativo da demanda de serviços, inclusive em virtude dos eventos que serão realizados, além de proporcionar aumento na demanda turística, torna-se imprescindível a continuidade da disponibilização de serviços por meio de uma Central de Atendimento, pois promove, nitidamente, fortalecimento institucional e melhoria nos serviços prestados à sociedade.

Cabe ressaltar que, para o pleno funcionamento do parque tecnológico do Ministério do Turismo é imprescindível a disponibilização dos serviços de suporte técnico aos servidores e colaboradores da instituição, a fim de prover solução para incidentes enfrentados pelos usuários do órgão durante a execução de suas tarefas diárias, estando a disponibilidade de tais serviços diretamente alinhada ao objetivo estratégico *“Prover soluções integradas de tecnologia e comunicação seguras e de alto desempenho”*.

4) Escopo Geral da Contratação

A solução de atendimento preconizada deverá atender todas as necessidades do Ministério do Turismo e contemplar atendimento aos serviços inerentes do órgão, assim como diversificar a oferta de canais de atendimento, além de fornecer informações e dirimir dúvidas dos usuários (cidadãos, turistas,

prestadores de serviço e servidores/colaboradores do Ministério) acerca de serviços, programas institucionais, programação local, atrativos turísticos, transportes, hotéis e pousadas, eventos e, ainda, telefones e endereços ou quaisquer informações relevantes para a consecução dos objetivos estratégicos do órgão.

A prestação de serviços continuados de suporte técnico aos servidores e colaboradores do órgão, fundamental para o pleno funcionamento do Ministério, também é parte integrante essencial da solução a ser contratada.

A solução proposta deverá abarcar os processos dos serviços disponíveis, atuais e futuros, de teleatendimento receptivo e ativo, nas formas eletrônica (URA e SMS), humana presencial e atendimento Multimeios, com a criação de ilhas de atendimento que proporcionará ganho expressivo na efetividade e qualidade do atendimento, além de diversificar a oferta de canais de atendimento conforme detalhamento contido neste Termo de Referência.

a) Público-alvo da Central de Atendimento

Os usuários da Central de Atendimento são aqueles que entram em contato ou são por ela contatados, e especialmente os seguintes:

- i) Cidadãos;
- ii) Turistas (Brasileiros e visitantes de outros países);
- iii) Prestadores de Serviços Turísticos;
- iv) Entidades de Classe vinculadas à atividade turística;
- v) Demais órgãos federais, estaduais e municipais; e
- vi) Servidores e colaboradores do Ministério do Turismo.

b) Detalhamento da Solução

A solução de atendimento do Ministério do Turismo deverá disponibilizar o fornecimento, pela Contratada de todo o ambiente necessário para sua implantação, conforme descrito a seguir:

- i) Levantamento e elaboração dos roteiros de atendimento dos novos serviços para a Central de Atendimento.
- ii) Atualização, se necessária, dos roteiros de atendimento dos serviços prestados atualmente.
- iii) Tratamento do local e projeto do ambiente físico para a prestação dos serviços, bem como, dos recursos auxiliares e de continuidade operacional, destacando-se: espaços para ginástica laboral e descanso, acesso físico, instalações hidráulicas, sistema de refrigeração, controle de acesso, circuito fechado de televisão, sistema de energia, geradores e no-breaks, mobiliário e equipamentos de apoio, acústica, segurança do trabalho, projetos de layout e manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais, constituindo-se elementos críticos para o funcionamento completo da Central de Atendimento.
- iv) Disponibilização de recursos tecnológicos que contemplem confiabilidade, disponibilidade, performance, escalabilidade e gerenciamento do atendimento da Central. A tecnologia do ambiente deverá ser definida sobre aspectos tecnológicos atuais como: plataforma de comunicação multiserviços IP, plataforma webcenter – multicanais, distribuidor automático de chamadas – DAC, facilidade de integração CTI (Computer Telephony Integration), unidade de resposta audível – URA, sistema de gerenciamento de chamadas, sistema de gravação de voz, sistema de gravação de tela, sistema de bilhetagem, sistema de gestão, de força de trabalho e qualidade, sistema de teleatendimento ativo, servidor de fax-símile, facilidade de SMS – short message service, facilidade de gerenciamento para a rede IP, equipamentos diversos da Central (estações de trabalho, servidores, equipamentos switches, impressoras, scanner, aparelhos telefônicos ou softphone e head-sets), solução para portadores de deficiência auditiva e de fala e aspectos de segurança.
- v) Os sistemas informatizados para gestão dos atendimentos contemplam a solução de pesquisa informatizada, registro dos atendimentos e monitoramento de redes sociais, assim como, permitir customização e adaptação às necessidades da Contratante.
- vi) Definir, recrutar, selecionar e contratar os recursos humanos necessários para operação, supervisão e gestão do ambiente da Central de Atendimento, de acordo com os perfis profissionais, definindo o processo de seleção, os treinamentos e ambientação.

- vii) Gerir todos os elementos da Central de Atendimento, inclusive o estratégico, destacando-se: operações, recursos humanos, infraestrutura, tecnologia, serviços, mudanças, desenvolvimento, sistemas, segurança e contingência, qualidade e comunicação.

c) Modelo de Prestação de Serviços

A Central de Atendimento do MTur é um canal de relacionamento entre os usuários e o Ministério do Turismo, prestando atendimento diferenciado de acordo com a especificidade e nível de complexidade.

Como estratégia propõe separar, no âmbito da operação de atendimento, as especificidades de cada serviço com a adoção de modelo estruturado em ilhas, visto que contar com uma área específica para o tipo de serviço requerido representa vantagens tanto para o usuário da Central de Atendimento, quanto para o Ministério do Turismo.

Inicialmente, a Central deverá disponibilizar no mínimo 4 (quatro) ilhas de atendimento dispostas da seguinte forma:

i) Ilha de Atendimento Global

Esta ilha deverá contemplar as demandas dos serviços de teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo, atendimento Multimeios e back office, inicialmente, acerca dos seguintes serviços da Contratante, conforme descrito no **Encarte 01**, listados a seguir:

- (1) Pronatec Copa;
- (2) Cadastur;
- (3) SBClass;
- (4) SNRHos;
- (5) INVTur;
- (6) Segmentação Turística;
- (7) Viaja Mais Melhor Idade;
- (8) Programação local, atrativos turísticos, transportes, hotéis e pousadas, eventos e, ainda, telefones e endereços de farmácias, hospitais, órgãos governamentais e de segurança pública; e
- (9) Demais serviços abarcados pelos programas e ações do Ministério do Turismo.

As principais atividades desta ilha são:

- (1) Registrar as manifestações apresentadas pelos usuários e, caso a demanda não seja passível de atendimento, encaminhar às áreas competentes do Ministério do Turismo;
- (2) Controlar e acompanhar as manifestações apresentadas;
- (3) Realizar avaliação em conjunto com as áreas técnicas promovendo a elaboração de resposta adequada aos interessados; e
- (4) Receber, analisar e responder as demandas encaminhadas por unidades externas ao Ministério do Turismo, de acordo com os procedimentos definidos.

ii) Ilha de Atendimento Bilíngue

Esta ilha deverá contemplar as demandas dos serviços de teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo, atendimento Multimeios e back office, originados no idioma Inglês, inicialmente, acerca dos seguintes serviços da Contratante, conforme descrito no **Encarte 01**, listados a seguir:

- (1) Pronatec Copa;
- (2) Cadastur;
- (3) SBClass;
- (4) SNRHos;
- (5) INVTur;
- (6) Segmentação Turística;
- (7) Viaja Mais Melhor Idade;
- (8) Programação local, atrativos turísticos, transportes, hotéis e pousadas, eventos e, ainda, telefones e endereços de farmácias, hospitais, órgãos governamentais e de segurança pública; e

- (9) Demais serviços abarcados pelos programas e ações do Ministério do Turismo.

As principais atividades desta ilha são:

- (1) Registrar as manifestações apresentadas pelos usuários e, caso a demanda não seja passível de atendimento, encaminhar às áreas competentes do Ministério do Turismo;
- (2) Controlar e acompanhar as manifestações apresentadas;
- (3) Realizar avaliação em conjunto com as áreas técnicas promovendo a elaboração de resposta adequada aos interessados; e
- (4) Receber, analisar e responder as demandas encaminhadas por unidades externas ao Ministério do Turismo, de acordo com os procedimentos definidos.

iii) Ilha de Atendimento Ouvidoria

Esta ilha destina-se ao atendimento de reclamações, sugestões, denúncias, críticas e elogios apresentados pelos usuários da Central de Atendimento do Ministério do Turismo, garantindo o sigilo da fonte de informações, quando solicitado pelo manifestante.

A ilha de atendimento Ouvidoria dará suporte à Ouvidoria do Ministério do Turismo, unidade vinculada ao referido órgão, por meio de oferecimento dos serviços teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo, atendimento Multimeios, back office e por equipe técnica especializada.

As principais atividades desta ilha são:

- (1) Registrar as manifestações apresentadas pelos usuários e, caso a demanda não seja passível de atendimento, encaminhar às áreas competentes do Ministério do Turismo;
- (2) Controlar e acompanhar as manifestações apresentadas;
- (3) Realizar avaliação em conjunto com as áreas técnicas promovendo a elaboração de resposta adequada aos interessados; e
- (4) Receber, analisar e responder as demandas encaminhadas por unidades externas ao Ministério do Turismo, de acordo com os procedimentos definidos.

A Contratada, com apoio do Ministério do Turismo, definirá planos de trabalho, de forma a consolidar a sequência lógica das atividades e as estratégias de atuação previstas nos referidos planos, para subsidiar o atendimento desta ilha.

A equipe da Contratada atuante nesta ilha de atendimento deverá observar, respeitar e agir em conformidade com os padrões estabelecidos para o perfeito funcionamento da Ouvidoria, atuando com ética e respeito com os usuários, respeitando a identidade do denunciante, em casos de solicitação de sigilo.

iv) Ilha de Atendimento Service Desk

O atendimento service desk será distribuído em dois níveis, ou seja, Suporte Técnico Remoto de 1º Nível e Suporte Técnico Presencial de 2º Nível.

Esta ilha deverá contemplar especificamente o Suporte Técnico Remoto de 1º Nível, que será realizado na Central de Atendimento, por meio de oferecimento dos serviços teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e atendimento Multimeios, realizando as seguintes atividades:

- (1) Registrar os chamados solicitados pelos servidores e colaboradores do Ministério do Turismo e, caso a demanda não seja passível de atendimento, de acordo com os procedimentos pré-estabelecidos, escalonar para o 2º Nível providenciar atendimento presencial;
- (2) Atribuir nível de complexidade: baixa, média ou alta;
- (3) Atribuir prioridade, de acordo com a sequência em que um incidente, problema ou mudança precisa ser resolvido;
- (4) Atualizar, acompanhar e concluir, por meio do Sistema de Atendimento, as solicitações dos usuários, diagnosticando e resolvendo os incidentes no 1º Nível sempre que possível;
- (5) Prestar suporte remoto ou verbal, conforme necessidade e nível de dificuldade do usuário;

- (6) Posicionar o usuário acerca das ações relativas à resolução do seu incidente/problema e informar sobre as pendências e próximos passos; e
- (7) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

O Suporte Técnico Presencial de 2º Nível será realizado por equipe técnica especializada de suporte técnico da Contratada alocada nas dependências do Ministério do Turismo, realizando as seguintes atividades:

- (1) Atender aos chamados escalonados para atendimento de 2º Nível, obedecendo aos procedimentos padronizados, nos prazos acordados, a partir de consultas à base de conhecimentos e demais informações disponibilizadas;
- (2) Prestar esclarecimentos, orientações e suporte operacional aos usuários, de forma presencial; e
- (3) Identificar, classificar, designar e investigar a causa raiz de problemas inerentes ao atendimento.

5) Descrição dos Serviços a Contratar

Os serviços dimensionados para a operacionalização da Central de Atendimento MTur estão detalhados de acordo com as necessidades e demandas de atendimento da Contratante, estruturados da seguinte forma:

a) Serviços Continuados

i) Serviço de Teleatendimento Receptivo

O serviço de teleatendimento receptivo abrangerá as ilhas de atendimento, obedecendo as especificidades descritas neste Termo de Referência. As atividades do processo inerentes ao teleatendimento receptivo são:

- (1) Atendimento e registro de solicitações, cadastramento/atualização de informações dos usuários, pedidos de informações, manifestações de ouvidoria e solicitação de registro de chamados de suporte técnico, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários à prestação dos serviços, de acordo com os roteiros e fluxos de trabalho desenvolvidos entre a Contratada e a Contratante; e
- (2) Encaminhamento às áreas competentes para o devido tratamento e solução das ocorrências não atendidas de imediato, cujos procedimentos não constem em base de conhecimento, roteiros de atendimento ou, seja recomendado o repasse às áreas competentes para o devido tratamento e solução.

Este serviço será composto de 3 (três) níveis de atendimento, com equipes distintas, e com as seguintes características:

- (1) **Primeiro Nível:** Teleatendimento receptivo aos usuários da Central de Atendimento MTur, realizado a partir de consultas ao sistema de registro de atendimento, base de conhecimento e sistemas corporativos da Contratante. Entre as atribuições do 1º nível estão:
 - (i) Realizar os atendimentos receptivos por meio telefônico;
 - (ii) Prestar o atendimento utilizando-se dos recursos disponibilizados na operação, entre eles, base de conhecimento, banco de dados, sistema de registro de atendimentos, sistemas e portais do Ministério disponibilizados para este nível e conhecimentos adquiridos em programa de capacitação;
 - (iii) Repassar para o 2º Nível (BackOffice) as ocorrências que não tiverem solução imediata.
 - (iv) Informar ao solicitante o prazo de retorno para solução de sua(s) demanda(s), conforme orientações definidas na base de conhecimento;
 - (v) Registrar e qualificar, correta e integralmente, todos os atendimentos em sistema de registro de atendimentos;
 - (vi) Capturar e registrar os dados necessários para a realização de identificação positiva do usuário, quando for o caso;

- (vii) Realizar os atendimentos expressando-se com clareza, objetividade, correção gramatical e ausência de vícios de linguagem;
- (viii) Auxiliar na melhoria contínua dos processos de atendimento, identificando pontos críticos e os informando para a supervisão;
- (ix) Zelar pela qualidade no atendimento.

(2) Segundo Nível: Atendimento realizado pela equipe de Back Office, destinado a providenciar a solução às solicitações, pedidos de informação e manifestações não solucionadas no primeiro nível, bem como prover reforço às demandas prioritárias e atendimento Multimeios. As soluções serão utilizadas no retorno aos usuários e devidamente registradas na base de conhecimento para futuros atendimentos. Entre as atribuições do 2º nível estão:

- (i) Realizar análise de atendimento e solução de solicitações de serviços executados no primeiro nível, promovendo a correção de falhas no processo operacional;
- (ii) Providenciar a solução para solicitações, pedidos de informação, reclamações, sugestões e críticas não solucionadas no primeiro nível de atendimento;
- (iii) Tratamento e manutenção de dados e informações de atendimento para registro e atualização da base de conhecimento;
- (iv) Buscar soluções junto às áreas técnicas da Contratante referentes às demandas não solucionadas no estágio de primeiro nível; e
- (v) Organizar as informações que necessitam de repasse aos usuários através do retorno às solicitações por meio de contato ativo.

(3) Terceiro Nível: Serviço realizado por equipe técnica especializada que será alocada nas dependências da Contratante ou na Central de Atendimento, destinada a providenciar a solução não encontrada pelo segundo nível de atendimento, além de prover serviço especializado para atendimento em conjunto com os interlocutores das áreas da Contratante. A comunicação entre o 2º e 3º níveis será por meio do sistema de registro de atendimento.

ii) Serviço de Atendimento Ativo

O serviço de atendimento ativo será realizado por Operadores devidamente capacitados, em dias e horários específicos, conforme orientações definidas em normas e legislação do Teleadendimento/Telemarketing e necessidades da Contratante.

As atividades do processo de atendimento ativo são:

- (1) Realização de ligações e/ou envio de e-mails aos usuários da Central de Atendimento MTur, de acordo com base em dados cadastrais e roteiros e respostas previamente definidas, para fornecimento e/ou coleta de informações institucionais, campanhas de divulgação, pesquisas de satisfação e demais serviços inerentes ao teleadendimento ativo;
- (2) Realização de ligações aos usuários para conferência/validação das solicitações registradas; e
- (3) Registro no sistema de registro de atendimento das ligações efetuadas.

A Contratada deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do atendimento ativo, elaborar relatórios gerenciais customizados e detalhados, que podem evoluir conforme as necessidades da Contratante, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por Operador, bem como a análise qualitativa e quantitativa do mailing utilizado.

iii) Serviço de Atendimento Multimeios

O serviço de atendimento Multimeios será realizado pela Central de Atendimento MTur a partir da disponibilização dos seguintes meios de comunicação:

- (1) E-mail: Meio utilizado para resposta às demandas dos usuários;
- (2) Fale Conosco: Meio disponibilizado em sítio da Contratante para registro de solicitações, pedidos de informação, reclamações, sugestões e críticas;

- (3) SMS – Short Message Service: Meio disponibilizado para envio e recebimento de mensagens entre o usuário da Central de Atendimento e a Contratante;
- (4) Webchat: Meio disponibilizado no sítio da Contratante para registro on-line de solicitações, visando propiciar atendimento a deficientes auditivos, de modo que o órgão atenda a normativos legais referentes à acessibilidade; e
- (5) Redes Sociais: Meio disponibilizado na internet para comunicação espontânea entre os usuários da Central de Atendimento e a Contratante.

Os meios de comunicação fax, correspondência postal e caixa de sugestões serão tratados como atendimento Multimeios caso a Contratante, mediante conveniência e oportunidade, opte por disponibilizá-los.

As seguintes atividades compõem os processos do serviço de atendimento Multimeios:

- (1) Atendimento, registro e solução das solicitações, pedidos de informação, reclamações, sugestões e críticas recebidas por outros meios de comunicação (e-mail, fale conosco, SMS, webchat, redes sociais, fax, correspondência postal e caixa de sugestões), prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários à prestação dos serviços, de acordo com os roteiros e fluxos de trabalho desenvolvidos entre a Contratada e a Contratante; e
- (2) Encaminhamento às áreas competentes para o devido tratamento e solução das ocorrências não atendidas de imediato, cujos procedimentos não constem em base de conhecimento, roteiros de atendimento, ou seja recomendado o repasse às áreas competentes para o devido tratamento e solução.

b) Serviços por Demanda

i) Serviço de Atendimento Eletrônico via URA

Este serviço destina-se ao atendimento eletrônico, cuja execução se dará através da URA – Unidade de Resposta Audível, com vistas a prestar informações padronizadas, a partir de consultas ao sistema de registro de atendimento e a base de conhecimentos, por meio de mensagens previamente gravadas. A Contratada deverá executar as seguintes atividades:

- (1) Manter o serviço de atendimento eletrônico via URA em funcionamento ininterrupto, ou seja, durante 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados;
- (2) Utilizar árvore de voz homologada pela Contratante; e
- (3) Realizar a distribuição de chamadas direcionadas para o atendimento humano, por meio do DAC – Distribuidor Automático de Chamadas integrado com a URA.

ii) Serviço de Atendimento Eletrônico via SMS

Este serviço destina-se ao atendimento eletrônico via SMS – Short Message Service executado através da entrega e recebimento de mensagens curtas entre o usuário e a Contratante, a partir de consultas ao sistema de registro de atendimento e a base de conhecimentos, oferecendo mobilidade e recebimento imediato dos serviços de forma ágil e prática, visando a permanente evolução dos serviços prestados pela Central de Atendimento.

iii) Serviço de Atendimento Técnico Especializado

O serviço de Atendimento Técnico Especializado, de terceiro nível, tem como finalidade o atendimento das demandas, manifestações e solicitações de serviços que não foram atendidas nos níveis anteriores do atendimento e compreende:

- (1) Execução das atividades de apoio e suporte operacional e administrativo ao atendimento, tais como: análise técnica e solução, em conjunto com as áreas técnicas da Contratante, referente a pedidos de informações, demandas de Ouvidoria, sugestões, críticas e reclamações apresentadas pelos usuários que não foram solucionadas nos atendimentos anteriores (1º e 2º Níveis);
- (2) As demandas, manifestações e solicitações de serviços que ensejarem respostas das áreas técnicas da Contratante;

- (3) As demandas, manifestações e solicitações de serviços originadas pelos usuários preferenciais, quais sejam idosos e portadores de necessidades especiais;
- (4) As demandas, manifestações e solicitações de serviços consideradas prioritárias e urgentes; e
- (5) As demandas de cunho técnico específicas da Contratante, sobre o regimento interno e Legislações pertinentes ao Ministério.

iv) Serviço de Atendimento Técnico Especializado de Suporte Presencial

Este serviço é categorizado como o Suporte Técnico Presencial de 2º Nível da ilha de Atendimento Service Desk e se dará na modalidade presencial, nas dependências da Contratante, e tem como finalidade o atendimento às demandas não atendidas pela equipe de Suporte Técnico Remoto de 1º Nível da mesma ilha.

Os serviços serão demandados através da abertura de chamados que devem obrigatoriamente seguir fluxo de abertura na Central de Atendimento – Ilha de Atendimento Service Desk e deverão atender aos critérios de criticidade, complexidade e prioridade determinadas pela Contratante e compreendem:

- (1) Execução de atividades de suporte técnico presencial, não solucionadas pela equipe de suporte técnico remoto de 1º Nível;
- (2) Execução de atividades de suporte técnico não passíveis de atendimento remoto;
- (3) Registrar, em base de conhecimento, os incidentes, problemas e eventos para utilização em futuros atendimentos;
- (4) Elaborar e manter atualizados os roteiros de solução de problemas; e
- (5) Elaborar e analisar, em conjunto com a Contratante, os relatórios com estatísticas relativas aos chamados, detectando as origens e focos de problemas mais frequentes ou mais críticos.

Entre as atividades relacionadas aos serviços de Service Desk destacam-se:

- (1) Execução continuada de atividades do processo de tratamento de incidentes e solicitação de serviços com suporte técnico presencial (Service Desk) a usuários, abrangendo o esclarecimento de dúvidas dos usuários de serviços da TI do Ministério, o gerenciamento de incidentes, atividade que inclui: detecção e registro dos incidentes, classificação e suporte inicial, investigação e diagnóstico, resolução e recuperação, acompanhamento e monitoramento do atendimento de incidente até seu fechamento;
- (2) Prestação de serviços de assistência técnica em TI, ao parque de equipamentos, atualmente instalado ou que venha a ser instalado, compreendo a manutenção corretiva de equipamentos (manutenção de microcomputadores, instalação de hardwares e softwares, configuração e manutenção de impressora, notebooks, equipamentos ativos de rede como: switches, hubs, concentradores ópticos, cabeamentos e roteadores, scanners, projetores multimídia, e outros);
- (3) Elaboração de instruções quanto à utilização dos equipamentos de informática (computadores, impressoras e scanners);
- (4) Instalação e suporte na utilização de softwares de escritório, como ferramentas de edição de textos, planilhas, apresentações, etc.;
- (5) Realização de inclusão de cliente de correio eletrônico em cada perfil criado;
- (6) Realização de instalação de data show e notebook, solicitados para reuniões;
- (7) Configuração de pastas no servidor de arquivos;
- (8) Suporte e manutenção na central de telefonia, incluindo os aparelhos telefônicos;
- (9) Realização de reparos no cabeamento de rede e energia elétrica estabilizada.

Cabe ressaltar que a lista de atividades apresentada não é um rol exaustivo.

v) Serviço de Elaboração e Implantação de Roteiros, Fluxos de Atendimento e Rotinas de Trabalho

Este serviço objetiva a estruturação das informações pertinentes ao atendimento prestado pela Central e o constante acompanhamento para a melhoria da qualidade dos serviços e, compreende:

- (1) Mapeamento dos procedimentos e rotinas operacionais voltados ao atendimento;

- (2) Otimização, em conjunto com a Contratante, dos procedimentos e rotinas operacionais identificados;
- (3) Elaboração e implantação dos procedimentos operacionais padrão e roteiros de atendimento para composição da base de conhecimento e fornecer subsídios ao teleatendimento receptivo, atendimento ativo e atendimento Multimeios;
- (4) Monitoramento das informações para constante atualização e refinamento; e

A Contratada deverá agendar reuniões com a Contratante, quantas forem necessárias, para realizar levantamentos para subsidiar a modelagem dos processos de atendimento. As reuniões serão realizadas na sede da instituição.

Os procedimentos de atendimento devem ser registrados por meio de fluxogramas, Procedimentos Operacionais Padrão, além de conter a descrição do diálogo do Operador com os usuários (perguntas típicas e suas respostas) e, após homologação da Contratante, devem ser disponibilizados para consulta pelos Operadores, com o objetivo de subsidiá-los na prestação dos serviços de atendimento.

vi) Serviço de Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Atendimento

Este serviço objetiva a adequação e manutenção de aplicativos/softwarees dos sistemas voltados para o atendimento, base de conhecimento e serviços prestados ao usuário pela Central de Atendimento. Os sistemas da Contratada, voltados para o atendimento, deverão necessariamente propiciar a interoperabilidade com o sistema de acompanhamento e gestão de demandas da Contratante. Estas atividades deverão ser realizadas em duas etapas:

Primeira Etapa: Deverá contemplar a adaptação e implantação inicial do Sistema de Registro de Atendimento e Base de Conhecimento.

Segunda Etapa: Deverá ser continuada e contemplará serviços de manutenção corretiva e evolutiva (novas demandas identificadas pela Contratante) do Sistema de Registro de Atendimento e Base de Conhecimento, necessárias à prestação dos serviços.

O serviço de análise, desenvolvimento e manutenção de sistemas para atendimento tem como objetivo:

- (1) Otimização do fluxo de informações entre usuários / Central de Atendimento / Contratante, possibilitando consultas, análises, emissão de relatórios gerenciais customizados e detalhados, que podem evoluir conforme as necessidades da Contratante, solicitações de serviços e outras demandas dos usuários;
- (2) Integrar os sistemas corporativos e de informação da Contratante, se necessário, com os sistemas do ambiente da plataforma de comunicação da Central de Atendimento, e desenvolvimento das rotinas de consulta de dados utilizando-se tecnologias avançadas de integração CTI;
- (3) Garantir a interoperabilidade entre os aplicativos/softwarees dos sistemas de informações e serviços da Contratante e Contratada voltados para o atendimento;
- (4) Gerenciamento de projeto, análise, programação, desenvolvimento e implantação de sistemas, incluindo modelagem de dados, modelagem de processos e projetos destinados a soluções para a gestão do relacionamento com os usuários e para gestão integrada de sistemas de registro de atendimento e informação; e
- (5) Manutenção dos sistemas e aplicativos, com acompanhamento da adequação de cada sistema às necessidades dos usuários e do Ministério, para o perfeito funcionamento da Central de Atendimento.

c) Serviços de Gestão Operacional

Estes serviços constituem a caracterização da estrutura diretamente envolvida na gestão técnica e operação das atividades, com a adoção de critérios que objetivam a garantia da correta e suficiente execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, sendo seus custos intrínsecos nos valores das posições de atendimento dos serviços continuados, conforme segue:

i) Serviço de Monitoria de Atendimento

As seguintes atividades compõem os processos deste serviço:

- (1) Produzir informações necessárias ao atendimento;
- (2) Monitorar o atendimento das chamadas dos Operadores;
- (3) Promover a avaliação individual e periódica dos Operadores;
- (4) Fornecer subsídios para realização de cursos, treinamentos e reciclagens, visando o aprimoramento dos procedimentos dos serviços da Central de Atendimento;
- (5) Realizar pesquisas nos meios de comunicação acerca dos serviços prestados pela Central;
- (6) Monitorar a frequência e tipo de questionamento para auxiliar na atualização de roteiros;
- (7) Criar estratégias para otimizar os turnos e serviços;
- (8) Disponibilizar relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta (via web, meio magnético ou impresso), conforme disponibilidade de recursos e de acordo com o solicitado pela Contratante;
- (9) Propor melhorias nas rotinas dos sistemas em operação, adequando-os às necessidades do ambiente operacional; e
- (10) Apresentar relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise.

ii) Serviço de Análise, Dimensionamento e Acompanhamento de Tráfego

As seguintes atividades compõem os processos deste serviço:

- (1) Analisar as curvas históricas das chamadas recebidas na Central de Atendimento;
- (2) Analisar, avaliar e acompanhar o tráfego dos troncos de entrada/saída de telefonia da Central de Atendimento;
- (3) Acompanhar a tipicidade do volume de tráfego e variáveis que influenciam direta e indiretamente o volume de chamadas no decorrer do dia;
- (4) Realizar o dimensionamento intra-hora para dias futuros, baseado em série histórica e demais premissas com apoio de sistema de planejamento e dimensionamento integrado à plataforma de comunicação; e
- (5) Acompanhar e verificar aderência, em tempo real, do volume de chamadas com o objetivo de identificar desvios e proporcionar melhorias e acertos nos dimensionamentos futuros.

iii) Serviço de Acompanhamento Motivacional

O serviço de acompanhamento motivacional caracteriza-se pelo suporte profissional aos empregados envolvidos na operação da Central de Atendimento e consiste na execução das seguintes atividades:

- (1) Planejar e executar programas de reconhecimento e valorização dos empregados;
- (2) Planejar e executar ações de melhoria do clima organizacional;
- (3) Planejar e executar os programas e campanhas motivacionais;
- (4) Suporte aos funcionários que necessitarem de um acompanhamento específico, devido ao grau de stress ocasionado pelas atividades desempenhadas;
- (5) Acompanhar a avaliação individual e periódica dos Operadores e Supervisores;
- (6) Planejar e executar programas de melhoria da qualidade de vida e saúde ocupacional, incluindo qualidade da voz e ginástica laboral;
- (7) As campanhas motivacionais serão de responsabilidade da Contratada e esta deverá apresentar cronograma semestral para a Contratante, com todas as campanhas motivacionais que serão realizadas por período; e
- (8) Emitir relatórios de acompanhamento das campanhas motivacionais, ações de motivação e programas de melhoria implementados.

iv) Serviço de Manutenção da Central de Atendimento

O serviço de manutenção compreende a constante ação da Contratada de manter em perfeito funcionamento todos os recursos da Central de Atendimento, de acordo com as seguintes atividades:

- (1) Manter técnicos disponíveis para atendimento à Contratante em caso de ocorrência de problemas. Os nomes dos técnicos e seus respectivos telefones e telefones celulares deverão ser informados à Contratante através de documento formal;
- (2) Manter todos os componentes necessários à solução a ser implementada, exceto os sistemas corporativos da Contratante;
- (3) Manter seu quadro de Operadores devidamente treinados e capacitados, com conhecimentos atualizados para o bom desempenho de suas atividades; e
- (4) Manter o espaço físico e equipamentos adequados para o perfeito funcionamento da Central.

6) Etapas de Prestação de Serviços

A prestação dos serviços será dividida em três etapas:

a) Etapa de Implantação

Compreende a disponibilização/instalação de toda a infraestrutura física e tecnológica e recursos humanos da Central de Atendimento pela Contratada **em até 30 (trinta) dias corridos** após a assinatura do Contrato, conforme descrito no **Encarte 07**. Nesta etapa, a disponibilização dos troncos de linha E1, serviço DDG, ligações telefônicas de entrada/saída vinculadas ao serviço DDG e às linhas telefônicas diretas complementares necessárias aos serviços específicos da Central ficará a cargo da própria Contratante.

i) Plano de Trabalho de Implantação

A Contratada deverá elaborar o Plano de Trabalho de Implantação e entregá-lo à Contratante na reunião inicial, a ser realizada em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato. A Contratante terá, a partir de então, 3 (três) dias úteis para homologar este documento.

O Plano de Trabalho de Implantação deverá abordar de forma clara e detalhada, além da metodologia pela Contratada, todos os assuntos conforme **Encarte 07**.

ii) Implantação da Central de Atendimento da Contratada

A Contratada deverá disponibilizar:

- Estruturação de espaço físico e toda sua infraestrutura física e tecnológica para pleno funcionamento da solução a ser implementada, sendo externos às dependências da Contratante, com "site" restrito ao perímetro urbano de Brasília/DF justificado pela necessidade de deslocamento dos responsáveis pelo Contrato designados pela Contratante ao local da Central de Atendimento para realizar treinamentos e supervisionar os processos de trabalho.
- Mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficiente para a operação dos serviços especificados e contratados.
- Infraestrutura física, além de todos os equipamentos da plataforma de comunicação, informática e telecomunicações, softwares e meio físico adequado, em qualidade e quantidade ideais, para prestação dos serviços especificados e contratados.
- Fornecer, instalar e customizar sistemas informatizados para gestão dos atendimentos permitindo cadastrar e gerenciar todas as solicitações e chamados receptivos, ativos e Multimeios.
- Infraestrutura para instalação das linhas telefônicas de acordo com a viabilidade e necessidade da Contratante.

O processo de implantação da Central de Atendimento da Contratada será executado conforme descrito no **Encarte 07**.

b) Etapa de Execução e Operação

Composta dos serviços continuados, por demanda e gestão operacional da Central de Atendimento e terá início após a conclusão da Etapa de Implantação, prosseguindo até o encerramento do Contrato.

c) Etapa de Encerramento

Composta dos serviços de encerramento administrativo do Contrato. A Contratada deverá prover todas as informações necessárias e recursos já alocados na transição deste Contrato para o que vier a substituí-lo.

A Contratante e a Contratada deverão, ao final da prestação de serviços, resolver quaisquer itens pendentes; gerar, reunir e disseminar informações para formalizar o término dos serviços; encerrar as responsabilidades da Contratada. O processo de encerramento administrativo da prestação de serviços deve reunir uma coletânea de dados históricos, que poderão ser úteis aos projetos futuros.

Nesta etapa deverão constar pelo menos os seguintes itens:

- i) Preparação e apoio na migração para um novo ambiente;
- ii) Disponibilizar documentação atualizada sobre toda infraestrutura física e tecnológica; e
- iii) Entregar à Contratante, em mídia autorizada por ela, os backup's dos registros e gravações de voz dos atendimentos realizados durante a vigência do Contrato.

As proponentes deverão apresentar, na proposta de preços, a descrição completa do plano de trabalho, detalhando processos (serviços de teleatendimento, mapeamento, documentação e procedimentos); plano de transição (estrutura, planejamento de transição, metodologia, fatores de sucesso e gestão entre empresas); plano de continuidade; plano de comunicação; plano de estabilização e qualidade.

7) Requisitos Técnicos dos Serviços a Contratar

Para prestar os serviços de gestão e operação da Central de Atendimento, a Contratada deverá possuir estrutura própria e implantar a infraestrutura física e tecnológica, os sistemas informatizados, de segurança, treinar e preparar seus recursos humanos, conforme os requisitos e exigências a seguir especificados:

a) Requisitos Técnicos da Infraestrutura Física

A Contratada deverá disponibilizar toda a infraestrutura física da Central de Atendimento conforme descrito no **Encarte 02**.

b) Requisitos Técnicos da Infraestrutura Tecnológica

A Contratada deverá disponibilizar toda a infraestrutura tecnológica da Central de Atendimento conforme descrito no **Encarte 02**.

c) Requisitos Técnicos dos Sistemas Informatizados para Gestão dos Atendimentos

A Contratada deverá disponibilizar todos os sistemas informatizados para gestão dos atendimentos da Central de Atendimento conforme descrito no **Encarte 02**.

d) Requisitos Técnicos de Segurança

A Contratada deverá disponibilizar todo o ambiente de segurança da Central de Atendimento conform e descrito no **Encarte 02**.

e) Requisitos dos Recursos Humanos

Para a execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar quadro de recursos humanos com diversos perfis profissionais, treinados e capacitados a executarem as diversas atividades da Central de Atendimento conforme descrito no **Encarte 02**.

f) Requisitos de Treinamentos

A Contratada deverá disponibilizar treinamentos iniciais e de aperfeiçoamento contínuo à equipe responsável pelo atendimento da Central de Atendimento conforme descrito no **Encarte 02**.

g) Considerações Gerais sobre os Requisitos Técnicos dos Serviços a Contratar

- i) Visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços, a Contratada deverá utilizar equipamentos que atendam às configurações mínimas estabelecidas neste Termo de Referência, porém não impossibilita que a Contratada apresente equipamentos com configurações superiores às exigidas.
- ii) 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 serem de responsabilidade total da mesma.
- iii) As proponentes deverão apresentar, na proposta de preços, a descrição completa do infraestrutura física e tecnológica, incluindo os sistemas informatizados para gestão dos atendimentos, a serem disponibilizados e instalados para a execução dos serviços ora licitado, fornecendo manuais oficiais do fabricante da Plataforma de Comunicação Multiserviços IP descrevendo os relatórios previstos no item Sistema de Gerenciamento de Chamadas e os catálogos da mesma, indicando a topologia sugerida para a Central de Atendimento, descrevendo o ambiente físico, ou seja, acesso físico, instalações hidráulicas, sistema de refrigeração, controle de acesso, circuito fechado de televisão, rede física e lógica, sistema de energia, geradores e no-breaks, mobiliário e equipamentos de apoio, acústica, segurança do trabalho, projetos de layout, manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais e recursos tecnológicos da plataforma de comunicação, sua arquitetura, distribuidor automático de chamadas – DAC, facilidade de webcenter – multicanais, facilidade de integração CTI, unidade de resposta audível – URA, sistema de gerenciamento de chamadas, sistema de gravação de voz e tela, sistema de bilhetagem, sistema de gestão, de força de trabalho e qualidade, sistema de teleatendimento ativo, servidor de fax-símile, facilidade de SMS, facilidade de gerenciamento para a rede IP, equipamentos diversos da central (estações de trabalho, servidores, equipamentos switches, impressoras, scanner, aparelhos telefônicos ou softphone e head-sets), solução para portadores de deficiência auditiva e de fala, além do sistema informatizado de pesquisa, sistema de registro de atendimento e solução de monitoramento de redes sociais e todos os demais detalhes necessários, de modo a permitir que a Contratante tenha condição de verificar o atendimento aos requisitos técnicos estabelecidos neste Termo de Referência.
- iv) Para a homologação da infraestrutura física e tecnológica da Central de Atendimento, a empresa que estiver na primeira colocação no certame será convocada para realizar a prova de homologação, que consiste em comprovar ter capacidade para iniciar a operação atendendo a todas as exigências contidas neste Termo de Referência. Esta homologação deverá ocorrer em prazo a ser acordado entre a empresa vencedora e a equipe técnica da Contratante, não podendo este prazo ser superior a 15 (quinze) dias úteis após a licitação.
- v) Caso fique constatado que a empresa avaliada não possui capacidade para iniciar a operação dentro do prazo previsto neste Termo de Referência, atendendo a todas as exigências previstas poderão ocorrer as seguintes situações:
 - (1) A empresa concorda e será desclassificada, sendo convocada a empresa subsequente na classificação do certame; e
 - (2) Mesmo contrariando as constatações da equipe técnica da Contratante, a empresa não concorda e garante que tem condições de iniciar a operação atendendo a todas as exigências do contidas no Termo de Referência. Neste caso, antes da emissão do Termo de Homologação por parte da Contratante, a empresa deverá emitir declaração específica, confirmando ter ciência de que em caso de não atendimento, estará sujeita à

multa rescisória de 10% do valor do Contrato, além de inscrição de seu CNPJ no cadastro de empresas inidôneas.

8) Gestão da Prestação de Serviços

a) Horário de Execução dos Serviços

- i) Os Serviços, continuados, de Teleatendimento Receptivo, de Teleatendimento Ativo, de Atendimento Multimeios e de Back Office funcionarão durante o horário de funcionamento da Central de Atendimento, que compreende o período das 08h00min às 20h00min, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério do Planejamento ou outro Órgão Público Federal.
- ii) O Teleatendimento Ativo da Central de Atendimento somente poderá realizar chamadas ativas aos usuários no horário de 08h00min às 18h00min, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério do Planejamento ou outro Órgão Público Federal.
- iii) A Contratante deverá informar à Contratada, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, eventual necessidade da prestação de serviços de teleatendimento receptivo e ativo, atendimento multimeios e back office aos sábados, domingos e feriados.
- iv) Os Serviços, por demanda, de Atendimento Eletrônico Via URA e SMS disponibilizados aos usuários deverão funcionar ininterruptamente, durante 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados.
- v) Os Serviços, por demanda, de Atendimento Técnico Especializado, de Elaboração e Implantação de Roteiros, Fluxos de Atendimento e Rotinas de Trabalho, de Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Atendimento funcionarão no período das 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério do Planejamento ou outro Órgão Público Federal.
- vi) O Serviço, por demanda, de Atendimento Técnico Especializado de Suporte Presencial funcionará no período das 08h00min às 18h00min, por escala, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério do Planejamento ou outro Órgão Público Federal.
- vii) Os Serviços, de gestão operacional, de Análise, Dimensionamento e Acompanhamento de Tráfego e de Acompanhamento Motivacional funcionarão no período das 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério do Planejamento ou outro Órgão Público Federal.
- viii) Os Serviços, de gestão operacional, de Monitoria de Atendimento e de Manutenção da Central de Atendimento funcionarão durante o horário de funcionamento da Central de Atendimento, que compreende o período das 08h00min às 20h00min, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do Ministério do Planejamento ou outro Órgão Público Federal.
- ix) A Contratante, quando julgar necessário, poderá rever e alterar os horários de atuação dos serviços relacionados anteriormente, limitada às condições previstas em cláusula específica de acréscimos.

b) Mensuração dos Serviços

i) Volumetria Estimada

Quanto ao volume de chamadas a serem atendidas mensalmente, a Contratada deverá possuir capacidade mínima de atendimento, de acordo com os dados apresentados no quadro abaixo:

Serviços	Quantidade	Tempo Médio de Atendimento (TMA)	Periodicidade
Teleatendimento Receptivo e Ativo	15.277 chamadas/mês	06:20 minutos	12 horas/dia*
Atendimento Multimeios	4.000 mensagens/mês	não disponível	12 horas/dia*
Atendimento Eletrônico via URA	30.000 chamadas/mês	não disponível	24 horas/dia**
Atendimento Eletrônico via SMS	25.000 mensagens/mês	não disponível	24 horas/dia**
Suporte Técnico	500 chamados/mês	depende do incidente e/ou problema que deve ser resolvido	08 horas/dia***

* (segunda a sexta-feira, exceto em feriados)

** (7 dias por semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados)

*** (por escala, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais)

ii) Dimensionamento das Posições de Atendimento – PA's

- (1) Para fins de dimensionamento, a Contratada deverá adotar o critério de Posição de Atendimento – PA, com atendimento efetivo em turnos de 6 (seis) horas/dia, afim de atender o previstos no Item “Horário de Execução dos Serviços”, observado o disposto no Anexo II, da NR 17, do Ministério do Trabalho e Emprego.
- (2) O critério de Posição de Atendimento estabelecido neste Termo de Referência permitirá que a Contratada possa distribuir sua força de trabalho de acordo com a demanda apresentada ao longo do dia. Os serviços continuados serão executados com a disponibilização de um plano de ocupação de posições de atendimento, através de 2 (dois) tipos de PA's, conforme segue:
 - (a) **PA de Primeiro Nível – PA1:** responsável pelo atendimento dos Serviços de Teleatendimento Receptivo, Ativo e Atendimento Multimeios.
 - (b) **PA de Segundo Nível – PA2:** responsável pelo atendimento do Serviço de Back Office.
- (3) Para a implantação dos serviços propostos e baseado na volumetria estimada, a Contratada deverá inicialmente instalar um **Plano de Ocupação das Posições de Atendimento**, considerando os tipos PA1 e PA2, conforme quadro abaixo:

Quantidade Posições de Atendimento Plano de Ocupação		
Horários (dias úteis)	PA Tipo 1 - PA1	PA Tipo 2 - PA2
08:00 às 14:00	35	4
14:00 às 20:00	33	4

- (4) Após 90 (noventa) dias da prestação dos serviços, a Contratada juntamente com a Contratante farão análises de tráfego e dimensionamento da Central de Atendimento para avaliação da quantidade inicial das posições de atendimento implantada, visando sua adequação. Este ciclo será repetido em períodos de 45 (quarenta e cinco) em 45 (quarenta e cinco) dias. Portanto, o plano de ocupação das posições de atendimento será acompanhado diariamente pela Contratante.
- (5) Havendo necessidade, poderão ser feitas alterações de quantidade e distribuição, mediante autorização formal da Contratante e obedecendo os limites previstos neste

Termo de Referência. O número de posições de atendimento do plano de ocupação poderá sofrer alterações quando de eventos constantes do calendário de serviços da Contratante que gerarão impacto na demanda do serviço a ser prestado pela Contratada, devendo a alteração ser solicitada formalmente pela Contratante, com antecedência mínima de 7 (sete) dias corridos.

- (6) Poderá ainda a Contratada, a qualquer tempo, propor alterações na volumetria e distribuição das posições de atendimentos, a partir dos estudos de engenharia de tráfego, visando o melhor desempenho da Central. Toda alteração, porém, será sempre condicionada à aprovação formal da Contratante e aos limites contratuais.
- (7) As proponentes deverão apresentar, na proposta de preços, um plano de acompanhamento de engenharia de tráfego de ligações a ser implementado no ambiente de atendimento da Central de Atendimento, baseado em distribuições estatísticas para o ritmo de chegada das ligações pelos canais de voz dos enlaces E1 entre a operadora de telefonia e a Central de Atendimento como também do ritmo de atendimento das ligações na fila virtual das posições de atendimento.

iii) Unidade de Medida e Quantidade das Posições de Atendimento

- (1) Para as Posições de Atendimento do Tipo PA1 e PA2, haverá custos específicos para o valor unitário da hora de atendimento de cada uma dessas posições de atendimento.
- (2) Para tanto, na análise das propostas de preços, controle contratual e os devidos pagamento, a **unidade de medida dos serviços será a PA/1hora**. Defina-se por PA/1hora o período de 1 (uma) hora em que a posição de atendimento ficará efetivamente com Operador logado na Central de Atendimento.
- (3) Para efeito de cálculo da quantidade de PA/1hora mensalmente previsto, para um mês padrão de 30 (trinta) dias, será considerado 22 (vinte e dois) dias úteis. Assim, com atendimento efetivo em 2 (dois) turnos de 6 (seis) horas/dia, estima-se a seguinte quantidade de PA/1hora:
 - (a) PA de Primeiro Nível – PA1: 8.976 (oito mil e novecentos e setenta e seis) horas de PA por mês para os Serviços de Teleatendimento Receptivo, Ativo e Atendimento Multimeios.
 - (b) PA de Segundo Nível – PA2: 1.056 (hum mil e cinquenta e seis) horas de PA por mês para o Serviço de Back Office.
 - (c) Fórmula para cálculo da Quantidade (horas de PA/mês): $n.º \text{ PA's} \times 12 \text{ horas} \times 22 \text{ dias úteis} = \text{horas de PA/mês}$.
- (4) Qualquer previsão ou estimativa não implicará em certeza de quantidades de serviço requeridas ou em compromisso de faturamento futuro. A Contratada receberá por quantidades de serviços demandados e efetivamente prestados.

c) Abrangência e Local da Prestação dos Serviços

- i) O atendimento da Central de Atendimento é em abrangência nacional.
- ii) Com a exceção dos serviços de suporte técnico que demandam atendimento presencial, sendo estes prestados nas instalações da Contratante, os serviços serão executados nas instalações próprias da Contratada, de uso exclusivo da operação da Contratante, em imóvel situado na cidade de Brasília-DF, em local de fácil acesso, visando garantir uma comunicação mais rápida e eficiente entre as partes, prevenindo ainda agilidade na solução de possíveis problemas administrativos, técnicos e operacionais que possam ocorrer durante a execução do Contrato.

- iii) Além disso, a obrigatoriedade da operação da Central em Brasília/DF permitirá que a equipe técnica da Contratante ministre treinamentos sobre novos procedimentos, produção normativa, entre outros temas afetos à atuação da Contratante, visto que os técnicos encontram-se lotados na sede em Brasília/DF.
- iv) Em caso de alteração do local de prestação do serviço, sempre dentro do domicílio especificado acima, o novo endereço deverá ser informado tempestivamente à Contratante, devendo ainda a Contratada arcar com qualquer custo operacional junto à operadora de telefonia, sem repasse dos custos à Contratante.
- v) As instalações da Central de Atendimento deverão obedecer ao disposto no Anexo II, da NR 17, do Ministério do Trabalho e Emprego, que estabelece parâmetros mínimos para os trabalhos em atividades de teleatendimento/telemarketing, nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar o máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente, como por exemplo: ser refrigerado, confortável e acusticamente isolado com as características tecnológicas e de mobiliários descritos neste Termo de Referência, e estará sujeita à vistoria, aprovação prévia e contínua da Contratante.

d) Prazo de Início da Prestação dos Serviços

- i) O início da prestação dos serviços, em plena condição de operação, deverá se dar em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do Contrato, tempo destinado ao desenvolvimento das etapas peculiares inerentes ao objeto contratual.
- ii) Outrossim, a Contratada deverá apresentar à Contratante para ser homologado pela sua equipe técnica, 10 (dez) dias antes do prazo de funcionamento da Central de Atendimento, uma primeira versão do Sistema de Registro de Atendimento e Sistema Informatizado de Pesquisa, ambos da Contratada conforme descrito neste Termo de Referência, juntamente com a documentação mínima dos sistemas e solução de integração CTI com a plataforma de comunicação.

e) Procedimentos de Atendimento

- i) Referente a atualização dos procedimentos de atendimento, a Contratante ficará responsável pela alimentação da base de conhecimento quando do surgimento de novos procedimentos de atendimento ou orientações e atualizações de informações sobre os serviços.
- ii) A Contratada ficará responsável pelas correções e adequações necessárias dos roteiros, fluxos de atendimento e as rotinas de trabalho, além do material de treinamento da equipe de atendimento, sempre que solicitado pela Contratante no prazo de até 5 (cinco) dias úteis do pedido, salvo as exceções de pedidos emergenciais a serem devidamente combinados e acordados entre as partes.
- iii) Referente ao tratamento dos erros de atendimento, a Contratada ficará responsável pelas ações corretivas aplicáveis aos empregados ou aos processos decorrentes de atendimentos equivocados ou desrespeitosos aos usuários da Central de Atendimento, ficando totalmente responsabilizada por custos ou despesas futuras ocasionadas por esses atendimentos.

f) Considerações Gerais da Gestão da Prestação de Serviços

- i) Os Serviços de Atendimento Eletrônico via URA; de Atendimento Eletrônico via SMS; de Atendimento Técnico Especializado; de Atendimento Técnico Especializado de Suporte Presencial; de Elaboração e Implantação de Roteiros, Fluxos de Atendimento e Rotinas de Trabalho e de Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Atendimento serão executados por demanda.
- ii) Os Serviços, de gestão operacional, de Monitoria de Atendimento; de Análise, Dimensionamento e Acompanhamento de Tráfego; de Acompanhamento Motivacional e de Manutenção da Central de Atendimento são entendidos como elementos necessários ao adequado funcionamento das posições de atendimento do tipo PA1 e PA2, sendo seus custos intrínsecos no cálculo dos valores das mesmas.

- iii) As proponentes deverão apresentar, na proposta de preços, um plano preventivo operacional a ser implementado quanto às circunstâncias da execução do atendimento em analogia ao planejamento da capacidade de atendimento escalada e a aderência das pausas e intervalo para o correto funcionamento da Central de Atendimento consoante ao fluxo de tráfego de chamadas realizado.

9) Modelo da Gestão da Qualidade do Contrato

a) Processo de Acompanhamento - Monitoria

Para fins de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados, a Contratada deverá utilizar a prática de monitoramento periódico dos Operadores e realizando feedback aos mesmos, expondo suas potencialidades, necessidades no atendimento e definindo sua meta individual.

A monitoração visa acompanhar e avaliar dados fornecidos por aparelhagem técnica, gravações, ou seja, verificar se os Operadores estão aplicando e transferindo as competências assimiladas na prestação do serviço.

i) Objetivos

- (1) Acompanhar o desempenho da operação, verificando aspectos que necessitem de melhoria e interferência do Supervisor.
- (2) Melhorar a performance individual e da equipe, visando potencializar resultados e corrigir possíveis desvios.
- (3) Verificar a necessidade de treinar, evitando conteúdos inadequados.
- (4) Adequar o perfil individual, ajustando a equipe para a área específica de atuação.
- (5) Verificar principalmente a satisfação do usuário com o serviço da Contratante.

ii) Fatores Imprescindíveis para o Sucesso do Monitoramento

- (1) Clareza de expectativas.
- (2) Transparência.
- (3) Encarar o monitoramento de forma positiva, sempre visando o crescimento da equipe, sem ser punitivo.
- (4) Feedback individual após o Operador ter feito sua própria avaliação.
- (5) Relatórios para avaliação de desempenho e plano de incentivos.
- (6) Reuniões frequentes para troca de informações.
- (7) Monitoramento contínuo dos Operadores com premiações psicológicas (bilhete, e-mail, carta, telefone com elogios ao desempenho da área).
- (8) Metas viáveis.
- (9) Manutenção do alto astral, evitando a rotina.

iii) Monitoramento Quantitativo com Gravações para Verificação

- (1) Número de contatos finalizados.
- (2) Tempo médio por ligação.
- (3) Número de gravações feitas ou recebidas.
- (4) Número de novos usuários.

iv) Monitoramento Qualitativo visando Avaliação

- (1) Sintonia entre Operador e o usuário.
- (2) Permissividade x invasão.
- (3) Qualidade do Operador como ouvinte.
- (4) Encantamento x tempo médio.
- (5) Adaptação da linguagem ao nível cultural do usuário.
- (6) Cumprimento de promessas.
- (7) Respeito ao tempo do usuário.
- (8) Vícios de linguagem.
- (9) Contorno de objeções.
- (10) Fechamento.

v) Quesitos da Monitoração da Qualidade do Atendimento – Técnicas de Atendimento e Habilidade da Comunicação

- (1) Identifica-se com nome e empresa.
- (2) Pede permissão para falar com o usuário/marketing permissividade.
- (3) Estrutura estratégia de perguntas/conduzem ao objetivo.
- (4) Demonstra cordialidade através da voz/personaliza contato.
- (5) Utiliza linguagem sem termos técnicos.
- (6) Sem vícios de linguagem/repetitivo/uso diminutivo/palavras negativas/gerúndio.
- (7) Neutraliza objeções/não se deixa abater/ encara como oportunidade.
- (8) Demonstra segurança/conduz a ligação/conhece o produto/sonda o usuário.
- (9) Interage com o usuário/Empatia.

vi) Quesitos Monitoração da Qualidade do Atendimento - Conhecimento do Serviço

- (1) Agilidade na navegação/manuseio no sistema/tempo médio da ligação.
- (2) Demonstra segurança/conduz a ligação/conhece o produto.
- (3) Saber solucionar/assegurar o entendimento da resposta.
- (4) Realiza todos os procedimentos, utiliza histórico, código do usuário.
- (5) Faz o encerramento positivo/obteve comprometimento claro.

vii) Processo de Monitoria

A Contratada deverá implementar o processo de monitoria, constituído de 3 (três) etapas, quais sejam, planejamento, controle e execução, conforme especificado a seguir:

(1) Etapa de Planejamento

Consiste numa amostragem aleatória estratificada pela característica tempo de atendimento categorizada em classes. O tamanho da amostra da quantidade de ligações a ser monitorado deve ser computado em uma fórmula que consista a extensão do universo de ligações atendidas, o nível de confiança desejado, o erro máximo permitido de representabilidade da população e a percentagem presumida de ocorrência destas ligações nas classes de tempo.

(2) Etapa de Controle

Consiste no processo de calibragem dos monitores de atendimento que realizam a escuta, multiplicador de conhecimento que realiza o treinamento e o responsável pelo treinamento, representante da Contratante (estes denominados participantes de qualidade), partindo-se dos resultados aferidos nos critérios definidos no relatório de monitoria da qualidade. Este processo deve descrever a intensidade da concordância entre estes participantes de qualidade por meio da medida Kappa que é baseada no número de respostas concordantes, ou seja, o resultado avaliado ser o mesmo entre os participantes. A estatística de calibragem deve obedecer à sequência:

- (a) Selecionar aleatoriamente no mínimo três ligações para serem avaliadas por meio do relatório da qualidade.
- (b) Todos os participantes de qualidade devem avaliar as ligações do subitem anterior.
- (c) Cada participante de qualidade deve avaliar no mínimo duas vezes cada ligação para cada atributo do relatório de qualidade.
- (d) Registrar as avaliações combinadas de dois participantes de qualidade de cada item composto no relatório de qualidade em matrizes distintas da seguinte forma:

Agente "A"	Agente "B"		
	1 - C	2 - NC	Total
1 - C	O ₁₁	O ₁₂	O ₁
2 - NC	O ₂₁	O ₂₂	O ₂
Total	O ₁	O ₂	N

(e) Notação:

1 – Conforme (C)

2 – Não Conforme (NC)

O11 – Números de avaliações aprovadas para o Agente “A” e aprovadas para o Agente “B”;

O12 - Números de avaliações aprovadas para o Agente “A” e reprovadas para o Agente “B”;

O21 - Números de avaliações reprovadas para o Agente “A” e aprovadas para o Agente “B”;

O22 - Números de avaliações reprovadas para o Agente “A” e reprovadas para o Agente “B”;

O1 = O11+ O12 total de aprovações do Agente “A”

O2 = O11+ O21 total de aprovações do Agente “B”

Q1 = O21+ O22 total de reprovações do Agente “A”

Q2 = O12 + O22 total de reprovações do Agente “B”

N – Total de medições por Agente

(f) Calcular as proporções observadas:

Agente “A”	Agente “B”		
	1 – C	2 - NC	Total
1 – C	$P_{11} = \frac{O_{11}}{N}$	$P_{12} = \frac{O_{12}}{N}$	$P^{\text{A}}_1 = \frac{O_1}{N}$
2 – NC	$P_{21} = \frac{O_{21}}{N}$	$P_{22} = \frac{O_{22}}{N}$	$P^{\text{A}}_2 = \frac{Q_1}{N}$
Total	$P^{\text{B}}_1 = \frac{O_2}{N}$	$P^{\text{B}}_2 = \frac{Q_2}{N}$	1

(g) Calcular as proporções esperadas:

Agente “A”	Agente “B”	
	1 – C	2 – NC
1 – C	$E_{11} = P^{\text{A}}_1 * P^{\text{B}}_1$	$E_{12} = P^{\text{A}}_1 * P^{\text{B}}_2$
2 - NC	$E_{21} = P^{\text{A}}_2 * P^{\text{B}}_1$	$E_{22} = P^{\text{A}}_2 * P^{\text{B}}_2$

(h) Calcular o coeficiente Kappa:

$$Kappa = \frac{(P_{11} + P_{22}) - (E_{11} + E_{22})}{1 - (E_{11} + E_{22})} > 0,75$$

Obs.: A Contratada deverá manter o valor do coeficiente Kappa superior a 0,75, e comprovar a boa concordância entre os agentes.

(3) Etapa de Execução

Consiste na comprovação, no ambiente de atendimento, da concordância e alinhamento entre os participantes de qualidade quanto a aplicabilidade dos critérios de avaliação definidos pela Contratada para controle da garantia da qualidade. A Contratada deverá apresentar para esta etapa, no mínimo, os seguintes tratamentos:

- Resolução do desacordo das interpretações envolvidas no processo de calibragem.
- Reincidência de falhas do participante de qualidade.

- (c) Nota final do relatório da qualidade.
- (d) Ação do Multiplicador de Conhecimento na elaboração do material de treinamento.
- (e) Reposição de ligações da amostra.
- (f) Reciclagem dos monitores de atendimento.

As proponentes deverão apresentar, na proposta de preços, um plano de execução do processo de monitoria a ser implementado, constituído das etapas de planejamento, controle e execução do processo para o ambiente de atendimento da Central de Atendimento.

b) Processo de Acompanhamento - Feedback

Feedback é um processo de ajuda para mudanças de comportamento. Fornece informações sobre como sua atuação afeta outras pessoas. A expressão feedback é traduzida como retroalimentação ou realimentação, devendo ser utilizada como segue:

- i) Imediatamente após a observação e escuta, somente para o interessado.
- ii) Em local restrito.
- iii) Conhecer o histórico do Operador e das monitorias realizadas.
- iv) Ter fatos e situações para argumentar.
- v) Ouvir a auto percepção do Operador sobre a ligação e dar oportunidade para falar.
- vi) Eliminar barreiras físicas.
- vii) Não dar feedback na PA.
- viii) Elogiar na frente de todos e repreender em particular.
- ix) Ser completamente transparente.
- x) Perguntar o que você pode fazer para ajudar ou dar sugestões.
- xi) Olhar nos olhos do Operador.
- xii) Negociar a situação ocorrida.
- xiii) Escutar a ligação junto com o Operador.
- xiv) Ter fatos positivos para contrabalançar a situação.

c) Processo de Acompanhamento - Motivação

A motivação interna e/ou externa de cada colaborador é fator preponderante e crucial para o bom andamento da Central de Atendimento. Para isso, a empresa Contratada deverá desenvolver programas que privilegiem a manutenção das motivações, conforme os fatores para o sucesso de programas motivacionais:

- i) Prêmios e incentivos em programas de motivação pessoal e de equipe.
- ii) Coaching: atividade de orientação e retorno individual realizado pelos Supervisores sobre melhoria de desempenho, objetivos e metas, correções de comportamento, atitude, postura e maneira de falar. O termo coaching tem o significado de orientação pessoal no estilo um-para-um.
- iii) Comunicação visando a melhoria de desempenho e qualidade do atendimento, tanto individual, como da Central de Atendimento como um todo.
- iv) Crescimento profissional visando o aproveitamento dos profissionais internos que se destacam, provendo-lhes uma oportunidade de crescimento profissional que poderá ser avaliada por meio de aspectos relativos a dedicação, conhecimento, força de vontade, responsabilidade e competência.

d) Níveis Mínimos de Serviço Exigido

Os Níveis Mínimos de Serviço Exigido - NMSE indicam a variação considerada aceitável pela Contratante dos indicadores de desempenho para a prestação dos serviços. Os NMSE descritos neste Termo de Referência apresentam todos os indicadores que compreendem essa avaliação, conforme segue:

- i) Índice de Nível de Serviço — INS: razão entre o total de chamadas atendidas (CA) em até 30 (trinta) segundos pelo total de chamadas recebidas (CR), em termos percentuais (%).
- ii) Índice de Abandono – IAB: razão entre o total de chamadas abandonadas (CAB) pela diferença da totalidade de chamadas recebidas (CR) e a quantidade de chamadas abandonadas até 30 (trinta) segundos de espera, em termos percentuais (%).

- iii) Índice de Resolutividade no Atendimento Multimeios – IRM: razão entre o total de demandas multimeios finalizadas sem tramitação para as áreas da Contratante pelo total de mensagens recebidas por multimeios.
- iv) Índice de Rotatividade de Pessoal - IRP: razão da média do quantitativo de empregados demitidos e admitidos pela totalidade de empregados ativos no início do período referente à Central de Atendimento, em termos percentuais (%).
- v) Índice de Satisfação dos Usuários – ISU: razão do total de cada tipo de resposta segundo o usuário pela totalidade de respostas das perguntas realizadas aos usuários. Este índice será apurado periodicamente, a critério da Contratante, por meio da aplicação de pesquisa de satisfação aos usuários que contataram a Central em um determinado período ou a partir de pesquisa de satisfação aplicada pela própria Contratante.
- vi) Índice de Qualidade dos Operadores – IQO: será obtido, mensalmente, a partir da média simples dos resultados de todos os Operadores provenientes de médias ponderadas dos itens de avaliação correspondentes às categorias associadas.

Os conceitos utilizados na definição dos indicadores de desempenho acima listados, são conforme descrito no **Encarte 09**.

A realização de pesquisa de satisfação tem por finalidade monitorar e avaliar a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários que entram em contato com a Central de Atendimento, objetivando ampliar a capacidade de análise e gestão eficiente dos procedimentos que estão sendo efetuados pela Contratada. A produção e aplicação das pesquisas de satisfação deverão ser executadas de forma quantitativa e qualitativa. A Contratante poderá solicitar a qualquer tempo, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, a execução dessas pesquisas e estabelecer um cronograma do período de realização e entrega dos resultados.

Para a obtenção do índice de qualidade dos Operadores, a Contratada deverá utilizar os seguintes itens de avaliação:

Itens	Fatores de Avaliação do IQO
Apresentação e Finalização	✓ Proceder corretamente à saudação inicial e à final.
Cortesia e Educação	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presteza e educação para com o usuário. ✓ Uso de expressões adequadas. ✓ Saber ouvir com atenção, paciência e tranquilidade. ✓ Não interromper o usuário. ✓ Não entrar em atrito com o usuário.
Impostação de Voz	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Expressar-se com clareza, sem gaguejar, com firmeza, mas sem autoritarismo. ✓ Boa entonação da voz com respiração normal. ✓ Não demonstrar durante o atendimento ao usuário: ansiedade, tensão, impaciência, rispidez ou má vontade.
Manuseio de Pastas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Demonstrar familiaridade no manuseio das pastas (arquivos). ✓ Não deixar o usuário na espera por muito tempo.
Ausência de Vícios de Linguagem	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Não usar gírias. ✓ Não se servir, em excesso, de palavras no diminutivo. ✓ Não usar advérbios em demasia. ✓ Não usar expressões repetitivas.

Conhecimento de Serviços da Contratante	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Saber identificar a principal dúvida apresentada pelo usuário. ✓ Demonstrar domínio do assunto. ✓ Informar ao usuário aspectos dos serviços constantes na documentação (arquivos lógicos ou físicos).
Aderência aos Procedimentos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conformidade com os procedimentos operacionais da Contratante.
Redação e Qualidade do Registro	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Qualidade do texto, clareza e objetividade, correção gramatical, pertinência do registro, digitação, classificação da ocorrência, identificação do usuário, encaminhamento correto da ocorrência.

vii) Metas dos índices de NMSE

A Contratada obriga-se a manter, mensalmente, os níveis de prestação de serviços a seguir indicados:

- (1) Índice de Nível de Serviço – INS: igual ou superior a 85% (oitenta e cinco por cento) mensalmente.
- (2) Índice de Abandono – IAB: igual ou inferior a 5% (cinco por cento) mensalmente.
- (3) Índice de Resolutividade no Atendimento Multimeios – IRM: igual ou superior a 70% (setenta por cento) mensalmente.
- (4) Índice de Rotatividade de Pessoal – IRP: igual ou inferior a 5% (cinco por cento) mensalmente.
- (5) Índice de Satisfação dos Usuários – ISU: igual ou superior a 80% (oitenta por cento) semestral.
- (6) Índice de Qualidade dos Operadores – IQO: igual ou superior a 80% (oitenta por cento) mensalmente.

viii) Critérios para Consolidação dos Indicadores de Desempenho

Será considerado "Dia Atípico" quando o volume de chamadas recebidas no dia em análise for superior a média das chamadas recebidas correspondentes ao mesmo dia da semana nos últimos três meses mais 15% (quinze por cento) (desconsiderar os 3 meses de adaptação), considerando:

- (1) Período Atípico: intervalo de 30 minutos que apresentar o volume de chamadas recebidas no intervalo em análise for superior a média das chamadas recebidas correspondentes ao mesmo intervalo do dia nos últimos três meses mais 15% (quinze por cento).
- (2) A Contratada poderá expurgar todos os dias atípicos e períodos atípicos para fins de cálculo dos indicadores/índices mensais e diários respectivamente, especificados no item "Níveis Mínimos de Serviço Exigido".
- (3) Os 3 (três) primeiros meses da operação da Central de Atendimento serão considerados como período de adaptação da Contratada, no qual deverão ser apurados pela Contratada os indicadores de Níveis de Serviço, porém não será aplicada multa pela Contratante, no caso de descumprimento dos limites contratuais mensalmente previstos.

Decorridos os 3 (três) primeiros meses da operação (período de adaptação da Contratada), se a Contratada não atingir os índices (INS, IAB, IRM, IRP, ISC e IQO) fixados nos limites contratuais mensalmente conforme quadro abaixo, a Contratante aplicará em penalidades, conforme definidas neste Termo de Referência.

Limites Contratuais				
Indicador	Meta	Impacto		
		Baixo	Médio	Alto
INS	85%	80% a 84,9%	75% a 79,9%	Abaixo de 75%
IAB	5%	5,1% a 7%	7,1% a 10%	Acima de 10%
IRM	70%	65% a 69,9%	60% a 64,9%	Abaixo de 60%
IRP	5%	5,1% a 7%	7,1% a 10%	Acima de 10%
ISU	80%	75% a 79,9%	70% a 74,9%	Abaixo de 70%
IQO	80%	75% a 79,9%	70% a 74,9%	Abaixo de 70%

ix) Penalidades

- (1) Limite Contratual de Baixo Impacto: incide multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.
- (2) Limite Contratual de Médio Impacto: incide multa de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.
- (3) Limite Contratual de Alto Impacto: incide multa de 1,5% (um e meio por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.
- (4) As interrupções, provocadas por falhas ou degradação da rede local de microcomputadores e outros equipamentos, sob a responsabilidade da Contratada, devem ser eliminadas em prazo, máximo, de 2 (duas) horas. O descumprimento do prazo estabelecido acarretará na aplicação de multa no percentual de 0,25% (zero vírgula vinte e cinco por cento) sobre o valor da fatura do mês, por ocorrência.
- (5) As interrupções, provocadas por falhas ou degradação da Plataforma de Comunicação sob a responsabilidade da Contratada, devem ser eliminadas em prazo, máximo, de 4 (quatro) horas. O descumprimento do prazo estabelecido acarretará na aplicação de multa no percentual de 0,25% (zero vírgula vinte e cinco por cento) sobre o valor da fatura do mês, por ocorrência.
- (6) Caso o problema mencionado, comprovadamente, estiver sendo causado pela empresa prestadora dos serviços de Telecomunicações, ocasionando a indisponibilidade do acesso ao 0800 pelos usuários, ficará, então, neste caso em específico, a Contratante responsável pela solução do problema junto à citada empresa prestadora do serviço de Telecomunicações.
- (7) Fica estabelecido que a soma dos valores das multas previstas anteriormente, a serem aplicadas pela Contratante à Contratada fica limitada, a cada mês, ao valor equivalente a 10% (dez por cento) da média das últimas 6 (seis) faturas.

e) Rescisão do Contrato

- i) A rescisão deste Contrato poderá ocorrer nas seguintes hipóteses:
 - (1) Administrativamente, a qualquer tempo, por ato unilateral e escrito da Contratante, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII a XVIII do art. 78 da Lei 8.666/93, atualizada pela Lei 9.854, de 27.10.99.
 - (2) Amigavelmente, formalizada em autorização escrita e fundamentada da Contratante, mediante aviso prévio por escrito, de 90 (noventa) dias ou de prazo menor a ser negociado pelas partes à época da rescisão.
 - (3) Judicialmente, nos termos da legislação.

- ii) A rescisão também poderá ocorrer, quando a Contratada:
 - (1) Não prestar garantia suficiente para garantir o cumprimento das obrigações contratuais.
 - (2) Motivar a suspensão dos serviços por parte de autoridades competentes. Neste caso, a Contratada responderá por eventual aumento de custos daí decorrentes e por perdas e danos que a Contratante, como consequência, venha a sofrer.
 - (3) Deixar de comprovar sua regularidade fiscal, inclusive contribuições previdenciárias e depósitos do FGTS, para com seus funcionários.
 - (4) Vier a ser declarada inidônea por qualquer órgão da Administração Pública.
 - (5) Vier a ser atingida por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam a sua capacidade econômico-financeira.

f) Fiscalização

- i) O acompanhamento e a fiscalização do Contrato serão de responsabilidade da Contratante que nomeará gestor de Contrato para acompanhar a execução dos serviços contratados, cabendo a este anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.
- ii) A Contratada deverá manter preposto, aceito pela Contratante, durante o período de vigência do Contrato, para representá-la administrativamente, sempre que for necessário.
- iii) A Contratante se reserva o direito de rejeitar no todo ou em parte os serviços prestados, se em desacordo com as especificações fornecidas neste Termo de Referência e na legislação referente a contratos com a Administração Pública, e exigir a substituição de qualquer colaborador ou preposto da Contratada que, a seu critério, venha a prejudicar o bom andamento dos serviços.
- iv) A fiscalização de que trata este item, não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada pelos danos causados à Contratante ou a terceiros, decorrentes de ato ilícito na execução do Contrato, ou por qualquer irregularidade e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante.

10) Obrigações

a) Obrigações da Contratada

- i) Efetuar a prestação dos serviços de acordo com as especificações do Termo de Referência e cumprir fielmente os compromissos avençados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela Contratante.
- ii) Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz dos mesmos.
- iii) Fornecer vale transporte, vale alimentação e uniforme aos seus empregados, sem repasse dos custos para os mesmos, de acordo com a devida legislação. Se não houver legislação específica, deverá ser obedecido o previsto no Acordo, Dissídio ou Convenção Coletiva de Trabalho.
- iv) Identificar seus empregados através de crachás, com fotografia recente, e, para os casos que requeiram, provê-los com os equipamentos e materiais de segurança individuais e coletivos, necessários à execução dos serviços objeto do Contrato, observando as normas de segurança e medicina do trabalho, ficando responsável por qualquer acidente que porventura ocorra.
- v) Registrar e controlar, juntamente com o preposto da Contratante, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas.
- vi) Fazer seguro de seus empregados contra riscos de acidentes de trabalho, responsabilizando-se, também, pelos encargos diretos e indiretos que venham a incidir sobre a prestação dos serviços, tais como: encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do Contrato, conforme exigência legal.
- vii) Cumprir rigorosamente os prazos pactuados.

- viii) Não transferir a terceiros, os compromissos avençados.
- ix) Oficializar nominalmente o Gerente do Contrato, que, aquém do Responsável Técnico, poderá tratar dos assuntos administrativos e técnicos com o gestor do Contrato da Contratante.
- x) Proceder ao atendimento extraordinário, em caso de necessidade, respeitada a legislação trabalhista. Na ocorrência de estado de greve da categoria, a Contratada fica obrigada à prestação do serviço, através de esquema de emergência.
- xi) Promover reuniões mensais com seus empregados, com o objetivo de analisar problemas detectados nos serviços, reciclagem dos conhecimentos e desenvolvimento de equipe.
- xii) Manter salários e demais benefícios compatíveis com o oferecido no mercado de trabalho para as funções equivalentes.
- xiii) Observar, rigorosamente, o Código Civil Brasileiro, as Normas Técnicas, as Leis, Dissídios e Regulamentos pertinentes e aplicáveis aos serviços objeto do Contrato.
- xiv) Participar de reunião mensal de avaliação dos serviços com o preposto da Contratante, através de seu Gerente do Contrato.
- xv) Fazer com que seus empregados adotem a adequada utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.
- xvi) O ambiente físico da Central de Atendimento, destinado aos serviços contemplados neste Termo de Referência, deverá ser isolado de demais ambientes da Contratada, disponibilizando ilhas de posições de atendimento e supervisão exclusivas à Contratante.
- xvii) Providenciar todos os recursos de telecomunicações relativos à conexão entre a Central de Atendimento da Contratada e a Contratante. Os recursos são o circuito local de comunicação – link de dados, os roteadores e/ou switches das duas pontas, cabos e conectores e as respectivas configurações, bem como a garantia de manutenção e funcionamento dos mesmos.
- xviii) Responsabilizar-se por quaisquer danos e/ou prejuízos que vier causar à Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços contratados, em razão de ação ou omissão da Contratada ou de quem em seu nome agir, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização ou o acompanhamento da Contratante.
- xix) Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pela Contratante nos locais de serviços, retirando no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após notificação, qualquer colaborador considerado com conduta inconveniente.
- xx) Não divulgar interna ou externamente, nem fornecer dados e informações dos serviços realizados objeto do Contrato, a menos que expressamente autorizado.
- xxi) Repassar à Contratante, todas as informações e dados referentes aos serviços executados ao final do Contrato.
- xxii) Substituir, sempre que exigido pela Contratante e independentemente de justificativa por parte desta, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina ou ao interesse da Contratante.
- xxiii) Manter durante toda a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital em compatibilidade com as obrigações assumidas.
- xxiv) Gerenciar os serviços prestados, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade, responsabilizando-se pelo pessoal envolvido na prestação dos serviços, nos aspectos de recrutamento, seleção, treinamento, reciclagem, acompanhamento e orientação; avaliação da qualidade do desempenho; manutenção da disciplina; implementação de programas de incentivo e planos de carreira; monitoração dos atendimentos; manutenção de bom clima organizacional; reuniões de avaliação geral escalonamento, previsão e controle de ausências (horários de almoço, férias, licenças).
- xxv) Gerenciar os serviços prestados, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade, responsabilizando-se pelo processo de execução dos serviços, ou seja, na implementação dos procedimentos definidos pela Contratante; gerenciamento dos recursos tecnológicos; controle do fluxo de ligações no teleatendimento receptivo; teleatendimento ativo e atendimento multimeios; gerenciamento do fluxo de informações na Central de Atendimento e gerenciamento da qualidade do atendimento com elaboração, análise e apresentação de relatórios e gráficos de gestão e da qualidade dos serviços prestados.
- xxvi) Gerenciar os serviços prestados, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade, responsabilizando-se pelo controle dos recursos com a organização e controle dos documentos e informações de uso dos Operadores, Supervisores e Back Office; cuidados na utilização de móveis, equipamentos e materiais disponibilizados pela Contratante.
- xxvii) Desenvolver e gerenciar os serviços contratados de Teleatendimento Receptivo, Teleatendimento Ativo e Retorno as Solicitações e Atendimento Multimeios, sendo que a Contratada deverá ter um quadro inicial de Operadores, Supervisores e Back Office suficientes

para atender ao Plano de Ocupação das Posições de Atendimento estabelecido pela Contratante.

- xxviii) Para os serviços de Teleatendimento Receptivo, Teleatendimento Ativo, Atendimento Multimeios e Back Office, a Contratada deverá disponibilizar acompanhamento e supervisão constante, através de 1 (um) Supervisor para cada grupo máximo de 20 (quinze) Posições de Atendimento PA1 e PA2, atuando nas mesmas condições de horários e turnos.
- xxix) Prover intervalos aos Operadores e Supervisores para pausa particular, descanso, lanche ou ginástica laboral de acordo com a PORTARIA N° 09, DE 30 DE MARÇO DE 2007 Aprova o Anexo II da NR-17 — Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO.
- xxx) Para a gestão da infraestrutura tecnológica especificada, a Contratada deverá disponibilizar Gestor Tecnológico que se responsabilizará em coordenar, manter consolidadas e divulgar informações referentes às implantações de integrações e novas versões/releases de CTI entre os sistemas informatizados para gestão de atendimento (Sistema Informatizado de Pesquisa e Sistema de Registro de Atendimento) com a plataforma de comunicação da Central de Atendimento. Não há obrigatoriedade deste profissional trabalhar em tempo integral nas dependências da Central de Atendimento da Contratante. Este profissional deverá ser do quadro de pessoal da empresa na data prevista da realização do certame e possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos em gerência de projetos e a comprovação será feita com a apresentação da certificação PMP (Project Management Professional) fornecida pelo PMI (Project Management Institute) do profissional e declaração da empresa proponente na proposta de preços referindo-se obrigatoriamente ao número desta licitação e devidamente assinada pelo seu representante legal.
- xxxi) Para assegurar a qualidade dos serviços a Contratada deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e as habilidades exigidas nesta especificação.
- xxxii) Coordenar a execução dos serviços, em comum acordo com a Contratante, considerando-se a continuidade dos trabalhos e evitando interrupções ou paralisações no serviço de atendimento.
- xxxiii) Fornecer, dar manutenção e atualizar continuamente, sem nenhum ônus adicional para a Contratante, todos os equipamentos, infraestrutura física, mobiliário e materiais de apoio previstos neste Termo de Referência, através de equipes técnicas especializadas de suporte técnico durante a vigência do Contrato, de forma a prestar o serviço dentro das exigências e padrões definidos pela Contratante.

b) Obrigações da Contratante

- i) Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução dos serviços objeto do Contrato através de preposto devidamente designado, que anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com o mesmo.
- ii) Proporcionar todas as facilidades para que a Contratada possa desempenhar seus serviços dentro das normas do Contrato.
- iii) Realizar o treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo do Multiplicador de Conhecimento da equipe da Contratada, nos procedimentos e normas estabelecidos para os serviços e informações disponibilizados pela Contratante aos usuários da Central de Atendimento, bem como providenciar o repasse à Contratada de toda e qualquer alteração de conteúdo e/ou procedimento, mesmo que transitório, que impacte no atendimento. O Multiplicador de Conhecimento determinado será responsável pelo repasse das informações e dos serviços aos Operadores.
- iv) Definir, acompanhar e analisar os relatórios e índices gerenciais com vistas a propor ajuste no Plano de Ocupação das Posições de Atendimento e adequação dos serviços.
- v) Fixar e avaliar mensalmente metas e parâmetros de desempenho operacional e qualidade dos serviços prestados pela Contratada, através de reuniões com o Gerente.
- vi) Manter atualizado os manuais e rotinas de serviços de atendimento ao usuário, nos aspectos inerentes aos procedimentos da Contratante.
- vii) Notificar a Contratada, por escrito, sobre qualquer irregularidade referente à execução dos serviços, devendo esta se reportar no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis, contados a partir do recebimento da referida notificação, sobre as medidas tomadas para a solução da irregularidade.
- viii) Efetuar o pagamento à Contratada na forma convencionada nas Cláusulas Contratuais, dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as obrigações contratuais.
- ix) Permitir à equipe técnica da Contratada acesso às instalações da Contratante, para a execução de serviços, durante o horário de expediente ou fora dele, quando solicitado e

justificado ao setor competente, respeitadas as disposições legais, regulamentos e normas que disciplinam a segurança e o sigilo.

- x) Promover a contratação e os pagamentos aos prestadores de serviços de telecomunicações correspondentes aos troncos de linha E1, serviço DDG, ligações telefônicas de entrada/saída vinculadas ao serviço DDG, linhas telefônicas do servidor de fax-símile e às linhas telefônicas diretas complementares necessárias aos serviços específicos da Contratante.
- xi) Não permitir que os profissionais da Contratada executem tarefas em desacordo com as estabelecidas no Contrato.
- xii) Impedir que terceiros executem o objeto contratual.
- xiii) Não obstante a Contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a Contratante reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, podendo para isso:
 - (1) Ordenar a imediata retirada do local, bem como, a substituição de colaborador da Contratada que estiver sem uniforme ou crachá, que embarçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente.
 - (2) Examinar as carteiras profissionais dos empregados disponibilizados a seu serviço, para comprovar o registro da função profissional.
- xiv) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada.
- xv) Estabelecer rotinas para o cumprimento do objeto deste Contrato.
- xvi) Definir mecanismos de gerenciamento e controle das atividades desenvolvidas pela Contratada, assim como avaliar a execução mensal das atividades em andamento, relativas aos serviços contratados.

c) Direitos da Contratante

- i) Avaliar, mensalmente, a qualidade de prestação dos serviços nos aspectos de tempo médio de conversação, de espera, de permanência no sistema, de pausas e a exatidão das informações prestadas e outros aspectos que julgar importante.
- ii) Realizar, a qualquer tempo, pesquisa de opinião junto aos usuários, procurando avaliar a qualidade dos serviços prestados.
- iii) Estabelecer, mensalmente, os padrões de desempenho operacional e de qualidade a serem alcançados pela Contratada, revisando e adequando os acordos de níveis de serviços contratados quando julgar necessário.
- iv) Analisar o grau de qualidade na execução dos serviços da Contratada, através da comparação dos indicadores de desempenho alcançados pelos profissionais da Contratada com aqueles exigidos pelos Índices dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos neste Termo de Referência.
- v) Definir calendário mensal de reuniões de avaliação conjuntas entre gestores da Contratante e Contratada.
- vi) Definir relatórios e instrumentos de controle a serem apresentados pela Contratada à Contratante, com o objetivo de possibilitar o gerenciamento dos serviços.
- vii) Ocupar temporariamente Posições de Atendimento com seus próprios servidores, de acordo com suas necessidades e critérios, sem nenhum prejuízo à Contratada.

11) Qualificação Técnica

A proponente deverá, obrigatoriamente, apresentar na documentação de habilitação, no mesmo envelope dos documentos legais exigidos no edital, sob pena de inabilitação, os seguintes itens:

- i. Descrição completa do ambiente da Central de Atendimento, contemplando: infraestrutura física, infraestrutura tecnológica e sistemas informatizados para gestão dos atendimentos, fornecendo manuais e catálogos do fabricante da Plataforma de Comunicação Multiserviços IP.
- ii. Registro ou inscrição da empresa proponente e de seus Responsáveis Técnicos no Conselho Regional de Administração – CRA e Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia – CREA, em sua plena validade, acompanhada dos comprovantes de quitação, de acordo com o disposto no Inciso I do artigo 30 da Lei nº. 8.666/93. No caso de empresas fora do Distrito Federal, os documentos acima deverão ser visados pelo CRA/DF e CREA/DF.

- iii. Atestado(s) de Capacidade Técnica, conforme a características descritas no **Encarte 03 do Termo de Referência**, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, devidamente(s) registrado(s) nos órgãos competentes CREA – Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia e CRA - Conselho Regional de Administração, comprovando que a proponente e seus Responsáveis Técnicos executaram ou estejam executando, a contento, serviço(s) de planejamento, implantação, operação e gestão de central de atendimento, nas dependências próprias, com natureza e vulto compatíveis com o objeto ora licitado.
- iv. Comprovação de possuir em seu quadro permanente na data da licitação, Responsável Técnico na área de Administração de Empresas, devidamente registrado no CRA e Responsável Técnico na área de Engenharia Eletrônica/Telecomunicações, devidamente registrado no CREA. Entende-se, para fins de atendimento deste subitem, profissionais pertencentes ao quadro permanente, o sócio, o diretor (detentor de cargo na gestão) e o empregado devidamente registrado em Carteira de Trabalho e Previdência Social.
- v. Atestado(s) de Capacidade Técnica, conforme a características descritas no **Encarte 03 do Termo de Referência**, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, devidamente(s) registrado(s) nos órgãos competentes CREA – Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia e CRA - Conselho Regional de Administração, comprovando que a proponente e seus Responsáveis Técnicos executaram ou estejam executando, a contento, serviço(s) de desenvolvimento e customização de sistema de integração (CTI – Computer Telephony Integration) entre plataforma de comunicação de voz da central de atendimento própria e sistemas corporativos, implementação de sistemas de atendimento e relacionamento em arquitetura web com interface para geração de relatórios e base de conhecimento e sistema de gestão de força de trabalho e qualidade, com natureza e vulto compatíveis com o objeto ora licitado.
- vi. Apresentação do alvará de localização e funcionamento da Sede, Filial ou domicílio da proponente, em vigor na data de abertura do certame.
- vii. Apresentação do Certificado de Conformidade do Corpo de Bombeiros Militar, nos termos da Norma Técnica nº 019, em sua plena validade na data de abertura do certame.
- viii. Nomeação do Gerente dedicado, não necessariamente exclusivo, e responsável pela implantação e acompanhamento dos serviços da Contratante na Central de Atendimento por todo o período do Contrato.
- ix. Apresentação pela proponente de Termo de Visita, conforme modelo constante no **Encarte 04 do Termo de Referência**, certificando que um de seus Responsáveis Técnicos efetuaram visita técnica às atuais instalações da Central de Atendimento, tomando conhecimento dos sistemas corporativos da Contratante com suas funções atuais, das telas de consulta, atualização de dados, abertura de ordens de serviços, roteiros e outros aplicativos que se encontram em funcionamento, dos equipamentos, infraestrutura e instalações de informática disponíveis no local que serão disponibilizados para a prestação de serviços especializados de operação e gerenciamento do atendimento. A visita deverá ser realizada até 3 (três) dias úteis antes da data prevista para recebimento das propostas, devendo ser agendadas junto à Contratante pelo telefone (61) 2023-7550, de segunda a sexta-feira, no horário das 09h às 11h ou das 14h30 às 17h. A não realização da vistoria não justifica o descumprimento de qualquer item presente neste Termo de Referência sob alegação de desconhecimento das condições de prestação dos serviços.
- x. Apresentação da Declaração de Qualificação Técnica, conforme modelo constante no **Encarte 05 do Termo de Referência**, devidamente assinada pelo seu representante legal.
- xi. Declaração de Ciência sobre Responsabilidade Ambiental, comprometendo-se a adequar suas operações aos critérios de sustentabilidade ambiental dispostos na Instrução Normativa SLTI/MP nº 01/2010, na portaria MTur nº 181/2012, e observando ainda os requisitos indicados no **Encarte 08 do Termo de Referência**.

12) Considerações sobre Sustentabilidade Ambiental

- i) Alguns princípios de responsabilidade ambiental devem embasar alguns serviços disponibilizados pela Central de Atendimento da Contratante e, a Contratada deve utilizar metodologias que contribuam para a redução do impacto ambiental.
- ii) A Contratada deverá implementar políticas visando a conscientização e sensibilização de seus empregados para a utilização adequada dos recursos utilizados na geração dos serviços objeto deste Contrato ambiente.
- iii) Os resíduos gerados durante a prestação dos serviços objeto deste Contrato, tais como papéis, tonners, cartuchos, lápis, canetas, pastas, entre outros, deverão ser consumidos de forma sistematizada, visando reduzir o consumo dos recursos naturais. Além disso, a sua destinação final deve proporcionar a possibilidade de reciclagem, por meio de sistema de coleta seletiva de resíduos.

13) Apresentação da Proposta de Preço

- i) A proposta de preço da proponente deverá ser elaborada e apresentada impressa por processo eletrônico, com clareza, em uma única via, em papel timbrado ou conter carimbo padronizado da empresa proponente, sem rasuras, emendas, entrelinhas, borrões ou acréscimos, ser datada e assinada na última folha, sob carimbo, de forma a permitir a identificação do signatário, e rubricada nas demais, contendo obrigatoriamente:
 - (1) Declaração de total conhecimento e concordância com os termos do Edital e seus Anexos.
 - (2) Nome ou razão social do proponente e CNPJ/MF.
 - (3) Endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail).
 - (4) Nome, estado civil, profissão, CPF, Carteira de Identidade, domicílio e cargo na empresa, de seu representante legal, para fins de assinatura do Contrato.
 - (5) Prazo de validade da proposta (no mínimo de 60 dias).
 - (6) Declaração expressa de que o preço total 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 global dos serviços ressalvado a hipótese prevista no parágrafo 5º, do artigo 65, da Lei nº 8.666/1993.
 - (7) Declaração informando a localidade/UF onde será implantada a Central de Atendimento.
 - (8) Preencher e apresentar todas as Planilhas de Proposta de Preços conforme **Encarte 06**.
- ii) Os preços deverão ser apresentados em Reais (R\$), contemplando todos os impostos, taxas e demais despesas necessárias à execução do objeto deste Termo de Referência. Na hipótese de divergência entre os valores expressos em número e os valores por extenso, prevalecerão, para efeito de classificação, estes últimos. Na hipótese de divergência entre o valor mensal e as totalizações dos valores unitários, prevalecerão estes últimos.
- iii) A oferta deve ser clara e precisa, limitada rigorosamente ao objeto ora licitado, sem conter alternativas de preço ou quaisquer outras condições que induzam o julgamento a apresentar mais de um resultado.
- iv) Os preços cotados deverão ser referidos à data prevista para o recebimento das propostas, considerando-se a condição de pagamento à vista, não devendo, portanto, ser computado qualquer custo financeiro para o período de processamento das faturas.
- v) A proponente deverá preencher e apresentar a Planilha 1 – Planilha de Custos de Mão de Obra por Perfil Profissional, **Encarte 06**, conforme modelo IN nº 02 de 30/04/2008, do MPOG/SLTI e alterações, devendo ser fornecido o detalhamento de custo de cada perfil profissional descrito neste Termo de Referência, devidamente quantificada e especificada, sob pena de desclassificação da proposta.
- vi) A proponente deverá preencher e apresentar a Planilha 2 – Quadro-resumo do Custo Mensal da Mão de Obra – PA1, **Encarte 06**, devidamente quantificada e especificada, sob pena de desclassificação da proposta.

- vii) A proponente deverá preencher e apresentar a Planilha 3 – Quadro-resumo do Custo Mensal da Mão de Obra – PA2, **Encarte 06**, devidamente quantificada e especificada, sob pena de desclassificação da proposta.
- viii) A proponente deverá preencher e apresentar a Planilha 4 - Quadro Demonstrativo dos Itens de Infraestrutura – PA1, **Encarte 06**, devidamente quantificada e especificada, sob pena de desclassificação da proposta.
- ix) A proponente deverá preencher e apresentar a Planilha 5 - Quadro Demonstrativo dos Itens de Infraestrutura – PA2, **Encarte 06**, devidamente quantificada e especificada, sob pena de desclassificação da proposta.
- x) A proponente deverá preencher e apresentar a Planilha 6 - Planilha de Composição do Preço Unitário da Posição de Atendimento – PA1, **Encarte 06**, devidamente quantificada e especificada, sob pena de desclassificação da proposta.
- xi) A proponente deverá preencher e apresentar a Planilha 7 - Planilha de Composição do Preço Unitário da Posição de Atendimento – PA2, **Encarte 06**, devidamente quantificada e especificada, sob pena de desclassificação da proposta.
- xii) A proponente deverá preencher e apresentar a Planilha 8 - Quadro Demonstrativo Final da Proposta de Preço, **Encarte 06**, devidamente quantificada e especificada, sob pena de desclassificação da proposta.
- xiii) A proponente deverá apresentar a cópia do último acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho das categorias profissionais pertinentes à prestação dos serviços, adotados na composição dos custos de formação de preços.
- xiv) Todos os custos com treinamento, desenvolvimento e capacitação da mão-de-obra a ser alocado na prestação dos serviços contratados devem estar contemplados no preço final da proposta.
- xv) A proponente deverá apresentar na proposta de preços o Cronograma de Implantação da Central de Atendimento, cujo prazo não poderá exceder a 30 (trinta) dias.
- xvi) A proponente deverá apresentar na proposta de preço declaração de aceitação e cumprimento dos Níveis de Serviço exigidos conforme previsto neste Termo de Referência.
- xvii) Para realizar os cálculos dos preços dos serviços, a proponente deverá considerar os seguintes itens em sua proposta:
 - (1) Os quantitativos apresentados na Planilha 8 - Quadro Demonstrativo Final da Proposta de Preço do **Encarte 06** são referenciais. O desembolso se dará mediante comprovação dos serviços efetivamente prestados, através de Relatório Mensal de Atividades, a ser aprovado pela Contratante.
 - (2) Os Operadores, Operadores Bilíngue, Supervisores e Monitores de Atendimento exclusivos dos serviços de primeiro nível constarão nas planilhas de proposta de preços das posições de atendimento do tipo PA1.
 - (3) Os Back Offices, Supervisores e Monitores de Atendimento exclusivos dos serviços de segundo nível constarão nas planilhas de proposta de preços das posições de atendimento do tipo PA2.
 - (4) Os profissionais que prestam atividades de gestão e apoio operacional, necessárias ao funcionamento dos serviços de primeiro e segundo níveis (gerente, coordenador, multiplicador de conhecimento, analista de qualidade, analista de planejamento e tráfego, psicólogo e técnico de suporte de informática) constarão nas planilhas de proposta de preço dos dois tipos de posições de atendimento - PA1 e PA2, tendo seu custo dividido entre as duas. Dessa forma, nesses casos, nas Planilhas 2 e 3 do **Encarte 06**, na coluna “Quantidade de empregados por posto”, será fixado o valor de 0,8 (zero vírgula oito) e 0,2 (zero vírgula dois) respectivamente, uma vez que é exigido apenas 1

(um) profissional para cada um desses cargos e que o valor deste será dividido entre a PA1 e a PA2.

- (5) De forma análoga, no que se refere à parte de infraestrutura, os itens relacionados e necessários ao funcionamento dos serviços de primeiro e segundo níveis constarão nas planilhas de proposta de preços dos dois tipos de posições de atendimento - PA1 e PA2, tendo seu custo dividido entre as duas. Dessa forma, nesses casos, nas Planilhas 4 e 5 do **Encarte 06**, na coluna "Quantidade", será fixado o valor de 0,8 (zero vírgula oito) e 0,2 (zero vírgula dois) respectivamente. Exceção do mobiliário e equipamentos para as posições de atendimento, que deverão atender ao plano de ocupação das posições de atendimento definido no presente Termo de Referência.
- (6) Os serviços relacionados às Posições de Atendimento PA1 e PA2, itens 1 e 2 respectivamente da Planilha 8 - Quadro Demonstrativo Final da Proposta de Preço, **Encarte 06**, serão pagos mensalmente de acordo com o número total de Posições de Atendimento de 1 (uma) hora (PA/1hora), as quais deverão ser comprovadas por meio de relatórios.
- (7) O Serviço de Atendimento Eletrônico via URA, por demanda, item 4 da Planilha 8 - Quadro Demonstrativo Final da Proposta de Preço, **Encarte 06**, será pago mensalmente de acordo com o número total de chamadas efetivamente realizadas pela URA, as quais deverão ser comprovadas mediante apresentação de relatório demonstrativo das chamadas realizadas e aceite do serviço emitido pela Contratante.
- (8) O Serviço de Atendimento Eletrônico via SMS, por demanda, item 5 da Planilha 8 - Quadro Demonstrativo Final da Proposta de Preço, **Encarte 06**, será pago mensalmente de acordo com o número total de mensagens efetivamente realizadas pela plataforma SMS, as quais deverão ser comprovadas mediante apresentação de relatório demonstrativo das mensagens realizadas e aceite do serviço emitido pela Contratante.
- (9) O Serviço de Atendimento Técnico Especializado, por demanda, item 6 da Planilha 8 - Quadro Demonstrativo Final da Proposta de Preço, **Encarte 06**, será pago mensalmente de acordo com o número total de horas efetivamente trabalhadas, as quais deverão ser comprovadas mediante apresentação de relatório demonstrativo das horas despendidas e aceite do serviço emitido pela Contratante. Para estimativa do número de horas deste serviço, considera-se a média de 176 (cento e setenta e seis) horas mensal por profissional.
- (10) O Serviço de Atendimento Técnico Especializado de Suporte Presencial, por demanda, item 7 da Planilha 8 - Quadro Demonstrativo Final da Proposta de Preço, **Encarte 06**, será pago mensalmente de acordo com o número total de horas efetivamente trabalhadas, as quais deverão ser comprovadas mediante apresentação de relatório demonstrativo das horas despendidas e aceite do serviço emitido pela Contratante. Para estimativa do número de horas deste serviço considera-se a média de 176 (cento e setenta e seis) horas mensal por profissional.
- (11) O Serviço de Elaboração e Implantação de Roteiros, Fluxos de Atendimento e Rotinas de Trabalho, por demanda, item 8 da Planilha 8 - Quadro Demonstrativo Final da Proposta de Preço, **Encarte 06**, será pago mensalmente de acordo com o número total de horas efetivamente trabalhadas, as quais deverão ser comprovadas mediante apresentação de relatório demonstrativo das horas despendidas e aceite do serviço emitido pela Contratante. Para estimativa do número de horas deste serviço considera-se a média de 176 (cento e setenta e seis) horas mensal por profissional.
- (12) O Serviço de Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Atendimento, por demanda, item 9 da Planilha 8 - Quadro Demonstrativo Final da Proposta de Preço, **Encarte 06**, será pago mensalmente de acordo com o número total de horas efetivamente trabalhadas, as quais deverão ser comprovadas mediante apresentação de relatório demonstrativo das horas despendidas e aceite do serviço emitido pela Contratante. Para estimativa do número de horas deste serviço considera-se a média de 176 (cento e setenta e seis) horas mensal por profissional.

14) Reajustes dos Preços

- i) Os preços contratados poderão ser reajustados após o período de 12 (doze) meses, limitado à variação do índice estabelecido nas Diretrizes de Reajustamento adotados pela Contratante.

15) Repactuação dos Preços

- i) Os preços contratados poderão ser repactuados mediante solicitação da Contratada.
- ii) A repactuação de preços, como espécie de reajuste contratual, deverá ser utilizada nas contratações de serviços com dedicação exclusiva de mão-de-obra, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano das datas dos orçamentos aos quais a proposta se referir, conforme estabelece o art. 5º do Decreto nº 2.271, de 1997.
 - (1) A repactuação para fazer face à elevação dos custos da contratação, respeitada a anualidade disposta, e que vier a ocorrer durante a vigência do Contrato, é direito do contratado, e não poderá alterar o equilíbrio econômico financeiro dos contratos, conforme estabelece o art. 37, inciso XXI da Constituição Federativa do Brasil, sendo assegurado ao prestador receber pagamento mantidas as condições efetivas da proposta.
 - (2) A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quanto forem necessárias em respeito ao princípio da anualidade do reajuste 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 do serviço.
 - (3) Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-base diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantas quanto forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.
 - (4) A repactuação para reajuste do Contrato em razão de novo acordo, dissídio ou convenção coletiva deve repassar integralmente o aumento de custo da mão-de-obra decorrente desses instrumentos.
- iii) O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado a partir:
 - (1) Da data limite para apresentação das propostas constante do instrumento convocatório, em relação aos custos com a execução do serviço decorrentes do mercado, tais como o custo dos materiais e equipamentos necessários à execução do serviço; ou (Redação dada pela IN/MP/03/2009)
 - (2) Da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente da mão-de-obra e estiver vinculada às datas-base destes instrumentos.
- iv) Nas repactuações subseqüentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.
- v) As repactuações serão precedidas de solicitação da Contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços ou do novo acordo convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação.
- vi) 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.
- vii) Quando da solicitação da repactuação para fazer jus a variação de custos decorrente do mercado, esta somente será concedida mediante a comprovação pelo contratado do aumento dos custos, considerando-se:
 - (1) Os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração.
 - (2) As particularidades do Contrato em vigência.
 - (3) A nova planilha com a variação dos custos apresentada.

- (4) Indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes.
 - (5) A disponibilidade orçamentária do órgão ou entidade contratante.
- viii) A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.
 - ix) O prazo referido no item anterior ficará suspenso enquanto a Contratada não cumprir os atos ou não apresentar a documentação solicitada pela Contratante para a comprovação da variação dos custos.
 - x) As repactuações, como espécie de reajuste, serão formalizadas por meio de apostilamento, e não poderão alterar o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizadas por aditamento.
 - xi) O Órgão ou Entidade Contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela Contratada.
 - xii) As repactuações a que o contratado fizer jus e não forem solicitadas durante a vigência do Contrato, serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do Contrato.
 - xiii) Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:
 - (1) A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação.
 - (2) Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras ou 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, convenção 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.
 - (a) Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença por ventura existente.
 - (b) As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

16) Prazos e Vigência do Contrato

- i) O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitado a 60 (sessenta) meses, nos termos da Lei nº. 8.666/93.
- ii) A Contratada ou a Contratante comunicará, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias sobre o término do período contratual em curso de que não quer a renovação ou a continuação do Contrato.

17) Gestor do Contrato

- i) O gestor do Contrato será designado pela Contratante através de Portaria Ministerial e específica para este fim.
- ii) O gestor do Contrato se responsabilizará pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato durante todas as etapas de prestação de serviços contratados, cabendo a este anotar em registro próprio todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

18) Relação – Documentos Anexos

ENCARTE 01: DESCRIÇÃO DOS APLICATIVOS - MTur

ENCARTE 02: CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

ENCARTE 03: CARACTERÍSTICAS DOS ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA

ENCARTE 04: TERMO DE VISITA

ENCARTE 05: DECLARAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

ENCARTE 06: PLANILHAS DE PROPOSTA DE PREÇOS

ENCARTE 07: ETAPA DE IMPLANTAÇÃO

ENCARTE 08: DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA SOBRE RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

ENCARTE 09: GLOSSÁRIO

ENCARTE 10: MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

a) ENCARTE 01: DESCRIÇÃO DOS APLICATIVOS - MTur

O serviço de informações turísticas é de grande relevância para o setor, sendo a Central de Atendimento um ponto único de contato, mediante o pronto atendimento às demandas dos usuários e do público interno em geral. Para tanto, torna-se imprescindível a centralização de alguns serviços disponibilizados nesta ferramenta de relacionamento entre o usuário e o Ministério do Turismo, pois de acordo com as especificidades da Contratante, cabe esclarecer a finalidade dos aplicativos demandados de forma massiva pelos usuários ao Ministério do Turismo.

Os aplicativos constantes neste encarte são considerados principais e necessários às atividades da Central de Atendimento, sem engessamento que impeça a inclusão e/ou evolução de novos serviços e aplicativos pertencentes ao escopo de negócio do Ministério do Turismo.

1) CADASTUR

- i. Objetivo: Sistema que visa promover o ordenamento, a fiscalização e a legalização dos prestadores de serviços turísticos no Brasil, por meio do cadastro de empresas e profissionais do setor.
- ii. Acessos: WEB

2) INVTUR

- i. Objetivo: Sistema que visa o armazenamento e a organização das informações identificadas acerca dos atrativos, dos serviços, dos equipamentos turísticos e da infraestrutura de apoio ao segmento, cuja finalidade é servir como instrumento solidificador das informações para fins de planejamento e gestão da atividade turística.
- ii. Acessos: WEB

3) PRONATEC COPA

- i. Objetivo: Programa instituído em parceria firmada entre o Ministério do Turismo e o Ministério da Educação para levar o Pronatec ao segmento turístico, para capacitar quem já trabalha com turismo e também quem pretende se profissionalizar no setor.
- ii. Acessos: WEB

4) SBClass

- i. Objetivo: Sistema elaborado de forma participativa estabelecendo sete tipos de Meios de Hospedagem, para atender a diversidade da oferta hoteleira nacional e utiliza a simbologia de estrelas para diferenciar as categorias.
- ii. Acessos: WEB

5) Segmentação Turística

- i. Objetivo: Forma de organizar o turismo para fins de planejamento, gestão e mercado. Os segmentos turísticos podem ser estabelecidos a partir dos elementos de identidade da oferta e também das características e variáveis da demanda.
- ii. Acessos: WEB

6) SNRHos

- i. Objetivo: Sistema criado para informatizar a Ficha Nacional de Registro de Hóspedes – FNRH, facilitando o envio, pelos meios de hospedagem, permitindo o tratamento dessas informações identificando o perfil do turista e as taxas de ocupação hoteleira de cada região, possibilitando a melhoria da elaboração de políticas públicas direcionadas ao setor turístico.
- ii. Acessos: WEB

7) Viaja Mais Melhor Idade

i. Objetivo: Programa que visa promover a inclusão social de pessoas a partir de 60 anos, de aposentados e de pensionistas, proporcionando-lhes oportunidades de viajar e de usufruir os benefícios da atividade turística, como forma de fortalecimento do setor de turismo no Brasil.

ii. Acessos: WEB

b) ENCARTE 02: CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

1) Requisitos Técnicos da Infraestrutura Física

A Contratada deverá fornecer estrutura física concentrada em um único imóvel, com ambiente exclusivamente destinado a execução dos serviços contratados, que comporte a implantação da Central de Atendimento do MTur com as características e especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

Visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços, a Contratada deverá fornecer infraestrutura física que atendam às configurações mínimas estabelecidas neste Termo de Referência. Entretanto, a Contratante não fará nenhuma exigência em relação a marca ou modelo dos produtos utilizados pela Contratada.

A edificação deverá ser provida de elevador (no caso de prédio vertical) em perfeito estado de conservação e funcionamento, acesso físico, instalações hidráulicas, sistema de refrigeração, controle de acesso, circuito fechado de televisão, sistema de energia, geradores e no-breaks, mobiliário e equipamentos de apoio, acústica, segurança do trabalho, projetos de layout e manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais, constituindo-se elementos críticos para o funcionamento completo da Central de Atendimento, conforme características técnicas abaixo descritas:

a) Acesso Físico

- i) A Contratada deverá disponibilizar edificação que atenda às normas de acessibilidade, Decreto 5296/2004, que regulamenta a Lei 10.048 e 10.098/2000, e ainda a NBR 9050 da ABNT a respeito de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências.

b) Instalações Hidráulicas

- i) A Contratada deverá disponibilizar o fornecimento de água potável, com capacidade efetiva de fornecimento nas condições de vazão necessárias à dimensão do empreendimento.
- ii) Os equipamentos sanitários deverão ser dimensionados, observando-se a composição da população de usuários (masculino x feminino), recomendando-se a utilização de caixas de descarga com reservatório acoplado, observando a Norma Regulamentadora NR nº 24 do MTE.

c) Sistema de Refrigeração

- i) Para a refrigeração dos ambientes deverão ser observadas as recomendações da Portaria/MS/GM n.º 3.523, de 28 de agosto de 1998, Resolução ANVISA n.º 176, de 24 de outubro de 2000, ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, as NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar Condicionado para Conforto e a NBR 10080 – Instalações de Ar Condicionado para Salas de Computadores e a NBR 10085 – Medição de Temperatura em Condicionamento de Ar.

d) Controle de Acesso

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

e) Circuito Fechado de Televisão

- i) O CFTV digital será utilizado na Central de Atendimento para registro e acompanhamento de imagens, em tempo real, com acessos por vários pontos remotos que permitam a visualização completa da Central de Atendimento, exceto em ambientes privados como banheiros e deverá ser disponibilizado acesso remoto via WEB para a Contratante.

f) Rede Física e Lógica

- i) A rede física e lógica da Contratada deverá ser suportada por sistema de cabeamento estruturado com protocolo TCP/IP, utilizando-se do padrão Fast-Ethernet e Gigabit Ethernet, velocidade dupla 100/1000 Mbps auto-sense, com utilização de equipamentos ativos de rede (switches) com qualidade de serviço QoS para atendimento de voz sobre IP.
- ii) Possuir conexão à Internet (Web), permitindo aos administradores, técnicos de suporte e outras pessoas autorizadas, o acesso às informações e relatórios, cuja conexão será controlada por identificação de usuários e senhas, com acesso diferenciado, o qual será especificado no momento de cadastramento dos usuários.

g) Sistema de Energia/Geradores/No-Breaks

A Contratada deverá prover:

- i) Disponibilização contínua de energia elétrica, com instalações modernas, incluindo No-Break para a plataforma de comunicação e todos os equipamentos das posições de atendimento, além de um grupo gerador para eventuais quedas ou falta de energia, considerados os requisitos ambientais e normas locais em relação a ruído e fumaça, que assegure disponibilização contínua de energia.
- ii) Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho em conformidade com NBR 5413 – Iluminância de interiores.
- iii) Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas (SPDA) atendendo à NBR 5419 – Proteção de estruturas contra descargas atmosféricas.
- iv) Segurança em instalações e serviços de eletricidade (NR 10 – Segurança em instalações e serviços de eletricidade).

h) Mobiliário e Equipamentos de Apoio

A Contratada deverá fornecer todo o mobiliário necessário à operação, capacitação e administração da Central de Atendimento, os quais deverão estar em conformidade com a Portaria nº 09 do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing, conforme especificado a seguir:

- i) Ambiente exclusivo para as Posições de Atendimento (PA's de operadores e supervisão) para os serviços de teleatendimento receptivo, ativo e atendimento multimeios.
- ii) Ambiente exclusivo para as Posições de Atendimento (PA's) para os serviços de Back Office.
- iii) Posições de Atendimento (PA's) do tipo box com regulagem de altura. As posições de atendimento de Supervisores devem ser posicionadas em destaque em relação à equipe de Operadores, para facilitar as intervenções e orientações diretas.
- iv) Cadeiras ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento.
- v) Sala de descanso laboral adequadamente mobiliada (geladeira, poltronas, mesa de refeição, forno micro-ondas, cadeiras e televisão) para os Operadores e Supervisores.
- vi) Sala de treinamento adequada para a realização contínua de cursos de capacitação de Operadores e Supervisores, contendo microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia adequados para o funcionamento dos cursos.
- vii) Ambiente exclusivo e independente das Posições de Atendimento (PA's) para os serviços de gerência e coordenação e as equipes do atendimento técnico especializado; elaboração e implantação de roteiros, fluxos de atendimento e rotinas de trabalho; análise, desenvolvimento e manutenção de sistemas de atendimento; monitoria de atendimento; análise, dimensionamento e acompanhamento de tráfego; acompanhamento motivacional e manutenção da central de atendimento.
- viii) Armário individual com chave para os profissionais de atendimento para guarda de pertences e objetos particulares, com o objetivo de impedir que objetos sejam levados para o ambiente de trabalho, assegurando sua organização e segurança.
- ix) Equipamentos de apoio necessários à operacionalização e administração, tais como: projetor multimídia e tela de projeção; bebedouros; mesa comum e de reunião, cadeiras, sofás, poltronas, armários e arquivos.
- x) Materiais de consumo (papéis, tonners, cartuchos, lápis, canetas e pastas) necessários à execução dos serviços de apoio ao atendimento.

i) Acústica

- i) Para segurança e conforto acústico, deverão ser seguidos os preceitos da NR 15 – Atividades e Operações Insalubres, NR 17 – Trabalho em Teletendimento/Telemarketing, NBR 10152 – Nível de Ruído para Conforto Acústico e NB 101 – Tratamento Acústico em Recintos Fechados.
- ii) Para maior efetividade da condição acústica deverão ser obedecidos requisitos mínimos de atenuação local, com a utilização de materiais com densidade e espessura adequados nos revestimentos dos montantes frontais e laterais das posições de atendimento.

j) Segurança do Trabalho

- i) As condições de segurança do trabalho deverão atender integralmente à NR 23 – Proteção Contra Incêndios, além dos normativos do Corpo de Bombeiros.

k) Projetos de Layout

- i) Os projetos de layout dos ambientes que constituirão a Central de Atendimento deverão ser elaborados pela Contratada em atendimento às Normas Regulamentadoras, e entregues a Contratante no prazo máximo de até 10 (dez) dias, da assinatura do Contrato.

l) Manutenção dos Sistemas Prediais e Serviços Gerais

- i) Visando a continuidade dos serviços prestados, a Contratada deverá prover todos e quaisquer serviços de manutenção dos sistemas civis, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, de lógica, nobreak, ar condicionado, incêndio, elevadores, carpintaria, marcenaria, serralheria e chaveiro.
- ii) Será de responsabilidade exclusiva da Contratada o fornecimento de serviços gerais de apoio, tais como de limpeza e conservação, vigilância, copa, técnico de equipamentos de ar condicionado, água, luz, telefone e elevadores.

2) Requisitos Técnicos da Infraestrutura Tecnológica

A Contratada deverá implantar uma solução tecnológica composta de um conjunto de equipamentos/componentes que deve constituir uma Plataforma de Comunicação Multiserviços IP, ou seja, totalmente baseada na integração de todos os equipamentos utilizando o Protocolo Internet, tanto para a integração dos dados como para a comunicação de voz (VoIP – Voice over Internet Protocol), bem como disponibilizar os equipamentos de informática com configuração mínima necessária ao funcionamento da Central de Atendimento, conforme as seguintes características mínimas obrigatórias:

a) Arquitetura da Plataforma de Comunicação

- i) Capacidade de acréscimo de componentes de acordo com as necessidades para a melhoria de desempenho (escalabilidade horizontal).
- ii) Capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho.
- iii) Escalabilidade dos componentes da Central de Atendimento nos aspectos de capacidade de processamento, armazenamento de dados, acréscimo de usuários simultâneos sem perda de desempenho e acréscimo de novos relatórios.
- iv) Capacidade, de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade da Central de Atendimento.
- v) As proponentes deverão apresentar na proposta de preço, declaração ou cópia autenticada de contrato de manutenção junto ao fabricante da plataforma de comunicação, DAC, URA e Gravador de Voz e Tela a serem disponibilizados para os serviços ora licitados, devidamente assinada pelo representante legal da empresa, garantindo suporte técnico e manutenção das suas unidades.
- vi) Capacidade, de acordo com as demandas futuras da Contratante, de ser integrada com solução de Customer Relationship Management — CRM.
- vii) Capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle das aplicações.
- viii) O hardware e o software da plataforma de comunicação deverão ser projetados de forma integrada para atender simultaneamente, sem perdas ou desconexões, no mínimo, 90 (noventa) chamadas, sendo que a comprovação será feita pela proponente na proposta de

preços, por meio de documentação técnica oficial ou declaração do fabricante da plataforma de comunicação referindo-se obrigatoriamente ao número desta licitação.

- ix) Possibilitar a integração com o legado próprio de sistemas e/ou sistemas corporativos da Contratante.
- x) Possibilitar a operacionalização baseado em plataforma com servidores virtualizados, bem como manter as placas de comunicação externas aos servidores, não aderente ao um modelo específico de hardware.
- xi) Ofertar comunicação via IP (VoIP), possibilitando a conexão com outras localidades geográficas da Contratante.

b) Plataforma Webcenter – Multicanais

A plataforma de comunicação da Contratada deverá prover capacidade de atendimento interativo via Web para suporte a multicanais, de acordo com a demanda da Contratante, com as seguintes características:

- i) Webchat.
- ii) E-mail.
- iii) Telefonia IP (Internet Protocol).
- iv) Fax-Símile.
- v) SMS.
- vi) Redes Sociais.

c) Distribuidor Automático de Chamadas – DAC

O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), compatível com a URA, deverá estar, inicialmente, configurada como descrito nos seguintes itens:

- i) Comunicação via IP (Voz sobre IP) com as posições de atendimento, que potencializa uma alocação futura de novas posições de atendimento nas instalações existentes para demandas pontuais, caso solicitado pela Contratante.
- ii) Permitir a escuta de ligações em tempo real através de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante autenticação por senha.
- iii) Interface harmônica de sons para chamadas em espera.
- iv) Módulo de integração com a URA (Unidade de Resposta Audível), com no mínimo 90 (noventa) portas dedicadas.
- v) Módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas.
- vi) Possuir comunicação de voz e dados via protocolo IP (Internet Protocol).
- vii) Arquitetura recorrente e consistente a falhas.
- viii) Capacidade para que todos os parâmetros do perfil do Operador acompanhem a identificação de seu login e sejam independentes da localização física da posição de atendimento.
- ix) Possibilitar que o Operador digite códigos relacionados aos estados de pausas inerentes a sua jornada de trabalho pelo dispositivo telefônico.
- x) Ter capacidade de mensurar o tempo de espera de uma chamada na fila virtual como também a previsão do tempo de espera que a chamada permanecerá na mesma.
- xi) Ter capacidade de identificar as diversas especialidades e rotear as ligações correspondentes.
- xii) Ter capacidade de priorizar tipos de chamadas simultâneas para as distintas especialidades no atendimento humano.
- xiii) Ter capacidade de identificar e processar a velocidade média de atendimento para decidir a melhor rota para as chamadas entrantes.
- xiv) Permitir visualizar o desempenho a nível de Operador, tais como: nome do Operador, quantidade de chamadas atendidas por ele, o tempo médio de conversação com o usuário, o tempo “hold”, bem como de um grupo de Operadores.
- xv) Permitir visualizar o desempenho da operação de forma sistêmica, no que tange o tráfego de chamadas desde sua entrada na Central de Atendimento até a posição de atendimento. Quantifica as situações das chamadas entrantes como atendidas, abandonadas em fila, em espera em fila e os respectivos indicadores de nível de serviço por meio de uma interface de gerenciamento da plataforma.
- xvi) Suportar no mínimo noventa posições de atendimento, bem como a totalidade dos ramais IP da Central de Atendimento.

- xvii) Permitir que o canal de voz do enlace de telefonia ora ocupado pelo número chamador seja disponibilizado automaticamente quando do término do atendimento, ou quando a chamada for desconectada involuntariamente pelo usuário, ou quando desligada propositadamente pelo usuário antes do término da consulta.
- xviii) Permitir a associação de um Operador a um modelo “multiskill” que possibilite atendimento a vários grupos de atendimento simultâneos, com regras de distribuição configuradas a qualquer momento pelo Supervisor. Este procedimento deverá ocorrer em tempo real, sem quedas de, ou parada no sistema e sem interrompimento da chamada de atendimento em curso. Os grupos de atendimento poderão ser criados utilizando as seguintes facilidades: número ilimitado de grupos, configuração de ilimitadas mensagens de fila de espera, mensagens repetitivas de fila e mensagens de boas-vindas, associação dos Operadores em tempo real, configuração das mensagens ou o horário de atendimento do grupo, definição da prioridade de fila de espera (por grupo ou por Operador) de acordo com as necessidades, transbordo entre grupos e fila inteligente.
- xix) Permitir que aos grupos de atendimento, configurados no DAC, terem as seguintes opções de roteamento de chamada e transbordo: navegação na URA, sinalização telefônica, regras do atendimento, número de origem, habilidades do Operador, balanceamento de carga entre grupos, tamanho da fila de espera e tempo médio na fila de espera.

d) Facilidade de Integração CTI (Computer Telephony Integration)

- i) A plataforma de comunicação multisserviços IP da Contratada deverá prover capacidade de CTI, de acordo com a demanda da Contratante, compondo um ambiente automatizado e beneficiando-se dos aplicativos e produtos resultantes da convergência entre voz e dados.
- ii) O aplicativo CTI deverá possibilitar aos Operadores e Supervisores, no momento do atendimento, consulta de informações sobre o usuário através da integração com o sistema de registro de atendimento, ou seja, quando uma nova chamada é encaminhada para atendimento, o aplicativo direciona ao sistema de registro de atendimento os dados necessários para a localização do usuário.
- iii) O aplicativo CTI deverá garantir atividades de consultas ao sistema de registro de atendimento ocorram de forma síncrona, possibilitando que o Operador tenha a impressão de que tanto a chamada como os dados da chamada chegam ao mesmo tempo.
- iv) As integrações CTI deverão se estender aos dados coletados pelo módulo de URA da plataforma para encaminhamento dos dados do usuário ao Operador e também garantir a realização de consultas ao sistema de registro de atendimento da Contratada ou aos sistemas corporativos da Contratante (via DLL ou webservices) permitindo a tomada de decisão da URA baseada nas informações coletadas, ampliando a retenção de chamadas na URA resultando na redução de custos operacionais.
- v) Permitir, através da integração CTI, que o fluxo da ligação dependa do número chamador do usuário. Ao receber este número da empresa de telefonia, a plataforma de comunicação executa o fluxo na URA correspondente ao número chamador, possibilitando a realização de consultas ao sistema de registro de atendimento da Contratada ou aos sistemas corporativos da Contratante (via DLL ou webservices) permitindo a tomada de decisão da URA baseada nas informações coletadas, retornando mensagens automática e pré-gravadas de voz ao usuário sem a necessidade do atendimento humano.
- vi) Para a integração CTI através da URA, deverá ser disponibilizado um software de comunicação responsável pela integração entre a URA e os serviços da Contratante, cuja função é centralizar a troca de informações da URA com os diversos meios de comunicação, podendo esta integração ser realizada, por exemplo, com DLLs ou webservices.

e) Unidade de Resposta Audível – URA

- i) A URA da Contratada deverá ser do mesmo fabricante do DAC e possuir integração total com o mesmo, devendo suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência) e serviço automático de Fax-Símile e SMS (permite enviar e receber Fax-Símile e SMS).
- ii) O projeto da árvore de voz será feito em conjunto com a Contratante, cabendo à Contratada a programação e a gravação da fraseologia.
- iii) A programação da URA, árvore de voz e fraseologia poderão ser modificadas sempre que a Contratante considerar necessária a sua alteração, sem a necessidade de paradas na plataforma. A Contratada deverá realizar a alteração no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos.

- iv) Possuir facilidade para a customização da árvore de voz, através de interface visual e de modo on-line.
- v) Permitir o desvio automático das ligações para os Operadores, com integração total ao software de atendimento, permitindo ao Operador recuperar automaticamente as informações já fornecidas pelos usuários, bem como identificar as opções por estes acessadas.
- vi) Desviar para o Operador todas as ligações com estacionamento, por inoperância dos usuários, com tempo máximo de 10 (dez) segundos na URA.
- vii) Permitir ao Operador retomar a chamada para a URA, devolvendo os usuários para qualquer opção habilitada para o mesmo.
- viii) Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações e inglês (Ilha de Atendimento Bilingue), mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico.
- ix) Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário.
- x) Possibilitar que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (cut through).
- xi) Possui a facilidade de "echo", que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada.
- xii) Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção.
- xiii) Oferecer algoritmos de compressão de voz, de forma a otimizar a gravação de mensagens de voz (tanto guias da árvore de voz quanto possíveis mensagens deixadas pelos usuários).
- xiv) Ter a capacidade de transferir para o Operador ou Supervisor a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, função "screen pop", simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos.
- xv) Deverá disponibilizar recursos para a criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens específicas para cada módulo temático.
- xvi) Deverá haver a possibilidade de atendimento simultâneo de ligações por meio de entroncamento digital e atender à quantidade de posições de atendimento até o limite definido neste Termo de Referência.
- xvii) Possuir facilidade e agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas, por meio de interface gráfica em idioma português Brasil.
- xviii) Possibilitar ao usuário do serviço que disque um determinado número de cifras (senhas, códigos, CPF, CNPJ, entre outros) para realização de consultas em banco de dados.
- xix) Dirigir a ligação do usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e submenus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado.
- xx) Permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.
- xxi) Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas referentes a um período, contendo no mínimo, quantidade de ligações recebidas por opção de menu e tempo de duração das ligações.
- xxii) A URA deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deverá ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas.
- xxiii) Deverá possuir recursos de TTS (Text to Speech), em tempo real e em português do Brasil e no idioma Inglês (ilha de atendimento bilingue), compatível com o padrão de mercado. O número de licenças deverá ser igual ao número de linhas.
- xxiv) Deverá possuir recursos de Reconhecimento de Voz (ASR – Automatic Speech Recognition) baseado no idioma português do Brasil e no idioma Inglês (ilha de atendimento bilingue); O número de licenças deverá ser igual ao número de linhas.
- xxv) A URA deverá vocalizar o tempo de espera estimado e posição do usuário na fila de atendimento.
- xxvi) A URA deverá permitir que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra.
- xxvii) Deverá possuir recursos de navegação através de aparelhos para deficientes auditivos (TDD – Telecommunication Device for the Deaf).
- xxviii) Deverá possuir recursos de navegação com DTMF e Pulso.

f) Sistema de Gerenciamento de Chamadas

O Sistema de Gerenciamento de Chamadas a ser instalado pela Contratada deverá possuir as seguintes características:

- i) Deverá gerenciar todas as posições de atendimento, supervisão e grupos especialidades, gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, de maneira local ou remotamente.
- ii) O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da Contratada deverá ser do mesmo fabricante do DAC e possuir integração total com o mesmo.
- iii) Deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos Operadores e Supervisores; grupo de atendimento/especialidade; eventos; chamadas e navegação.
- iv) Deverão ser disponibilizados os relatórios históricos de Operadores e Supervisores; sumários dos Operadores e Supervisores; grupo de atendimento/especialidade; eventos e chamadas.
- v) O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da Contratada deverá apresentar gráficos coloridos, em pizza ou em barras verticais.
- vi) Permitir via WEB ou diretamente (link dedicado) a partir da Contratante, utilizando-se de interface gráfica, o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento dos relatórios, que deverão ser nativos da plataforma de comunicação, ou seja, os relatórios do Sistema de Gerenciamento de Chamadas devem ser disponibilizados em tempo real e im manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados, sendo que a comprovação será feita pela proponente na proposta de preços, por meio de documentação técnica oficial ou declaração do fabricante da plataforma de comunicação referindo-se obrigatoriamente ao número desta licitação.
- vii) Interface gráfica para monitoração de status de Operadores.
- viii) Interface para envio de mensagens instantâneas individuais ou para grupo de Operadores, no nível de supervisão, coordenação e gerência.
- ix) Permitir aos Supervisores, Coordenador e Gerente a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta local ou remotamente. Essa função deverá permitir que os níveis superiores escutem os inferiores irrestritamente. Para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre Operadores.
- x) Deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos Operadores; grupos de atendimento e comportamento das variáveis alusivas ao desempenho da Central de Atendimento quanto ao tráfego de ligações telefônicas nas operações.
- xi) Possibilitar o recurso de customização para novas necessidades de relatórios nos prismas Operador, skill, vetor e troncos, quer para dados passados, quer para dados presentes em tempo real.
- xii) Capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento, sendo que esta comparação poderá ser refeita após o roteamento das chamadas e o tempo de espera deve ser estimado e vocalizado para o usuário, através da URA, que está na condição de espera na fila.
- xiii) Os relatórios deverão ser customizados pela Contratada contendo resumos diários e mensais e devem permanecer armazenados por 12 (doze) meses, sendo responsabilidade da Contratada dimensionar o sistema de armazenamento.
- xiv) Os relatórios do sistema proposto devem ter interfaces amigáveis, com recursos de alarmes visuais e sonoros, para que as pessoas sem conhecimento de programação possam interpretá-los sem grandes dificuldades.
- xv) Ao configurar a emissão de um relatório, o sistema deverá possuir condições de selecionar os formatos adicionais de arquivo para serem emitidos: Texto (txt), Rich Text Format (rtf), Excel (xls) e Adobe (pdf).
- xvi) Deverá ser possível emitir uma lista de relatórios, apresentando informações sobre os relatórios já emitidos, emissões programadas, relatórios sendo emitidos ou ainda notificação de erro de emissão.
- xvii) Permitir efetuar agendamento para emissão de relatório, informando a data e hora que se deseja emitir.

O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da Contratada deverá disponibilizar os seguintes Relatórios em Tempo Real:

xviii) Detalhes dos Operadores – Grupo de atendimento/especialidade:

- (1) Código do Grupo de atendimento/especialidade;
- (2) Priorização do Operador;
- (3) Código de login do Operador;
- (4) Nome do Operador logado;
- (5) Número do ramal;

- (6) Estado do Operador;
- (7) Tempo total por estado do Operador;
- (8) Estado do ramal do Operador;
- (9) Motivo da pausa;
- (10) Horário do login;
- (11) Quantidade de chamadas atendidas por Operador;
- (12) Quantidade de chamadas ativas por Operador;
- (13) Tempo médio de conversação de todos os Operadores do grupo de atendimento/especialidade;
- (14) Tempo total de conversação de todos os Operadores do grupo de atendimento/especialidade; e
- (15) Tempo total de pausas por Operador.

xix) Informações Consolidadas do Grupo de atendimento/especialidade:

- (1) Código do grupo de atendimento/especialidade;
- (2) Nome do grupo de atendimento/especialidade;
- (3) Quantidade de chamadas em espera na fila virtual;
- (4) Tempo de espera da chamada da primeira chamada entrante na fila;
- (5) Quantidade de Operadores logados por grupo de atendimento/especialidade;
- (6) Quantidade total de Operadores de todos os grupos de atendimento;
- (7) Quantidade de Operadores em pausa;
- (8) Quantidade de Operadores em pronto atendimento;
- (9) Quantidade de Operadores em atendimento;
- (10) Quantidade de chamadas recebidas por grupo de atendimento/especialidade;
- (11) Quantidade de chamadas atendidas por grupo de atendimento/especialidade;
- (12) Quantidade de chamadas abandonadas por grupo de atendimento/especialidade;
- (13) Quantidade de chamadas em espera na fila;
- (14) Quantidade de chamadas ativas por grupo de atendimento/especialidade;
- (15) Quantidade de chamadas atendidas por tempo de espera na fila;
- (16) Quantidade de chamadas abandonadas por tempo de espera na fila;
- (17) Índice de nível de serviço por grupo de atendimento/especialidade;
- (18) Tempo médio de atendimento por grupo de atendimento/especialidade;
- (19) Tempo médio de espera por grupo de atendimento/especialidade;
- (20) Tempo total de conversação por grupo de atendimento/especialidade;
- (21) Índice de chamadas abandonadas por grupo de atendimento/especialidade;
- (22) Relação entre Operadores em atendimento e livres por grupo de atendimento/especialidade nos formatos tabela e gráfica por grupo de atendimento/especialidade;
- (23) Número chamador e o respectivo tempo da chamada por grupo de atendimento/especialidade; e
- (24) Percentual de ocupação dos enlaces de voz por grupo de atendimento/especialidade.

xx) Acompanhamento simultâneo de informações históricas e tempo real no formato intra-diário por grupo de atendimento/especialidade:

- (1) Período referente dos registros;
- (2) Quantidade de chamadas recebidas;
- (3) Quantidade de chamadas atendidas;
- (4) Quantidade de chamadas abandonadas;
- (5) Tempo médio de espera do grupo de atendimento/especialidade;
- (6) Tempo médio de atendimento do grupo de atendimento/especialidade;
- (7) Índice de nível de serviço do grupo de atendimento/especialidade; e
- (8) Quantidade média de Operadores logados por grupo de atendimento/especialidade.

xxi) Detalhes dos Operadores – Grupo de Supervisão:

- (1) Código do Grupo de supervisão;
- (2) Priorização do Operador;
- (3) Código de login do Operador;
- (4) Nome do Operador logado;
- (5) Número do ramal;
- (6) Estado do Operador;

- (7) Tempo total por estado do Operador;
- (8) Estado do ramal do Operador;
- (9) Motivo da pausa;
- (10) Horário do login;
- (11) Quantidade de chamadas atendidas por Operador;
- (12) Quantidade de chamadas ativas por Operador;
- (13) Tempo médio de conversação de todos os Operadores do grupo de supervisão;
- (14) Tempo total de conversação de todos os Operadores do grupo de supervisão; e
- (15) Tempo total de pausas por Operador.

O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da Contratada deverá disponibilizar os seguintes Relatórios Históricos:

xxii) Relatórios Históricos por Operador:

- (1) Código Operador;
- (2) Grupo Supervisão;
- (3) Grupo DAC;
- (4) Ramal;
- (5) Registro Primeiro Login e Último Logout;
- (6) Quantidade Total de Chamadas Atendidas;
- (7) Quantidade Média de Chamadas Atendidas;
- (8) Índice Percentual de Chamadas Atendidas;
- (9) Tempo Médio de Ring;
- (10) Tempo Médio de Conversação;
- (11) Tempo Maior de Conversação;
- (12) Tempo Total de Conversação;
- (13) Índice de Tempo de Conversação;
- (14) Quantidade Total de Chamadas Ativas;
- (15) Quantidade de Chamadas em Hold;
- (16) Tempo Médio de Hold;
- (17) Tempo Total de Hold;
- (18) Quantidade de Chamadas em Mute;
- (19) Tempo Médio de Mute;
- (20) Tempo Total em Mute;
- (21) Tempo Médio de Atendimento;
- (22) Tempo Logado;
- (23) Tempo de Pausa Produtiva;
- (24) Tempo Total de Pausa Produtiva;
- (25) Índice de Pausa Produtiva;
- (26) Tempo de Pausa Improdutiva;
- (27) Tempo Total de Pausa Improdutiva;
- (28) Índice de Pausa Improdutiva;
- (29) Índice de Produtividade por Operador; e
- (30) Descrição Gráfica para exibição dos relatórios.

xxiii) Relatórios Históricos por Tráfego Telefônico:

- (1) Quantidade de Chamadas Recebidas;
- (2) Quantidade de Chamadas Atendidas;
- (3) Quantidade de Chamadas Abandonadas;
- (4) Percentual de Chamadas Atendidas;
- (5) Tempo Médio de Ring;
- (6) Tempo Total de Atendimento;
- (7) Tempo Médio de Atendimento;
- (8) Quantidade de Chamadas Saintes;
- (9) Percentual de Chamadas Saintes;
- (10) Tempo Médio de Chamadas Saintes;
- (11) Tempo Total de Chamadas Saintes;
- (12) Índice de Nível de Serviço;
- (13) Índice de Abandono;
- (14) Tempo de Espera em Fila;
- (15) Tempo de Abandono em Fila;

- (16) Quantidade de Chamadas Atendidas Transbordadas entre Grupos de Atendimento;
- (17) Quantidade de Chamadas Atendidas por Estado;
- (18) Tempo Médio de Atendimento por Estado;
- (19) Quantidade de Chamadas Abandonadas por Estado; e
- (20) Intervalo de Tempo quando do Registro das Chamadas Atendidas.

xxiv) Relatórios Históricos da Unidade de Resposta Audível (URA):

- (1) Quantidade Máxima de Canais Telefônicos Ocupados;
- (2) Quantidade de Chamadas Recebidas;
- (3) Quantidade de Chamadas Finalizadas na URA;
- (4) Percentual de Chamadas Finalizadas na URA;
- (5) Tempo de Navegação na URA;
- (6) Tempo Médio de Navegação na URA;
- (7) Quantidade de Chamadas direcionadas para o Atendimento Humano; e
- (8) Percentual de Chamadas Direcionadas para Atendimento Humano.

g) Sistema de Gravação de Voz

- i) O Sistema de Gravação de Voz da Contratada deverá ser do mesmo fabricante do DAC e possuir integração total com o mesmo.
- ii) Capacidade de gravação de voz de todas as posições de atendimento e Supervisores, ou seja, gravação 100% dos atendimentos, simultaneamente.
- iii) Dispor de canais para gravação total para o controle de qualidade. Estes canais devem estar associados às posições físicas, podendo ser designados aos logins dos Operadores.
- iv) Capacidade de gravação integral de conversações dos Operadores e Supervisores no momento de atendimento.
- v) Permitir gravação seletiva utilizando seleção baseada em canal, data/hora, usuário/ramal e número do chamador.
- vi) Capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir de todas as informações relacionadas a chamada, como por exemplo: número chamador, horário, destino, duração, ramal e logins do Operador.
- vii) Capacidade de armazenamento das gravações das conversações em mídia eletrônica por um período de 180 (cento e oitenta) dias e com acesso imediato (on-line) das gravações.
- viii) Capacidade de backup em mídias variadas (CD, DVD, BlueRay, DLT, AIT, LTO e DDS) através de soluções de backup da Contratante.
- ix) Capacidade de recuperação e busca em ambiente web, local ou externo.
- x) Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação de voz deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows, Mac Os, ou Linux, ou através de dispositivos móveis.
- xi) Por meio de controle de permissão de acesso, a Contratada deverá realizar manutenção remota, a partir de qualquer estação de trabalho, conectada via redes LANs e WANs.
- xii) Capacidade de compactação das gravações nos formatos "WAV" ou "MP3", podendo a gravação ser resgatada e reproduzida nos players de áudio existentes no mercado.

h) Sistema de Gravação de Tela

- i) O Sistema de Gravação de Tela da Contratada deverá ser do mesmo fabricante do DAC e possuir integração total com o mesmo, visando à Contratante realizar, sob demanda, auditorias ou avaliação da qualidade dos atendimentos.
- ii) Capacidade de gravação de tela, sob demanda por parte da Contratante, no momento do atendimento de uma chamada pelo Operador. As imagens de tela deverão ser capturadas em intervalos de tempo pré-definidos, sendo encaminhadas para armazenamento nos servidores da plataforma.
- iii) As gravações de tela sob demanda deverão ser concatenadas com a gravação de voz da chamada, permitindo a consulta e reprodução das gravações de tela e voz, simultaneamente, na monitoria de qualidade.
- iv) Capacidade de habilitação e configuração da gravação de tela baseado em um percentual de atendimento das chamadas do Operador ou do grupo de atendimento/especialidade vinculado (por exemplo, habilitar a gravação de tela para um determinado grupo em 25% das chamadas e para outro grupo em 35% de telas gravadas).

i) Sistema de Bilhetagem

- i) O sistema deverá permitir a geração de dados para sistemas de monitoramento de custos, gerando relatórios em português, tanto legendas como conteúdo.
- ii) O Sistema de Bilhetagem da Contratada deverá ser do mesmo fabricante do DAC e possuir integração total com o mesmo.
- iii) Deverá dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas por meio dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo os seguintes parâmetros: número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização), número do ramal que originou a chamada, número de ligações por unidade da federação (quando for o caso), data de início e fim da chamada, hora de início e fim da chamada e duração da chamada.
- iv) O sistema de bilhetagem deverá efetuar o envio dos bilhetes em tempo real de todas as chamadas.
- v) O bilhete deverá ser gravado em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos bilhetes deverão ser preservados com total integridade.
- vi) O sistema de bilhetagem deverá permitir: agendamento da emissão e impressão automática de relatórios, emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls, pdf e txt e envio de relatórios via e-mail.

j) Sistema de Gestão, de Força de Trabalho e Qualidade

O Sistema de Gestão de Força de Trabalho e Qualidade deverá gerir os recursos humanos e tecnológicos da Central de Atendimento, com o objetivo de garantir alta qualidade e performance da Central de Atendimento de forma otimizada, alinhada com a real necessidade dos serviços e de forma centralizada, simplificando a análise dos dados e, deve possuir as seguintes características:

- i) Permitir a gestão centralizada e de ponto-a-ponto da Central de Atendimento.
- ii) Proporcionar previsões otimizadas e aderentes a realidade, além de controles de performance individual dos Operadores e monitoria de qualidade, salas de tira dúvidas e serviço de mensagens.
- iii) Realizar o planejamento para a gestão de todas as premissas necessárias para o dimensionamento de forma intra-hora ou diária, além de permitir que ajustes específicos em demanda e premissas sejam realizados com regras específicas de nível de serviço e configurações de excedente (absenteísmo) fixo ou variável com geração de escalas.
- iv) Realizar o acompanhamento em tempo real e histórico da ocupação dos postos de atendimento, com informações do Operador alocado.
- v) Realizar o gerenciamento dos status inseridos pelos Operadores de modo a justificar o seu tempo de trabalho, onde um grupo de usuários recebe as solicitações de justificativas podendo autorizar ou negar.
- vi) Possibilitar feedback on-line via módulo web para o Operador.
- vii) Propiciar uma interface simples e objetiva entre os Operadores e Supervisores, atendendo as principais necessidades do dia-a-dia no tocante à: solicitações de trocas e ausências, alterações de horário, agendamento de férias e apontamento de produtividade.
- viii) Garantir a segurança e unicidade das informações, disponibilizando informações específicas para usuários específicos.
- ix) Possuir e apresentar pela proponente, na proposta de preços, declaração do fabricante do sistema/ferramenta a ser disponibilizada para os serviços ora licitados, referindo-se obrigatoriamente ao número desta licitação, devidamente assinada pelo representante legal da empresa fabricante, com firma reconhecida, onde o mesmo garantirá a proponente suporte técnico e manutenção permanente do sistema para os serviços objeto deste Edital.
- x) Deverá estar integrada à plataforma de comunicação DAC permitindo o planejamento e dimensionamento do tráfego intra-hora e acompanhamento dos indicadores de qualidade do atendimento dos Operadores.
- xi) Possuir módulo de qualidade para acompanhamento da avaliação do Operador, gerando uma nota final mantendo histórico de avaliações anteriores.
- xii) Permitir que os Supervisores, Coordenador e Gerente tenham uma visão micro e macro da operação, visualizando resultados em tempo real, para possíveis ações imediatas.
- xiii) Possuir facilidades de gerar informações relacionadas ao monitoramento das chamadas por meio dos seguintes relatórios:
 - (1) Analítico com respostas: este relatório deverá apresentar a(s) avaliação(ões) detalhada(s) com todos os itens do questionário e as respectivas respostas e também os

- comentários de cada avaliação. Este será mais indicado para documentação de cada Operador, podendo ser impresso e arquivado na pasta funcional; e
- (2) Analítico sem respostas: este relatório apresenta o resumo das avaliações por Operador com os seguintes dados: data, hora e nota. Caso o monitoramento não seja realizado, o relatório detalha o motivo da não execução. Desta forma, o Supervisor e o Coordenador podem consultar a evolução de uma equipe ou Operador individualmente.

k) Sistema de Teleatendimento Ativo

O Sistema de Teleatendimento Ativo a ser instalado pela Contratada é um discador preditivo com o objetivo de implementar e administrar campanhas ativas e pesquisas de satisfação com usuários. Deverá ser do mesmo fabricante do DAC e possuir integração total com o mesmo e possuir as seguintes características:

- i) Possuir gestão de senhas e acessos, onde somente usuários autorizados podem acessá-lo de acordo com seu perfil.
- ii) Possibilitar o acompanhamento das atividades e dos resultados de contatos dos Operadores através de códigos pré-estabelecidos no sistema.
- iii) Possuir gestão de contatos permitindo consulta a informações do contato que encontra-se em atendimento no momento.
- iv) Permitir elaborar e controlar as campanhas de teleatendimento ativo selecionando o público alvo de cada uma, podendo ser feita em tempo real através de interface web.
- v) Permitir através da integração com o sistema de CTI, fazer o disparo de ligação automática para os contatos selecionados.
- vi) Permitir fazer o agendamento de contatos para controle e disparo do contato na data agendada.
- vii) Selecionar qual dos telefones deve ser discado primeiro, independente das regras de horário.
- viii) Configurar estratégias de rediscagem para os números configurados na lista de discagem.
- ix) Permitir, através da identificação de chamadas integrada ao sistema de CTI, fazer abertura na tela do contato que está ligando.
- x) Possuir capacidade de identificar caixa postal, sinal de fax-símile, números inválidos e demais mensagens de operadoras de telefonia.
- xi) Possuir capacidade de ao identificar caixa postal, gravar um recado para o usuário.
- xii) Fornecer informações gerenciais e estatísticas dos contatos, resultados por Operador e campanha.
- xiii) Fornecer relatórios e gráficos sobre a agenda de contatos, ligações enviadas com seus respectivos retornos, como por exemplo: "atendimento por secretária eletrônica", "ninguém atende", "número de telefone não existe", "ligação atendida", com a indicação do número de tentativas para cada número de telefone.
- xiv) Realizar discagem preditiva de forma automática a partir da base de dados fornecida pela Contratante.
- xv) Projetado com interface gráfica e amigável, com uso priorizado do mouse, para possibilitar o acompanhamento das campanhas pelo Supervisor.
- xvi) Possuir capacidade de identificar e anotar chamadas perdidas no tronco e gerar chamadas de retorno quando o tráfego inbound apresentar decréscimo que permita a realização de chamadas outbound.
- xvii) Na geração da chamada através do sistema ativo, a posição de atendimento deverá receber um dado associado à chamada gerada com informação de qual campanha esta associada na chamada.
- xviii) Os relatórios das campanhas devem permitir o seu acompanhamento e finalização de resultados on-line via Web.
- xix) O sistema deverá possuir capacidade de disparo eletrônico de mensagens de texto tipo SMS.
- xx) O sistema deverá possuir capacidade de configurar rotas de menor custo visando o aproveitamento dos recursos de telefonia da plataforma de comunicação.

l) Servidor de Fax-Símile

- i) A Contratada deverá dispor de um servidor de fax-símile para recebimento e envio de documentos aos usuários e ser do mesmo fabricante do DAC e possuir integração total com o mesmo.

- ii) Os recursos do servidor de fax-símile deverão compartilhados com os canais da URA para envio e recepção de fax-símile via URA, possibilitando o envio de modelos pré-definidos de fax-símile ao usuário quando solicitado via URA (segunda via, informações padrão, protocolos diversos, entre outros).
- iii) Permitir que os documentos entrantes integrem-se com o fluxo baseado em correio eletrônico.
- iv) Permitir o envio de fax-símile com comando de impressão em qualquer aplicativo.
- v) Enviar automaticamente os documentos recebidos para uma impressora de rede.
- vi) Gerenciar documentos enviados em filas de saída, com status detalhado da transmissão.
- vii) Capacidade de enviar fax-símile para um usuário ou grupo de destinatários.
- viii) Capacidade de distribuição para os usuários por vários métodos: distribuição geral (todos os usuários), manual (um usuário recebe e distribui), por linha telefônica e entrega por ramal (detecção do número do ramal por DTMF).
- ix) Permitir que, a partir de sua caixa postal de fax-símile, o usuário possa ver o documento, imprimir ou reenviar a outro usuário.
- x) Ser integrável a bancos de dados e aplicativos como ERP e CRM, que podem utilizar interface API do LFax para programação.
- xi) Capacidade de armazenamento automático no servidor dos documentos recebidos e distribuição automática para as estações de trabalho.
- xii) Capacidade de armazenamento com criação de seguimentos dos arquivos recebidos, organizando os mesmos por serviço, assunto, departamento, entre outros e ainda poder fazer anotações e marcações nos registros de localização dos arquivos.
- xiii) Possuir integração com e-mail: documentos recebidos são automaticamente enviados para e-mail em formato HTML, DOC, TXT, PDF, TIF, GIF ou JPEG.

m) Facilidade de SMS – Short Message Service

A plataforma ou serviço de SMS a ser instalado pela Contratada visa o gerenciamento de mensagens curtas e deverá ser modular, permitindo alta escalabilidade e robustez assim como grande facilidade e rapidez nas customizações e manutenções e deverá possuir no mínimo os componentes abaixo:

- i) Segmentação dos envios de SMS por usuário.
- ii) Agendamento e envio de lotes de mensagens, com diversos níveis de parametrização (variáveis pré-definidas).
- iii) Visualização e tratamento das respostas às mensagens enviadas para o usuário.
- iv) Relatórios permitindo a visualização de dados específicos de um determinado usuário, assim como de seus serviços.
- v) Verificação junto a operadora de telefonia do status de entrega de uma mensagem.
- vi) Gerenciar e manter uma base de dados histórica com o log das mensagens processadas.
- vii) Interface Web para configuração/administração do serviço de SMS.
- viii) Todas as mensagens trafegadas deverão ser gravadas em uma base de dados, formando um log. Este log contém informações essenciais para obtenção de relatórios para permitir a avaliação constante dos resultados dos aplicativos e ações efetuadas.

n) Facilidade de gerenciamento para a Rede IP

- i) A Contratada deverá dispor de um sistema de gerenciamento de redes com função de supervisionar e controlar uma rede LAN e todos os dispositivos nela conectados de forma a manter a interoperabilidade fundamental para garantir a necessária integração entre os sistemas de gerenciamento, em especial todos os elementos da rede IP da Central de Atendimento.
- ii) Os recursos do sistema de gerenciamento de redes deverão permitir o gerenciamento de configuração, de falhas e alarmes, de performance, de log de operações, de forma gráfica, em tempo real (sinalização no momento das ocorrências), devendo possibilitar a intervenção do administrador de rede através de terminal local e do software de gerenciamento, via acesso remoto, através da rede LAN/WAN. O sistema deverá possuir dois níveis de gerenciamento:
 - (1) Gerenciamento de Recursos: permite visualizar os recursos utilizados em tempo real; e
 - (2) Gerenciamento de Alarmes: utilizado para gerenciamento e prevenção de falhas nos componentes da infraestrutura física e tecnológica implantada, que possibilita o envio de e-mails de notificação, postagem de arquivos via FTP, além de reprodução de alarme sonoro. Para cada parâmetro a ser monitorado, poderá se definir os limiares de alarme,

conforme criticidade de cada componente e os seguintes níveis: Normal, Marginal, Warning, Minor, Major e Critical.

o) Equipamentos Diversos da Central

A Contratada deverá disponibilizar no ambiente de operação da Central, no mínimo, os seguintes equipamentos, suficiente para suportar os serviços especificados:

- i) Estações de trabalho Pentium (ou similar) de 2 Ghz, com 1 GB de memória RAM, HD de 80 GB, placa de rede padrão Fast-Ethernet de 32 bits-IEEE 802.3u, velocidade dupla 10/100 Mbps auto-sense e sistema operacional e software básico que permita acessar, se necessário, os aplicativos da Contratante.
- ii) No mínimo 2 (dois) computadores servidores dedicados ou compartilhados para cada uma das funções básicas de atendimento tais como servidor de rede, gestão de atendimento, aplicação e armazenamento de configuração compatível que garanta um desempenho necessário e suficiente para as atividades requeridas.
- iii) Equipamentos Switches em conformidade com o padrão IEEE 802.3 / ISO 8802.3 e possuir, no mesmo equipamento, um mínimo de 24 (vinte e quatro) portas RJ-45 (10 Base T / 100 Base-TX) autosenesing para cabos UTP. O chassi do equipamento deverá permitir operar simultaneamente as portas relacionadas nos itens acima, mantendo a mesma capacidade de gerenciamento e permitir a configuração em cada porta de um texto possibilitando ao administrador de rede a inclusão de informações que identifiquem o que está conectado na respectiva porta.
- iv) Impressora a Laser, monocromática, velocidade de impressão mínima de 20 ppm, resolução de 1200x1200 dpi, interface paralela padrão IEEE-1284, USB 2.0, 10/100 baseT Ethernet e memória RAM de 32 Mb.
- v) Scanner, de no mínimo 600 dpi.
- vi) Aparelhos telefônicos ou softphone, com facilidade de viva voz, mínimo de quatro teclas programáveis e facilidades de conferência, transferência, retenção, rediscagem e mute.
 - (1) No uso de softphone, deverá o software do Operador (Toolbar) possuir facilidades de controlar os eventos de telefonia como: login, logout, pausas, além de realizar e atender chamadas diretamente no computador da sua posição de atendimento. Este software poderá ser personalizado por grupo de atendimento/especialidade, permitindo a integração com os diferentes níveis de acesso ao sistema de registro de atendimento e base de conhecimento utilizados durante a chamada pelo Operador.
 - (2) O softphone da plataforma deverá suportar os seguintes codecs para atendimento de chamadas de voz: G.711, PCMA, PCMU, GSM, G729 e iLBC.
- vii) Utilizar head-sets individuais, confortáveis e com única unidade articular, 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 e haste de microfone ajustável de modo a permitir seu uso em ambos os lados da cabeça (ângulo de ação de 240°).

p) Solução para Portadores de Deficiência Auditiva e de Fala

A solução para os portadores de deficiência auditiva e de fala da Contratada deverá ser implementada na Central de Atendimento conforme as seguintes especificações:

- i) Integra o recebimento de chamadas — comunicação por texto — em posições de atendimento da Central de Atendimento, originadas de terminal telefônico para surdos (TDD – Telecommunication Device for the Deaf).
- ii) Detecção da origem de um aparelho TDD na URA e encaminhamento direto para o atendimento especializado.
- iii) Gestão de skill de Operadores trabalhando em atendimento convencional e para deficientes simultaneamente.
- iv) Atender ao fluxo convencional da chamada incluindo as necessidades de fila, pausa e gerenciamento dos Operadores
- v) Treinamento dos Operadores e Supervisores da Central de Atendimento com os seguintes módulos: operacional do aplicativo, cultura e ética na comunicação com o usuário surdo e práticas e simulações.

3) Requisitos Técnicos dos Sistemas Informatizados para Gestão dos Atendimentos

A Contratada deverá disponibilizar todos os sistemas informatizados para gestão dos atendimentos da Central de Atendimento conforme especificados a seguir:

a) Sistema Informatizado de Pesquisa

O Sistema Informatizado de Pesquisa a ser instalado pela Contratada é uma importante ferramenta agregada à posição de atendimento para se medir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Atendimento e deve ter as seguintes características:

- i) Possuir ícone de pesquisa, que ao chegar uma ligação na posição de atendimento, após 15 segundos de atendimento o mesmo deverá ficar ativo na cor vermelha com o dizer de ocupado. Dessa forma, o Operador saberá que tem que abordar o usuário convidando-o a participar de uma pesquisa.
- ii) Deverá permitir a escolha do percentual de Operadores que efetuarão a pesquisa, através de um sorteio randômico automático no próprio software da posição de atendimento. Dessa forma, poderá ser escolhida a quantidade de pesquisas que cada Operador fará durante seu turno de trabalho.
- iii) Permitir a criação de um questionário de pesquisa sem limite do número de perguntas.
- iv) Possuir mecanismos de habilitação e desabilitação on-line da pesquisa.
- v) Possibilitar a criação de uma pesquisa através de uma campanha ativa 100% eletrônica.
- vi) Possuir facilidade ao Operador sorteado a fazer a pesquisa, tela com instruções sobre como abordar o usuário para participar da pesquisa ao final do atendimento.
- vii) Possuir interação com a URA, permitindo a transferência para o atendimento eletrônico, no momento do aceite do usuário ao participar da pesquisa. Quando o Operador clica no ícone de transferência para o atendimento eletrônico, ele encerra seu atendimento e a ligação é encaminhada para a URA e o usuário responderá as perguntas digitando as notas com critérios pré-estabelecidos.
- viii) Permitir que as notas digitadas pelo usuário sejam inseridas em um banco de dados para compor relatórios contendo os resultados das pesquisas.

b) Sistema de Registro de Atendimento

O sistema de registro de atendimento a ser implementado e customizado pela Contratada, visa atender as necessidades da Contratante, quanto ao gerenciamento do atendimento humano, receptivo e ativo para as ilhas de atendimento global, bilíngüe, ouvidoria e service desk, com quantidade ilimitado de Operadores, contemplando os serviços previstos neste Termo de Referência, treinamento, suporte técnico e manutenções corretivas, evolutivas e adaptativas para que todos os atendimentos pelas respectivas ilhas de atendimento sejam registrados e sejam tratados conforme fluxo proposto, conforme as seguintes características técnicas e módulos:

i) Características Técnicas Gerais

- (1) Sistema Operacional: Microsoft Windows versão 2008 ou superior.
- (2) Arquitetura: funcionalidades disponíveis em arquitetura orientada a serviço, utilizando "WCF Windows Communication Foundation" e/ou "webservices".
- (3) Linguagem de programação: Microsoft .Net Framework 3.5 ou superior.
- (4) Servidor de Aplicação: Microsoft IIS 6 ou superior.
- (5) Deverá ser uma solução/software desenvolvido em plataforma web 2.0, com vistas a otimizar ao máximo o fluxo de informações entre o usuário e a Central de Atendimento e suas ilhas, provendo mecanismos e recursos para a fácil configuração de fluxo de atendimento baseados em etapas e processos de atendimento para o tratamento das solicitações entre usuários, os diversos órgãos responsáveis e a Contratante.
- (6) Ser compatível com a infra-estrutura de rede da Contratante.
- (7) Ser 100% on-line, sem a necessidade de sincronismo de dados.
- (8) Possuir banco de dados centralizado.
- (9) Ser altamente parametrizado.
- (10) Possuir interface simples, ágil, padronizada, interativa a fim de facilitar a utilização pelos Operadores e demais usuários do sistema.

- (11) Sua interface deverá ser independente de navegadores web específicos, como Internet Explorer e Firefox.
- (12) É necessário que o cadastro do usuário seja único quando este sistema for utilizado por mais de uma Unidade Administrativa, para que seja possível o tratamento das solicitações sem redundância de cadastro e sem a necessidade de criar várias solicitações para o mesmo usuário.
- (13) Banco de Dados: Microsoft SQL Server 2005 ou superior.
- (14) Segurança: compatível com “firewall”, “VPN” e “Proxy”.

ii) Módulo Base de Conhecimento

- (1) Deverá ter recursos e interface para gerenciar informações (registros de conhecimento), geralmente perguntas e respostas utilizadas na prestação de esclarecimento aos usuários, podendo também armazenar diversas informações tais como lista de endereços, contatos, procedimentos, dúvidas, informações, normas e avisos.
- (2) A pesquisa de conteúdo na base de conhecimento deverá ser feita pela palavra chave, em todo o conteúdo, conteúdo e título ou somente no título com a possibilidade de se combinar filtros entre os níveis de informações definidos previamente.
- (3) Permitir que informações na base de conhecimento sejam cadastradas e liberadas para consulta somente após a liberação de acesso a tal informação.
- (4) Deverá ser integrada com o módulo de controle de fluxo e atendimento, onde por parametrização, durante o atendimento, seja possível pesquisar soluções/informações na base de conhecimento, podendo-se utilizar automaticamente como solução para o atendimento que esta sendo prestado.
- (5) Pesquisa na base de conhecimento deverá permitir que os Operadores que tenham o perfil adequado pesquisem no sistema as informações úteis à composição de respostas aos usuários contendo, no mínimo, os seguintes campos de pesquisa: palavra(s)-chave(s) ou frase, a combinação de ambas devendo ser exibida a informação desejada bem como a qual serviço ou área a informação está relacionada.
- (6) Gerar contadores de perguntas/soluções mais pesquisadas e mais utilizadas como resposta na base de conhecimento.

iii) Módulo de Segurança e Controle de Acesso

- (1) Com recursos e interface para gerenciar os acessos dos usuários a partir de perfis definidos, gestão de acessos a funcionalidades, mecanismo para gestão e recuperação de senhas, definição de perfis dos usuários e log de acessos.
- (2) Garantir que o sistema apenas possa ser acessado por meio do preenchimento de “login” e senha de Operador.
- (3) Permitir que os Operadores que tenham o perfil adequado realizem no sistema o registro do atendimento aos usuários (cidadãos e órgãos governamentais) ou ainda a consulta à registros feitos anteriormente no sistema.
- (4) Não permitir que sejam acessadas mais de uma instancia do sistema na mesma estação de trabalho.
- (5) Derrubar a sessão atual caso o usuário da aplicação ou do sistema tente acessar mais de uma instancia do sistema na mesma estação de trabalho.
- (6) Não permitir da criação de logins duplicados.
- (7) Possuir controle de login, onde o mesmo login não possa acessar o sistema de duas ou mais estações de trabalhos diferentes e nem na mesma estação.

iv) Módulo Controle de Fluxo e Atendimento

- (1) Módulo de controle e definição a partir de processo já criado do fluxo e etapas de atendimento.
- (2) Permitir definir sem a necessidade de customização a criação de etapas e fluxos de atendimento. Delimita-se na gestão das etapas, quais campos serão obrigatórios para cada tipo de atendimento, vínculos e encaminhamentos entre as etapas, o tempo de atendimento para cada etapa e fluxo no geral bem como a definição dos canais de entrada ou formas de acesso que podem ser por telefone, chat, email, carta (correspondência física) e telefone.

v) Módulo de Relatórios

Gerar relatórios, com no mínimo, as seguintes especificações referentes aos atendimentos prestados:

- (1) Quantidade de Atendimentos Realizados: deverá ser possível gerar um relatório da quantidade de atendimentos realizados por cidade, estado, região geográfica e por categoria de atendimento.
- (2) Tempo Médio de Duração dos Atendimentos: permitir a extração de relatório que exiba o tempo médio de duração dos atendimentos, por categoria de atendimento, bem como por cidade e estado.
- (3) Estratificação dos protocolos por tipo de demanda: deverá ter como filtro o período, o canal de entrada, a classificação de urgência (urgente e não urgente) e a identificação do usuário (anônimo ou não).
- (4) Total de protocolos finalizados no primeiro atendimento: ser possível gerar um relatório com o percentual ou totais de atendimentos concluídos, finalizados no ato do atendimento por tipo de demanda.
- (5) Total de protocolos abertos: ser possível gerar um relatório que exiba o total de protocolos abertos por tipo de demanda e que deverá ter como filtro o período, o canal de entrada, a classificação de urgência (urgente e não urgente).
- (6) Total de protocolos recebidos por nível de atendimento: este relatório deverá exibir o total de solicitações atendidas por cada nível de atendimento e ter como filtros para a extração dos dados, o período, o nível de atendimento e o canal de entrada.
- (7) Tratamento dos protocolos: deverá ter como filtro o período (com a opção de indicar se o período a ser pesquisado será referente à data de abertura do protocolo ou à de tratamento), o status do protocolo (pendente, tratado e finalizado), o nível de atendimento, o grupo de atendimento (quando couber), o canal de entrada e o prazo (dentro, fora do prazo).
- (8) Detalhes de encaminhamento: deverá exibir todo o detalhe e trâmite de encaminhamento do protocolo durante o seu atendimento pelos diversos níveis da Central, tendo como filtros o número do protocolo de atendimento, nome do solicitante ou CNPJ/CPF, sendo mostrado no resultado o histórico do trâmite do protocolo por todos os níveis e grupos de atendimento, bem como as informações de data, hora e usuários responsáveis por cada tramitação.
- (9) Perfil dos usuários: deverá ter como filtro a classificação do usuário (pessoa física ou jurídica) e o período do cadastro.
- (10) Ranking de respostas mais utilizadas da base de conhecimento: ter como filtro a possibilidade de seleção do tamanho do ranking (até o limite de 100 respostas). Deve ser exibido como resultado a posição do ranking, o código da informação na base de conhecimento, a quantidade de utilizações, o título do assunto na base, e a área responsável por esta informação.
- (11) Ranking de respostas mais pesquisadas da base de conhecimento: permitir a seleção do tamanho do ranking (até o limite de 100 respostas). Deve ser exibido como resultado a posição do ranking, o código da informação na base de conhecimento, a quantidade de utilizações, o título do assunto na base, e a área responsável por esta informação.
- (12) Quantidade de conteúdos da base de conhecimento: exibir como resultado a quantidade de informações por área. Ao clicar no quantitativo, devem ser exibidos os códigos das informações na base de conhecimento e seus respectivos títulos.
- (13) Em todos os relatórios, no filtro "período" não deve haver restrição do tempo a ser informado como parâmetro de pesquisa.
- (14) O sistema deve ainda permitir a produção de relatórios dinâmicos, ou seja, o usuário define os filtros e o sistema faz o cruzamento de dados.
- (15) Os relatórios gerenciais podem evoluir conforme as necessidades da Contratante.

vi) Módulo de Apoio ao Atendimento de Service Desk

O Sistema de registro de atendimento deverá possuir módulo de apoio ao atendimento de service desk permitindo o registro, tratamento e encaminhamento das solicitações, com a geração de um protocolo único de atendimento além das características abaixo:

- (1) Permitir operar em ambiente WEB, possibilitando ao usuário abertura de ordens de serviço (chamado), consultas de chamado e acesso à base de conhecimentos, acesso a uma base de FAQ (perguntas e respostas frequentes) com o uso de browser padrão de mercado.
- (2) Permitir o encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços.
- (3) Possuir base de conhecimento integrada.
- (4) Apresentar o histórico de todos os problemas e soluções encontrados para cada chamado aberto.
- (5) Possibilitar a verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário evitando a criação de chamados em duplicidade.
- (6) Gerar automaticamente e-mails de alerta, para reiteração de chamados técnicos abertos.
- (7) Enviar automaticamente, na abertura e encerramento do chamado, e-mail ao usuário com os detalhes de sua solicitação e a sua situação de atendimento.
- (8) Permitir anexar arquivos (Ex. .doc, .jpg, .pdf, .xls) aos chamados, com tamanho máximo de 2MB.
- (9) Registrar em banco de dados todos os atendimentos realizados, com número da OS ou número de protocolo, horário de abertura/alteração/conclusão, status do atendimento, usuário (nome, email, telefone, lotação), técnico responsável pelo atendimento, descrição da situação transmitida pelo demandante, procedimentos adotados (solução), identificação da tarefa. Para o item 1 do objeto, deverá possuir os campos subtarefa e o tipo.
- (10) Dispor de rotinas de backup que permitam recuperação da base de dados em caso de perda.
- (11) Permitir a criação e associação de novas tabelas e campos ao sistema.
- (12) Suportar a entrada do texto livre para o registro de descrições e de resolução dos incidentes.
- (13) Permitir atribuir a um usuário ou grupo de usuários específico, o acesso à abertura, modificação e fechamento de registros de incidentes.
- (14) Permitir inserir prioridade, impacto, e indicadores de urgência para os registros de incidentes.
- (15) Permitir a monitoração e rastreamento dos incidentes.
- (16) Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de incidentes.
- (17) Permitir a análise de dados dos incidentes e das chamadas, para identificar tendências.
- (18) Possuir relatórios de incidentes não resolvidos.
- (19) Ter funcionalidade de busca para incidentes resolvidos.
- (20) Permitir e manter os relacionamentos entre os incidentes, erros conhecidos, e os registros de problemas.
- (21) Permitir a criação, a modificação, e o encerramento de registros de problemas.
- (22) Permitir a geração automática de data e hora para novos registros de problemas.
- (23) Permitir a distribuição e atribuição de registros de problemas para grupos ou empregados de suporte.
- (24) Possuir códigos de impacto e de urgência que possam ser atribuídos a registros de problemas.
- (25) Permitir o rastreamento e monitoração do tratamento de problemas.
- (26) Fornecer dados históricos de problemas e erros conhecidos para serem utilizados pela equipe de suporte durante o processo de investigação de um problema.
- (27) Permitir a entrada de informações em forma de texto livre para a descrição de problemas e das atividades de resolução dos mesmos.
- (28) Permitir o acesso seguro e controlado às informações do processo de gerenciamento de níveis de serviço.
- (29) Prover a facilidade de elaboração e emissão de relatórios.
- (30) A Contratada deverá apresentar proposta de treinamento quanto ao uso do sistema de registro de atendimento a, pelo menos, 10 (dez) pessoas da Contratante, sem qualquer ônus adicional, na cidade de Brasília/DF.
- (31) A Contratante terá perfil de acesso permanente ao sistema para extrair informações atualizadas sobre o atendimento (consultas, relatórios, etc.), bem como para realização de auditorias.
- (32) A Contratada fornecerá à Contratante cópia de todos os manuais de utilização do sistema e erratas, sempre que forem feitas alterações que reflitam na documentação.

- (33) Sempre que solicitado, será fornecida à Contratante uma cópia da base de dados do sistema de registro de atendimento.

vii) Módulo de Apoio para Campanhas Ativas

O sistema de registro de atendimento deverá possuir módulo de apoio para as futuras campanhas ativas da Central, sendo capaz de integrar-se com o sistema automatizado de pesquisa visando apoiar nas campanhas de pesquisas de satisfação do atendimento da Central de Atendimento, devendo atender aos seguintes requisitos:

- (1) Possuir cadastro de fontes de dados diversas para importação de dados de usuários que comporão a massa de entrevistados.
- (2) Permitir a integração com o cadastro de usuários do sistema de atendimento para composição da massa de entrevistados.
- (3) Permitir o cadastro e a customização das perguntas em diversos padrões (escolha única, múltipla escolha, escalonamento, resposta aberta, entre outros), sendo possível visualizar as respostas em formato de tabela, coluna e linha.
- (4) Possibilitar que as respostas das perguntas dos questionários sejam configuráveis, utilizando componentes de marcação simples ou múltiplos, texto, data e numérico.
- (5) Possuir cadastro de questionários de pesquisa.
- (6) Associar a um questionário de pesquisa uma data de validade, com início e término agendados.
- (7) Associar a um questionário de pesquisa um número máximo de tentativas de contato com o entrevistado (usuário).
- (8) Permitir o vínculo de um questionário de pesquisa a várias perguntas e respostas.
- (9) Permitir a paginação de um questionário de pesquisa, associando às páginas perguntas e suas respectivas respostas.
- (10) Permitir diferentes textos para cabeçalhos e rodapés das páginas vinculadas a um questionário de pesquisa.
- (11) Permitir a alteração e exclusão de um questionário de pesquisa, com inclusão, exclusão e alteração de perguntas e respostas e outras informações, enquanto a data corrente não for igual à data de início agendada.
- (12) Possibilitar a associação de identificadores-chave, como uma palavra, a uma pergunta de um questionário de pesquisa para fins de relatório.
- (13) Permitir a obrigatoriedade de resposta em uma pergunta de um questionário de pesquisa.
- (14) Fornecer a possibilidade de tornar um questionário de pesquisa modelo para outros questionários.
- (15) Permitir a criação de um questionário de pesquisa com base em um modelo criado e cadastrado no sistema.
- (16) Permitir o cálculo prévio de entrevistados a serem importados da fonte de dados de origem, para dimensionar a massa de dados.
- (17) Possibilitar que, na visualização prévia da amostragem de dados que será importada e associada a um questionário de pesquisa, seja informada a população total da massa de dados, o percentual importado e respectiva amostra.
- (18) Permitir a importação de amostragem de dados para um questionário de pesquisa enquanto a data corrente não for igual à data de início agendada.
- (19) Selecionar a amostragem a partir de um período pré-estabelecido em que os usuários utilizaram a Central de Atendimento.
- (20) O cálculo para importação será de amostragem sistemática, com base na fórmula:

$$n = (Z^2 * p * q * N) / (d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q), \text{ onde:}$$

Z = 2,57 (valor proveniente do eixo da abscissa de um gráfico de frequência que descreve a distribuição de Gauss), que deriva de um nível de confiança de 99%;
p = 0,5 (parâmetro que expressa a probabilidade de determinada variável da população. É estritamente relacionado a variável q. A soma de q + p não poderá ultrapassar ao valor 1. Assim quanto maior o valor de p menor será o valor de q, ou vice versa);

q = 0,5 (parâmetro que expressa a probabilidade complementar de determinada variável da população);

N = população; e

d = 0,02 (erro amostral que expressa a máxima diferença da probabilidade de

determinada variável da população a verdadeira proporção desta população).

- (21) Possibilitar a visualização do percentual importado da fonte de dados de origem com base na fórmula $(\%) = ((n) * 100)/(N)$.
- (22) Possibilitar, após a importação da amostragem, a visualização dos dados em arquivo de planilha eletrônica.
- (23) Importar do sistema de registro de atendimento para a base de dados do sistema de questionário de pesquisa os telefones, os e-mails, os endereços e os protocolos vinculados a um entrevistado (usuário).
- (24) Possibilitar na visualização de um questionário de pesquisa a quantidade de entrevistas importadas, a quantidade de entrevistas agendadas e a quantidade de entrevistas para finalizar a pesquisa.
- (25) Permitir a visualização dos dados de contato dos entrevistados apenas após a marcação do início da entrevista (bloqueio de registro) e contabilizar uma tentativa de contato.
- (26) Permitir o adiamento e agendamento de uma entrevista iniciada.
- (27) Priorizar o atendimento das entrevistas agendadas por ordem crescente de data e horário.
- (28) Possuir histórico das entrevistas.
- (29) Exigir que, ao finalizar um questionário, seja indicado o motivo de encerramento da entrevista.
- (30) Permitir o cadastro de novos motivos de encerramento, sem necessidade de customização.
- (31) Possuir relatório(s) quantitativo(s) para acompanhamento de entrevistas iniciadas e finalizadas.
- (32) Possuir relatório(s) para combinação de perguntas e respostas, com possibilidade de cruzamento de dados.
- (33) Possibilitar a importação das informações dos relatórios para planilha eletrônica.
- (34) Possibilitar a visualização das informações dos relatórios em gráfico (ao menos dois tipos) e em lista.
- (35) Possibilitar o armazenamento dos filtros utilizados para geração dos relatórios.
- (36) Permitir a emissão de comunicação e orientações em tela para os usuários do sistema.

viii) Facilidades de Interação dos Módulos

Através das funcionalidades dos Módulos da Base de Conhecimento, Módulo de Segurança e Controle de Acesso, Módulo Controle de Fluxo e Atendimento, Módulo de Relatórios, Módulo de Apoio ao Atendimento de Service Desk, Módulo de Apoio para Campanhas Ativas, seja possível a criação de fluxos de atendimentos automatizados com as áreas técnicas da Contratante, evitando o cadastro do usuário e de solicitações em duplicidade, possibilitando maior gestão e controle da solicitação, mais transparência e segurança à Contratante, permitindo a integração de todos os pontos de contato, fornecendo:

- (1) Fornecer as telas de apresentação para o Operador, em modo gráfico e em idioma português.
- (2) Disponibilidade de 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento) do sistema em operação e deverá ser comprovado mensalmente pela Contratada.
- (3) Utilizar exclusivamente o protocolo http, porta 80 ou 8080, para acesso pelos usuários.
- (4) Possuir tecnologia em WEB 2.0 que se destina à segunda geração de comunidades e serviços web, tendo como conceito a "Web" como plataforma, não necessitando de instalação no ambiente da Contratante.
- (5) Garantir a integridade e a correção das informações, mesmo quando submetido a condições de grande concorrência e/ou volume de dados.
- (6) Todos os acessos e operações realizadas nos sistemas deverão ser logadas (data, hora, operação e demais dados a serem especificados) com possibilidade de consulta através de relatório específico solicitado sob demanda, ou ainda possibilitar a extração destes dados diretamente do Banco de Dados via consulta ou roteiros de SQL.
- (7) Permitir a migração de dados para aplicação em formato de planilha eletrônica.
- (8) O sistema deverá permitir o acesso simultâneo a uma quantidade ilimitada de usuários.

- (9) Ser interativo de forma a facilitar o acesso às informações, pelos usuários, com navegação intuitiva.
- (10) Ser totalmente adaptável e flexível para o atendimento às necessidades e exigências da Contratante, permitindo, rapidamente, novas implementações.
- (11) A solução/software deverá permitir o registro de todas as solicitações, categorizando-as como atendimentos pendentes ou não-pendentes, conforme segue:
 - (a) O atendimento é caracterizado como pendente quando requerer uma informação que não pode ser fornecida pelo Operador no momento do atendimento e/ou que deve ser encaminhado para alguma outra área que possa auxiliar no atendimento.
 - (b) Os atendimentos não-pendentes são aqueles solucionados e finalizados no momento do atendimento.
 - (c) Todo atendimento pendente e não-pendente recebe número de identificador único (protocolo de atendimento) que é exibido na tela do computador para o Atendente durante todo o ciclo de atendimento e fornecido ao usuário para seu controle e posterior acompanhamento.

ix) Características Técnicas Específicas

O sistema de registro de atendimento deverá ter ainda as seguintes funcionalidades mínimas de acordo com o descrito abaixo:

- (1) Possibilitar que na Base de Conhecimento seja possível o cadastro de informações, tabelas e textos para suporte ao atendimento.
- (2) Possuir critérios para definição de campos que poderão ser utilizados para agrupamentos de pesquisas e filtros de visualização.
- (3) Permitir a pesquisa ou consulta a base de conhecimento por expressão, palavra chave, trecho de um texto.
- (4) Permitir a pesquisa ou consulta na base de conhecimento com a expressão, a partir da palavra chave, trecho de um texto ou questionamento.
- (5) Permitir a pesquisa ou consulta na base de conhecimento a partir do código da informação cadastrada.
- (6) Permitir a criação de quantos níveis de informação forem necessários, além de permitir que estes níveis sejam dependentes entre si, possibilitando a criação de árvore de informação.
- (7) Possuir a opção de pesquisar informações na base de conhecimento pelos níveis e sub-níveis de informação.
- (8) Possibilitar a combinação de pesquisa a base de conhecimento pela palavra chave ou trecho de um texto com os níveis e sub-níveis da informação.
- (9) O cadastro e/ou atualização de conteúdo na base conhecimento deverá estar alinhado com os níveis e sub-níveis da informação.
- (10) Toda informação cadastrada e/ou atualizada na base de conhecimento deve ter uma pergunta ou título.
- (11) Não existir limite de tamanho para a inserção do conteúdo ou descrição da informação a ser cadastrada e/ou atualizada na base de conhecimento.
- (12) Permitir buscar e vincular dinamicamente informações e documentos disponíveis em outros sistemas.
- (13) Possuir um editor de textos para a edição, formatação de textos cadastrados e/ou atualizados no sistema/software da base de conhecimento.
- (14) Permitir a vinculação de links entre as informações dentro da base de conhecimento.
- (15) Possibilitar a criação de links para vínculos de sites entre as informações cadastradas e/ou atualizadas na base de conhecimento.
- (16) No módulo de segurança e controle de acesso permitir a criação de perfis distintos.
- (17) Permitir que cada perfil criado tenha acesso as suas funcionalidades independente de outros perfis.
- (18) Possibilitar a vinculação de funcionalidades por perfil.
- (19) Permitir que cada perfil deverá visualizar somente as funcionalidades atribuídas ao seu perfil.
- (20) Permitir associar perfis e funcionalidades a recursos ou usuários.
- (21) Permitir que todo usuário seja associado a um perfil ou mais de um perfil distinto.
- (22) Permitir que todo usuário cadastrado tenha no mínimo como campos obrigatórios nome, CPF, login, senha, perfil e papel.
- (23) Possuir funcionalidade nativa de alteração e reset de senha do usuário.

- (24) Possuir a funcionalidade de cadastro de área responsável disponível para o usuário gestor da aplicação ou outro usuário sem a necessidade de customização por codificação.
- (25) Permitir a parametrização dos níveis da informação da base de conhecimento gerando uma árvore de conhecimento conforme necessidade do gestor da aplicação ou usuário, sem a necessidade de customização por codificação.
- (26) Possuir a funcionalidade de gestão dos motivos de encerramento de uma solicitação disponíveis para o gestor da aplicação ou usuário sem a necessidade de customização por codificação.
- (27) Permitir o cadastro de tipos de demandas para o atendimento de solicitações para o gestor da aplicação ou usuário sem a necessidade de customização por codificação.
- (28) Permitir que cada tipo de demanda tenha seu prazo de resposta ou tempo de atendimento parametrizável em dias úteis sem a necessidade de customização por codificação.
- (29) Possuir a funcionalidade de que cada tipo de demanda possa ser considerada como urgente, tenha seu prazo de resposta ou tempo de atendimento parametrizável em dias, sem a necessidade de customização por codificação.
- (30) Permitir que para cada tipo de demanda sejam criados fluxos específicos para perfis e papéis específicos, possibilitando a definição de quais perfis ou papéis poderão tratar determinada demanda na Central de Atendimento e nas unidades administrativas da Contratante.
- (31) Permitir funcionalidade de contagem do prazo de dias de um tipo de demanda seja feita em dias úteis.
- (32) Possuir a funcionalidade de gestão de urgências vinculadas aos tipos de demanda para atendimento de solicitações, sem a necessidade de customização por codificação.
- (33) Possuir a funcionalidade de se pesquisar o usuário para um novo atendimento através de seu nome, CPF ou solicitações anteriores.
- (34) Permitir que as solicitações com usuários sejam parametrizadas sem a necessidade de customização, para que em cada etapa ou fluxo sejam exibidos ou não ao usuário ou manifestante.
- (35) Deve permitir o registro do tipo de usuário os Operadores que tenham o perfil adequado realizem no sistema o registro do tipo de usuário, no mínimo com as seguintes opções: pessoa física; pessoa jurídica; servidor da Contratante; e anônimo.
- (36) Registro do número do Cadastro de Pessoa Física – CPF ou do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do usuário onde esta funcionalidade deverá permitir que os Operadores que tenham o perfil adequado realizem no sistema o registro do número do Cadastro de Pessoa Física – CPF ou do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do usuário, conforme o tipo de usuário registrado no sistema:
 - (a) Se foi anteriormente registrado no sistema que o usuário é do tipo “pessoa física”, o sistema deverá disponibilizar o campo de cadastramento do número do Cadastro de Pessoa Física – CPF.
 - (b) Se foi anteriormente registrado no sistema que o usuário é do tipo “pessoa jurídica”, o sistema deverá disponibilizar o campo de cadastramento do número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ.
 - (c) Se foi anteriormente registrado no sistema que o usuário é do tipo “servidor da Contratante”, o sistema deverá disponibilizar o campo de cadastramento do número do Cadastro de Pessoa Física – CPF.
 - (d) Se foi anteriormente registrado no sistema que o usuário é do tipo “anônimo”, o sistema não deverá disponibilizar nenhum campo.
- (37) Permitir que sejam feitas solicitações anônimas, sem a necessidade de customização por codificação.
- (38) Gerar sempre um número de protocolo único por solicitação para cada atendimento, onde este número de protocolo deverá ser único em todo o software/sistema.
- (39) Deverá permitir que os Operadores de acordo com o seu perfil realizem no sistema o registro da forma de acesso à Central de Atendimento sejam para solicitações de informação ou acesso a ouvidoria, com as seguintes opções: 0800 e/ou tridígito, e-mail, internet, chat, pessoalmente, carta, fax, e telefone.
- (40) Permitir que durante o atendimento tenha-se acesso para verificar, e, se for o caso realizar a atualização no cadastro do usuário.

- (41) Deverá permitir que os Operadores que tenham o perfil adequado realizem no sistema o registro do e-mail do usuário, o qual será obrigatório caso a forma de resposta registrada no sistema seja e-mail.
- (42) Deve permitir que durante todo o atendimento sempre seja exibido os dados do usuário (quando a solicitação não for anônima ou quando se desejar exibir os dados do usuário/manifestante).
- (43) Durante todo o atendimento deverá sempre ser exibido o número do protocolo.
- (44) Deverá permitir que os usuários que tenham o perfil adequado realizem no sistema o registro do tipo de mensagem do usuário, o qual deverá ser de cadastramento obrigatório e possuir, no mínimo as seguintes opções: pedido de informação, reclamação, sugestão, elogio, denúncia, e outras solicitações.
- (45) Deverá permitir que os usuários que tenham o perfil adequado realizem no sistema o registro da mensagem do usuário, em um campo sem limite de caracteres, e deverá ser de cadastramento obrigatório.
- (46) A visualização restrita de mensagem onde esta funcionalidade deverá possibilitar que apenas os Operadores que possuam o perfil de acesso adequado possam visualizar e tratar o tipo de mensagem denúncia.
- (47) Realizar o envio de e-mails a partir de uma conta de e-mail institucional utilizada como forma de acesso à Ouvidoria da Contratante.
- (48) Permitir que toda solicitação sempre tenha um tipo de demanda associada a ela e cada tipo de demanda deverá ter o seu prazo de resposta ao usuário exibido em tela durante todo o ciclo do atendimento, sem a necessidade de customização por codificação.
- (49) Permitir que o prazo de resposta para as solicitações urgentes sejam sempre exibidos em tela durante todo o ciclo de vida do atendimento.
- (50) Permitir anexar arquivos digitais relacionados à mensagem do usuário onde os Operadores que tenham o perfil adequado realizem no sistema a anexação de imagens no formato "PDF" à mensagem registrada do usuário. Os arquivos anexados deveram ser salvos em banco de dados.
- (51) Possibilitar a visualização das solicitações anteriores de um mesmo usuário durante o atendimento ou novo atendimento, sem que seja necessário abandonar o atendimento corrente.
- (52) Pesquisa e reutilização automática de dados do usuário onde os Operadores que tenham o perfil adequado realizem no sistema a pesquisa de dados de um usuário que já se encontram registrados no sistema em decorrência do registro de um atendimento anteriormente realizado e a exportação ou a reutilização desses dados para um novo registro de atendimento/solicitação.
- (53) Deverá permitir que o sistema sinalize graficamente na interface de cadastramento de protocolo os campos que são de registro obrigatório pelos Operadores de acordo com o perfil de cada um ou de acordo com o fluxo.
- (54) Possibilitar o encaminhamento automático da solicitação entre os níveis de atendimento ou unidades administrativas disponíveis dentro do sistema de registro e tratamento do atendimento, sem a necessidade de customização por codificação.
- (55) Contabilizar o tempo de atendimento em cada nível ou área técnica;
- (56) Manter o histórico de encaminhamento e tratamento das solicitações entre os níveis de atendimento ou áreas técnicas.
- (57) Permitir que cada nível de atendimento ou áreas técnicas visualizem somente as suas pendências.
- (58) Permitir que a visualização de demandas pendentes em outros níveis ou áreas técnicas seja feita a partir do número do protocolo, ou nome do usuário ou CPF/CNPJ.
- (59) Sempre exibir o número de protocolo para qualquer pesquisa, seja de pendências da fila do nível ou pendências em outros níveis ou unidades administrativas.
- (60) Exibir sempre a data de cadastro para qualquer pesquisa.
- (61) Sempre é exibir o canal de entrada para qualquer pesquisa.
- (62) Exibir o prazo de resposta da solicitação para qualquer pesquisa.
- (63) Permitir replicar conceito de Valor Agregado (Earned Value e outros) durante o atendimento com a integração com a base de conhecimento, onde as informações coletadas na base de conhecimento possam ser replicadas na tela de atendimento de forma automática e transparente para a aplicação.
- (64) Possuir a criação de sinalizadores visuais (gráficos ou simbólicos ou por cores) para indicar as demandas urgentes.

- (65) Permitir a classificação do atendimento a partir de um tipo de demanda já no primeiro nível de atendimento.
- (66) Possuir alta confiabilidade, apresentando resultados consistentes e uniformes.
- (67) Permitir acesso simultâneo para diferentes perfis previamente configurados, onde não é possível de uma mesma estação de trabalho se instanciar mais de uma aplicação.
- (68) Não existir limites quanto ao número de usuários controlados, nem quanto à capacidade de armazenamento, salvo os limites definidos previamente por regra de negócio ou necessidade da Contratante.
- (69) Garantir a compatibilidade com banco de dados do tipo relacional (SGBD – Sistema Gerenciador de Banco de Dados), com a utilização do SGBD - SQLServer, onde o mesmo possibilita o acesso as suas informações através de interface ODBC.
- (70) Possibilitar a integração com sistemas legados mediante customização onde esta integração poderá ser tratada como um projeto a parte pela Contratante.
- (71) Disponibilizar as licenças por tempo indeterminado, condicionada a duração do Contrato. O controle de licenças deverá ser centralizado nos servidores, permitindo que não seja necessário o controle das instalações feitas nas estações de trabalho.
- (72) Permitir a migração de dados para aplicação em formato de planilha eletrônica.
- (73) Permitir a visualização das solicitações pendentes de resolução, nos diversos núcleos de atendimento, controlando os prazos, colocando-as em destaque.
- (74) Permitir a migração da base de dados (sob demanda), bem como de todas as consultas e relatórios emitidos pelo sistema para formato de planilha eletrônica.
- (75) O sistema deverá ser devidamente adaptado às funcionalidades e necessidades de dados e procedimentos operacionais da Contratante, bem como o gerenciamento das demandas geradas na Central de Atendimento;
- (76) Durante a fase de implantação, a Contratada deverá fornecer treinamento sobre as funcionalidades do sistema aos usuários que integrarão a Central de Atendimento.

x) Requisitos para a Implantação do Sistema

O sistema de registro de atendimento deverá ser implantado nas dependências da Contratada e/ou Contratante de acordo com os requisitos e as seguintes etapas e procedimentos:

- (1) Definição dos responsáveis da Contratante e da Contratada.
- (2) Planejamento geral dos trabalhos, contendo no mínimo: escopo do sistema; prazos de implantação e riscos.
- (3) Elaboração do cronograma de implantação e diretrizes para a execução da implantação do sistema de registro de atendimento.
- (4) Definição dos procedimentos de acompanhamento e controle dos trabalhos.
- (5) Configuração do sistema de registro de atendimento, contemplando o cadastramento inicial dos Operadores e a carga das tabelas auxiliares (cadastros básicos) na base de dados do sistema, a partir da análise da estrutura organizacional e dos processos de trabalho da Contratante. Para esta atividade, deverão ser realizadas as seguintes ações:
 - (a) Avaliação do organograma da Contratante e identificação setorial dos usuários internos;
 - (b) Análise da conjuntura da Contratante, contendo: o levantamento de requisitos específicos da Central de Atendimento da Contratante para adequações do sistema de registro de atendimento e definição dos casos de uso específicos;
 - (c) Estruturação do cadastro de Operadores e carga com as informações iniciais fornecidas pela Contratada; e
 - (d) Estruturação e carga de cadastros básicos e de configuração do sistema de registro de atendimento com apoio operacional da Contratada.
- (6) O cadastro inicial dos Operadores do sistema deverá ser realizado pela equipe técnica da Contratada, ficando com a Contratante a responsabilidade pela sua manutenção, ou seja, inclusão, alteração e desativação dos Operadores a partir da liberação do acesso ao sistema de registro de atendimento.
- (7) Será de responsabilidade da Contratante o fornecimento de todas as informações requeridas pela Contratada, em relação à estrutura organizacional e localização dos Operadores, bem como em relação aos processos de trabalho e aos sistemas atuais utilizados.
- (8) Durante a implantação do sistema de registro de atendimento, caso seja identificada a necessidade de migração de dados de sistemas legados em uso pela Contratante para o sistema requerido, deverão ser realizados os procedimentos de transferência

dos dados, por meio da elaboração dos Planos de Migração conjuntamente pelos profissionais da Contratante e da Contratada.

- (9) Os planos deverão definir quais as tabelas dos sistemas legados serão transferidas para o novo sistema de registro de atendimento bem como as tabelas que não deverão ser transferidas, caso existam e possíveis problemas e soluções que deverão ser adotadas durante o processo de migração.
- (10) Após as codificações dos programas de migração, os dados serão transferidos para o sistema de registro de atendimento.
- (11) A conferência dos dados migrados será de responsabilidade da Contratante, que informará as não conformidades à Contratada, para as providências de correção até que todos os dados estejam migrados corretamente.
- (12) Após a realização das correções, será realizada uma nova migração dos dados para homologação final da Contratante e posterior liberação do sistema para uso em definitivo dos usuários do sistema.
- (13) A implantação do sistema, somente poderá ser considerada encerrada quando todas as suas etapas forem plenamente executadas.
- (14) Considerar-se-á implantado o sistema, cuja cessão de direito de uso é adquirida, com a assinatura de Termo de Aceite Final pela Contratante.

xi) Solicitações de Manutenção

- (1) Está prevista a necessidade de manutenções corretivas, evolutivas e adaptativas no sistema de registro de atendimento. Para tanto estas solicitações de manutenção deverão ser classificadas conforme o seu tipo, sendo priorizadas na ordem: corretiva, adaptativa e evolutiva.
- (2) Será considerada como manutenção corretiva todo o ajuste necessário ao funcionamento do sistema originado por falha ou erro deste enquanto em uso.
- (3) As manutenções adaptativas são os ajustes necessários ao funcionamento do sistema originado por alterações para melhorias de processos, e toda inclusão, alteração, e exclusão de características de funcionalidades em produção, decorrentes de alterações de regras de negócio e/ou demandas legais, sendo solicitadas conforme as necessidades da Contratante.
- (4) A manutenção evolutiva é referente a toda inclusão de funcionalidades não previstas neste Termo de Referência, sendo solicitadas conforme as necessidades da Contratante.
- (5) As solicitações de manutenção deverão ser classificadas conforme a urgência de sua realização, sendo priorizadas na ordem: Alta, Média e Baixa.
- (6) Serão consideradas de prioridade Alta, todas as solicitações decorrentes de paradas ou erros de sistema que provoquem a parada do setor usuário.
- (7) Serão consideradas de prioridade Média, todas aquelas decorrentes de erros ou falhas de sistema que dificultem a sua operação da forma como foi especificado.
- (8) Serão consideradas prioridades Médias também as chamadas decorrentes de alterações nas especificações do sistema motivadas por alterações legais ou decorrentes de mudança de legislação.
- (9) Serão consideradas de prioridade Baixa, aquelas que não influenciarem no desenvolvimento das atividades dos usuários e que apenas correspondam a ajustes estéticos dos mesmos ou decorrentes de pedidos de manutenção evolutivas e adaptativas programáveis.
- (10) Os atendimento das manutenções corretivas se darão conforme tabela abaixo:

CRITICIDADE	INICIO DO ATENDIMENTO EM ATÉ:	PREVISÃO DE TÉRMINO DE ATENDIMENTO
ALTA	3 horas	Em até 12 horas prorrogáveis por mais 6 horas
MÉDIA	48 horas	Em até 4 dias, a partir do início do atendimento
BAIXA	96 horas	Em até 7 dias, a partir do início do atendimento

- (11) Os atendimentos de manutenções evolutivas e adaptativas, sob demanda, ocorrerão conforme formalização pela Contratante da necessidade via reunião e posteriormente por correio eletrônico ou ata de reunião. Após esta formalização a Contratada deverá iniciar os processos de levantamentos e detalhamento da solução em até 7 (sete) dias úteis com a apresentação da solução técnica contendo o cronograma e detalhamento da solução, para que ocorra a aprovação por parte da Contratante da solução a ser desenvolvida.
- (12) A disponibilização da manutenção evolutiva em questão se dará somente após o aceite formal por parte da Contratante com a assinatura do termo de aceite da solução técnica proposta, bem como a definição da data de disponibilização desta manutenção em ambiente de produção.

xii) Matriz de Responsabilidade Técnica

Esta matriz de responsabilidade técnica destina-se a descrição das obrigações e responsabilidades técnicas, da Contratada x Contratante, relativas à implantação do Sistema de registro de atendimento.

Item	Legenda
A	Acompanha
E	Executa
NA	Não se aplica
V	Valida

Item	Obrigações	Contratada	Contratante
1	Disponibilizar ambiente físico, e infra-estrutura de TI, compreendendo: servidor, softwares e rede de acesso segura.	E	A
2	Disponibilizar equipe de profissionais qualificados para a implantação da solução.	E	A-V
3	Especificar a infra-estrutura de hardware e softwares básicos necessária para a implantação da solução.	E	A-V
4	Utilizar Metodologia de Trabalho consagrada em outros projetos similares a este, conforme Atestado de Capacidade Técnica apresentado, quem contemple as boas práticas de gerenciamento de projeto e implantação de Central de Atendimento.	E	V
5	Criar ambiente para homologação para instalação e atualização dos softwares e aplicativos.	E	A
6	Criar um Plano de Trabalho, com base na Metodologia empregada.	E	V
7	Aprovar o Plano de Trabalho proposto.	N-A	V
8	Corrigir todo e qualquer tipo de erro detectado seja pelas rotinas automatizadas, por processos manuais, ou indicados pelo cliente, excluindo-se ai as dúvidas relativas às funcionalidades sistêmicas.	E	V
9	Manter a prestação de serviços nas condições contratadas executando as manutenções corretivas e evolutivas e evoluindo quando necessário e acordado entre as partes para a continuidade na prestação de serviços.	E	A
10	Manter atualizado todos os SGBD através de upgrades, aplicações e Patches.	E-V-A	A

11	Manter, quando necessário, as licenças de softwares necessárias para o perfeito funcionamento do sistema de registro de atendimento.	E	A
12	Documentar a instalação, configuração e desinstalação dos softwares necessários para o perfeito funcionamento do sistema de registro de atendimento.	E	V
13	Manter a qualidade dos dados, programa, parâmetros e rotinas dos aplicativos.	E-V-A	A
14	Realizar a parametrização de configuração de fluxos, controles, perfis, etc, para uso inicial do sistema de registro de atendimento de acordo com as características e negócio da Contratante.	E	V
15	Definir estrutura da informação para subsidiar a alimentação da Base de Conhecimento.	A	E
16	Registrar e manter o histórico de alterações em aplicativos.	E-V-A	V-A
17	Documentar em atas ou ferramenta específica de controle, registros, recomendações, problemas encontrados e soluções adotadas, conforme a metodologia empregada.	E	NA
18	Documentar em atas, registros, recomendações, problemas encontrados e soluções adotadas, conforme a metodologia empregada para gerenciamento dos serviços.	E	VA
19	Comparecer as reuniões para avaliar os resultados específicos da prestação dos serviços.	E-V-A	E-V-A
20	Emitir relatório padrão de homologação/aceite dos serviços implantados, onde a homologação poderá ser individual ou em conjunto e significará que os serviços ou aplicativos estão em regime de produção.	E-V-A	V-A
21	Fornecer treinamento de uso para os usuários do sistema de registro de atendimento.	E	NA
22	Notificar com antecedência as necessidades de manutenção do Sistema de registro de atendimento, dos softwares básicos ou hardwares, tais como upgrades e aplicações de <i>Pacthes</i> .	E-V-A	V-A
23	Garantir a guarda e proteção das informações recebidas, conforme Termo de Confidencialidade.	E	N-A

c) Solução de Monitoramento de Redes Sociais

A solução de monitoramento de redes sociais a ser instalado pela Contratada deverá atender, no mínimo, as características abaixo:

- i) Possibilitar o monitoramento de várias palavras, combinações e múltiplas mídias em um só monitoramento.
- ii) Permitir o monitoramento de mensagens das redes sociais 24 (vinte e quatro) horas por dia.

- iii) Permitir o acompanhamento, em tempo real, da repercussão na mídia dos fatos ou impactos relacionados à Contratante.
- iv) Permitir o tratamento e resposta aos usuários por meio da solução.
- v) Possuir capacidade de monitoração ilimitada.
- vi) Permitir hashtags ilimitadas para pesquisas.
- vii) Permitir a busca através de palavras-chaves.
- viii) Possibilitar o agendamento e programação de posts.
- ix) A solução da Contratada também deverá obedecer às seguintes premissas quanto a classificação dos posts:
 - (1) Permitir a classificação automática;
 - (2) Possuir capacidade de armazenamento de posts;
 - (3) Permitir a geração de gráficos de tendência, interações e publicações;
 - (4) Possibilitar a padronização e automatização de respostas;
 - (5) Possuir capacidade de acompanhar a quanto tempo o usuário mencionou a palavra em monitoramento;
 - (6) Permitir a geração de relatório diário, semanal e mensal consolidado das informações capturadas; e
 - (7) Possuir capacidade de mostrar o nome, foto e o máximo de informações possíveis do perfil do usuário.

4) Requisitos Técnicos de Segurança

A Contratada deverá manter sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços previstos neste Termo de Referência, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito e, deverá atentar para os seguintes pontos:

- i) Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da Contratante, não podendo a Contratada, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formalizada pela Contratante.
- ii) A Contratada não poderá utilizar a marca da Contratante em atividades de marketing ou afins sem autorização da mesma.
- iii) A Contratada deverá exigir a assinatura de Termo de Confidencialidade de todos os empregados envolvidos com a prestação dos serviços previstos neste Termo de Referência.
- iv) Para os casos de demissão ou dispensa do colaborador, seja ela por justa causa ou não, deverão ser imediatamente revogados os acessos a ambientes e sistemas. É obrigatória também a comunicação imediata à Contratante do desligamento realizado.
- v) Os empregados que estiverem de férias ou afastados por qualquer motivo devem ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos até o devido retorno.
- vi) A Contratada deverá contar ainda com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas pela Contratante, sob pena de responsabilização.
- vii) Constituem itens mínimos de segurança:
 - (1) Proteção do setup dos microcomputadores com senha.
 - (2) A senha de setup deve ser utilizada exclusivamente pela área de suporte de TI.
 - (3) Portas USB nos equipamentos da operação bloqueadas para boot do computador.
 - (4) Portas USB bloqueadas para equipamentos 3G, 4G e similares.
 - (5) Gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento bloqueada em portas USB.
 - (6) Portas wi-fi, bluetooth desabilitadas.
 - (7) Cada colaborador deve possuir login e senha individuais de acesso à sessão de usuário do sistema operacional, pois todas as ações efetuadas através desta, serão de responsabilidade do colaborador da Contratada.
 - (8) Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada.

- (9) Todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador.
- (10) As opções de gravação de arquivo dos navegadores devem estar desabilitadas.
- (11) Senha de administrador deve ser restrita aos responsáveis pelo suporte de TI.
- (12) Todos os aplicativos utilizados pelos Operadores devem ser disponibilizados na área de trabalho (desktop) do computador.
- (13) Bloquear o acesso a aplicativos, tais como "edit.com", que permitem criar e gravar arquivos no computador.
- (14) Aplicativos do tipo "bloco de notas – notepad" devem ter a função de gravação de arquivo desabilitada.
- (15) Os equipamentos da área de teleatendimento não devem ter acesso a impressoras.
- (16) Os equipamentos disponibilizados para os Operadores não devem ter acesso a correio eletrônico para domínios externos à Central de Atendimento, salvo por solicitação e autorização prévia e expressa da Contratante.
- (17) Sistemas de mensagens instantâneas na área de teleatendimento devem ter o acesso bloqueado para usuários de domínios externos à Central de Atendimento.
- (18) Todos os equipamentos devem possuir antivírus instalado e atualizado.
- (19) Arquivos necessários a treinamento, orientação, informações diversas relativas à operação da Central de Atendimento devem ser disponibilizados em portal web no ambiente intranet.
- (20) O acesso aos demais sites de internet, com exceção do site da Contratante e demais sites autorizados, deverão ser bloqueados nos equipamentos do teleatendimento.
- (21) Quanto à segurança e controle de acesso às instalações, o acesso às dependências onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas.
- (22) O circuito de rede destinado à Central de Atendimento da Contratante, modem, roteador, switches e demais acessórios deverão ser instalados em ambiente isolado e protegido contra acesso indevido.
- (23) É obrigatório que todo atendimento seja registrado, com o objetivo de permitir a formação de trilhas de auditoria que possibilitem, no mínimo, a identificação do número telefônico que originou a chamada, a data e a hora da demanda, bem como o número identificador do registro da demanda associado.
- (24) Toda informação originária da prestação dos serviços de teleatendimento deverá ser disponibilizada somente pela Contratante e a quem a mesma determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.
- (25) A Contratada deverá colaborar em quaisquer procedimentos de investigação decorrentes do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades, ou de conduta inadequada de seus empregados no relacionamento com os usuários.

5) Requisitos dos Recursos Humanos

A Contratada deverá disponibilizar quadro de recursos humanos para os seguintes perfis profissionais e com as respectivas atribuições básicas e qualificações listadas neste Termo de Referência. Com exceção do Gerente do Contrato da Contratada, todos os demais profissionais descritos neste Termo de Referência deverão ser exclusivos da Central de Atendimento MTur.

a) Gerente

i) Perfil Profissional

- (1) Escolaridade mínima: Nível superior completo e, desejável, pós – graduação concluída em, pelo menos, uma das seguintes áreas: Administração, Engenharia, Gestão de Negócios ou Gestão de Projetos;
- (2) Possuir experiência profissional comprovada de 02 (dois) anos em Coordenação e/ou Gerência de Operações de Teleatendimento;
- (3) Possuir experiência profissional comprovada de 02 (dois) anos na gestão de contratos com a Administração Pública;
- (4) Conhecimentos avançados de informática;

- (5) Capacidade para perceber e analisar situações diversas originadas na Central de Atendimento;
- (6) Capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes;
- (7) Habilidade para conduzir a equipe e elaborar atividades motivacionais, de forma a atender às necessidades de trabalho, em sua área de atuação;
- (8) Capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações;
- (9) Disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, as situações que fujam de sua responsabilidade;
- (10) Capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes, controle e desempenho de sua equipe;
- (11) Capacidade de administrar conflitos, dar e receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação, de argumentação e de relacionamento social;
- (12) Capacidade de se manter equilibrado e tolerante em consonância ao exigido pela situação;
- (13) Capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré-estabelecidos;
- (14) Capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exija tomada de decisão;
- (15) Capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos;
- (16) Capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação e conduzir reuniões;
- (17) Capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;
- (18) Capacidade para responder, de forma adequada, às diversas estimulações advindas do meio;
- (19) Possuir discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;
- (20) Capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos;
- (21) Capacidade de criatividade para propor ideias e sugestões inovadoras; e
- (22) Desejável ter conhecimento das Normas ISO 9001:2000.

ii) Atribuições Básicas

- (1) Responder pela gestão do Contrato atuando como elemento de ligação com a Contratante;
- (2) Elaborar planos de trabalho, de forma a definir e estabelecer, com a equipe partícipe das atividades e estratégias de atuação na Central de Atendimento;
- (3) Dimensionar os recursos humanos, materiais e financeiros a serem alocados na prestação dos serviços contratados;
- (4) Acompanhar, com a equipe partícipe da Central de Atendimento, o resultado obtido, no que tange aos aspectos qualitativo e quantitativo, verificando o perfeito funcionamento dos serviços contratados;
- (5) Estabelecer e rever procedimentos, com a equipe partícipe da Central de Atendimento, definindo estratégias e competências de atuação, de forma a propor medidas de racionalização, visando maximizar o aproveitamento dos recursos empregados;
- (6) Acompanhar e avaliar, na sua área de atuação, os resultados atingidos, comparando-os com as metas estabelecidas;
- (7) Gerenciar o desempenho do atendimento;
- (8) Cuidar das questões administrativas relacionadas aos empregados da Central de Atendimento;
- (9) Elaborar os relatórios gerenciais solicitados pela Contratante; e
- (10) Estabelecer controles de qualidade de atendimento para garantir a excelência dos serviços.

b) Coordenador

i) Perfil Profissional

- (1) Escolaridade mínima: Nível superior completo;
- (2) Possuir experiência mínima de 3 (três) anos nas atividades de gestão e coordenação de equipes de teleatendimento;

- (3) Possuir amplo domínio em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows;
- (4) Conhecimento amplo de métodos de aplicação e avaliação, processos e ferramentas de gestão organizacional e da qualidade;
- (5) Domínio técnico de métricas de Central de Atendimento;
- (6) Capacidade de síntese e interpretação;
- (7) Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional;
- (8) Conhecimentos de inglês suficiente para desempenho das suas funções;
- (9) Dinamismo na busca de soluções para melhoria dos processos e serviços;
- (10) Capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade;
- (11) Capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes;
- (12) Habilidade para conduzir a equipe e elaborar atividades motivacionais, de forma a atender às necessidades de trabalho, em sua área de atuação;
- (13) Capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações;
- (14) Disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, as situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- (15) Capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes, controle e desempenho de sua equipe;
- (16) Capacidade de administrar conflitos, dar e receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação, de argumentação e de relacionamento social;
- (17) Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- (18) Capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré-estabelecidos;
- (19) Capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exija tomada de decisão;
- (20) Capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos;
- (21) Capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação e conduzir reuniões;
- (22) Capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;
- (23) Capacidade para responder, de forma adequada, às diversas estimulações advindas do meio, simultaneamente;
- (24) Possuir discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;
- (25) Capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos;
- (26) Capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras;
- (27) Engajar-se à visão, missão, objetivos, metas e diretrizes da Contratante; e
- (28) Desejável ter conhecimento de Normas ISO 9001:2000.

ii) Atribuições Básicas

- (1) Reportar-se ao Gerente;
- (2) Avaliar, coordenar e orientar, tecnicamente, as atividades de planejamento, controle e execução, na sua área de atuação;
- (3) Coordenar as atividades de supervisão, back office, qualidade e monitoria;
- (4) Propor melhorias de atendimento, para garantir a excelência dos serviços, a serem submetidos para análise da Gerência;
- (5) Analisar os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e alterações de métodos, procedimentos/rotinas e sistemas informatizados, visando garantir um elevado grau de satisfação dos usuários;
- (6) Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços;
- (7) Realizar reuniões periódicas, com toda a equipe de Supervisores, para fins de coordenação dos esforços, de alinhamento da estratégia e dos objetivos, de motivação e de capacitação profissional dos profissionais participantes, facilitando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe de Supervisores; e
- (8) Garantir a qualidade e coerência das respostas recebidas dos atendimentos especializados.

c) Operador

i) Perfil Profissional

- (1) Escolaridade Mínima: 2º (segundo) grau completo;
- (2) Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- (3) Possuir experiência em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows;
- (4) Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- (5) Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros;
- (6) Atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer preconceito e pré-julgamento;
- (7) Agir sempre com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- (8) Zelar pelos princípios éticos;
- (9) Garantir o completo sigilo da fonte da informação;
- (10) Atuar na prevenção e nas soluções de conflitos;
- (11) Agilizar as informações e simplificar os procedimentos;
- (12) Garantir retorno ao manifestante sobre as suas demandas;
- (13) Sugerir e recomendar procedimentos para a resolução das demandas;
- (14) Capacidade de expor argumentos e informações de maneira lógica e conhecimentos de teleatendimento; e
- (15) Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho.

ii) Atribuições Básicas

- (1) Realizar as atividades de primeiro nível, ou seja, o teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e atendimento multimeios, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- (2) Realizar cadastramento e/ou alteração dos dados dos usuários nos sistemas de atendimento da Contratada;
- (3) Prestar esclarecimentos e orientações ao público-alvo da Central de Atendimento, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada, atuando inclusive, como ouvidoria;
- (4) Reportar-se ao Supervisor;
- (5) Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado;
- (6) Manter-se atualizado com relação às mudanças nas informações;
- (7) Atualização diária dos dados cadastrais dos usuários da Central de Atendimento MTur, contidos na base de dados, tendo como parâmetro os "roteiros" desenvolvidos;
- (8) Encaminhar ligação para efetivação das pesquisas de opinião e satisfação após o atendimento;
- (9) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento; e
- (10) Consultar o 2º nível, em caso de dúvidas ou ausência de informações.

d) Operador – Bilíngue

i) Perfil Profissional

- (1) Escolaridade Mínima: 2º (segundo) grau completo;
- (2) Possuir fluência no idioma inglês;
- (3) Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- (4) Possuir experiência em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows;
- (5) Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- (6) Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros;
- (7) Atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer preconceito e pré-julgamento;
- (8) Agir sempre com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- (9) Zelar pelos princípios éticos;
- (10) Garantir o completo sigilo da fonte da informação;

- (11) Atuar na prevenção e nas soluções de conflitos;
- (12) Agilizar as informações e simplificar os procedimentos;
- (13) Garantir retorno ao manifestante sobre as suas demandas;
- (14) Sugerir e recomendar procedimentos para a resolução das demandas;
- (15) Capacidade de expor argumentos e informações de maneira lógica e conhecimentos de teleatendimento; e
- (16) Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho.

ii) Atribuições Básicas

- (1) Realizar as atividades de primeiro nível, ou seja, o teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e atendimento multimeios, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- (2) Realizar cadastramento e/ou alteração dos dados dos usuários nos sistemas de atendimento da Contratada;
- (3) Prestar esclarecimentos e orientações ao público-alvo da Central de Atendimento, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada, atuando inclusive, como ouvidoria;
- (4) Reportar-se ao Supervisor;
- (5) Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado;
- (6) Manter-se atualizado com relação às mudanças nas informações;
- (7) Atualização diária dos dados cadastrais dos usuários da Central de Atendimento MTur, contidos na base de dados, tendo como parâmetro os "roteiros" desenvolvidos;
- (8) Encaminhar ligação para efetivação das pesquisas de opinião e satisfação após o atendimento;
- (9) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento; e
- (10) Consultar o 2º nível, em caso de dúvidas ou ausência de informações.

e) Supervisor

i) Perfil Profissional

- (1) Escolaridade Mínima: 2º (segundo) grau completo, desejável nível superior;
 - (2) Possuir experiência em técnicas de relacionamentos interpessoais e experiência profissional na função de no mínimo 1 (um) ano;
 - (3) Possuir amplo domínio em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows;
 - (4) Conhecimentos em indicadores de performance de Central de Atendimento, receptivo e ativo, (nível de serviço, taxa de abandono, produtividade e taxa de conversão das ligações ativas);
 - (5) Conhecimentos para elaborar e interpretar relatórios operacionais e gerenciais;
 - (6) Conhecimentos para elaborar os roteiros de argumentações ("scripts");
 - (7) Boa redação;
 - (8) Bom relacionamento interpessoal;
 - (9) Conhecimentos básicos em tecnologias relacionadas a centrais de atendimento (sistemas de gerenciamento de centrais de atendimento, sistemas de relatórios e sistemas de gravação);
 - (10) Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
 - (11) Habilidades no gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
 - (12) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho inclusive comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros;
 - (13) Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços;
 - (14) Disciplina e assiduidade;
 - (15) Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e encaminhamento de soluções adequadas;
- e

(16) Desejável ter conhecimento das Normas ISO 9001:2000.

ii) Atribuições Básicas

- (1) Reportar-se ao Coordenador da Central de Atendimento, para fins de gestão da operação do atendimento;
- (2) Cada Supervisor deverá responsabilizar-se por um grupo de, no máximo, 20 (vinte) posições de atendimento dos serviços teleatendimento receptivo, ativo, atendimento multimeios e back office, atuando nas mesmas condições de horários e turnos;
- (3) Supervisionar as atividades de primeiro e segundo níveis;
- (4) Organizar e distribuir as tarefas diárias entre grupo de Operadores responsáveis pelo teleatendimento receptivo, ativo e atendimento multimeios;
- (5) Organizar e distribuir as tarefas diárias entre a equipe responsável pelos serviços Back Office;
- (6) Atuar na supervisão dos Operadores que estão no ambiente da Contratada;
- (7) Efetuar a escuta em tempo real dos atendimentos, para acompanhamento de situações adversas e nortear potenciais soluções;
- (8) Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos Operadores;
- (9) Comunicar imediatamente ao Coordenador qualquer problema relativo ao plano de ocupação das Posições de Atendimento;
- (10) Analisar e atestar o relatório de frequência (controle do horário de chegada e saída dos Operadores, descansos e escalas);
- (11) Monitorar as sugestões e reclamações relatadas pelos usuários, para posterior encaminhamento ao Gerente;
- (12) Coordenar a realização de ativo para complementação de dados cadastrais dos usuários;
- (13) Acompanhar a produtividade da Central de Atendimento (ativo receptivo e multimeios);
- (14) Identificar necessidade de treinamentos, capacitações e reciclagens de Operadores;
- (15) Solicitar materiais e recursos de expediente para o pleno funcionamento do setor;
- (16) Solicitar substituições e/ou contratações que se façam necessárias ao Coordenador;
- (17) Planejar, organizar, controlar, acompanhar e orientar a avaliação periódica de desempenho dos Operadores e das atividades e projetos da sua área de atuação;
- (18) Estimular o autodesenvolvimento, capacitar, motivar, integrar e envolver as pessoas sob o seu comando para a execução dos processos e alcance dos resultados estabelecidos; e
- (19) Promover a avaliação individual e periódica dos Operadores.

f) Back Office

i) Perfil Profissional

- (1) Escolaridade Mínima: 2º (segundo) grau completo, desejável nível superior;
- (2) Inglês intermediário (leitura e compreensão de textos);
- (3) Possuir amplo domínio em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows;
- (4) Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades de atendimento;
- (5) Conhecimento básico de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional;
- (6) Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- (7) Capacidade de síntese;
- (8) Encaminhar ao Coordenador da Central de Atendimento, relatórios das atividades desenvolvidas e propostas para melhoria do atendimento aos usuários;
- (9) Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- (10) Atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer preconceito e pré-julgamento;
- (11) Agir sempre com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- (12) Zelar pelos princípios éticos;
- (13) Garantir o completo sigilo da fonte da informação;
- (14) Atuar na prevenção e nas soluções de conflitos;
- (15) Agilizar as informações e simplificar os procedimentos;
- (16) Garantir retorno ao manifestante sobre as suas demandas;

- (17) Sugerir e recomendar procedimentos para a resolução das demandas; e
- (18) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.
- (19) Desejável ter conhecimento das Normas ISO 9001:2000.

ii) Atribuições Básicas

- (1) Realizar as atividades de segundo nível, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- (2) Analisar os sistemas informatizados que irão alimentar a nova Central;
- (3) Inserir e atualizar os dados na base de conhecimentos;
- (4) Analisar e tratar os registros acolhidos;
- (5) Realizar atendimentos de segundo nível da Ouvidoria;
- (6) Alimentar e retroalimentar as informações para o primeiro nível;
- (7) Reportar-se ao Coordenador da Central de Atendimento, para fins de gestão da operação do atendimento;
- (8) Analisar as manifestações dos usuários, finalizando-as através do retorno às solicitações;
- (9) Avaliar as pesquisas de opinião e satisfação, com o objetivo de identificar pontos que possam melhorar o atendimento aos usuários;
- (10) Revisar os textos das manifestações, redigidos pelos Operadores e torná-los compreensíveis, quando necessário;
- (11) Encaminhar ao Coordenador, os relatórios das atividades desenvolvidas e propor melhorias para os atendimentos; e
- (12) Controlar o envio e retorno das solicitações sem solução no nível da Contratada à Contratante.

g) Analista Técnico Especializado

i) Perfil Profissional

- (1) Escolaridade mínima: Nível superior completo ou em andamento nas áreas de interesse da Contratante, ou seja: Administração, Economia, Direito, Turismo, Análise de Sistemas e Ciência da Computação;
- (2) Inglês intermediário (leitura e compreensão de textos);
- (3) Amplo domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access).
- (4) Amplo conhecimento de Internet;
- (5) Experiência mínima de 1 (um) ano em tratamento de reclamações no âmbito de centrais de atendimento;
- (6) Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- (7) Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- (8) Bons conhecimentos de português, clareza e objetividade na linguagem escrita;
- (9) Capacidade de síntese;
- (10) Conhecimento básico de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional;
- (11) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- (12) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, sem se envolver em situações conflituosas, fora da rotina de trabalho;
- (13) Maturidade emocional para negociar soluções com os usuários, obedecendo a orientações pré-determinadas; e
- (14) Conhecimento de normas e legislação, procedimentos internos e sistemas e aplicativos inerentes aos serviços e procedimentos operacionais da Contratante.

ii) Atribuições Básicas

- (1) Realizar as atividades inerentes aos serviços de atendimento técnico especializado de terceiro nível, alocado nas dependências da Central de Atendimento ou nas dependências da Contratante;
- (2) Reportar-se ao Coordenador;
- (3) Realizar os serviços especializados de Ouvidoria da Contratante, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- (4) Atualização e/ou inclusão de dados dos usuários no sistema de registro de atendimento;

- (5) Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- (6) Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento; e
- (7) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

h) Técnico de Suporte Presencial

i) Perfil Profissional

- (1) Escolaridade desejável: Ensino Superior em andamento na área de Tecnologia da Informação ou correlatas;
- (2) Possuir curso técnico em manutenção de microcomputadores;
- (3) Possuir experiência mínima de 1 (um) ano em atividades de suporte técnico a sistemas de usuários;
- (4) Possuir conhecimentos em configuração e instalação de hardware e software;
- (5) Possuir conhecimentos em arquitetura de microcomputador padrão;
- (6) Possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- (7) Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento;
- (8) Possuir conhecimentos de inglês suficientes para o desempenho das suas funções;
- (9) Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- (10) Bons conhecimentos de português, clareza e objetividade na linguagem escrita;
- (11) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- (12) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, sem se envolver em situações conflituosas, fora da rotina de trabalho; e
- (13) Maturidade emocional para negociar soluções com os usuários, obedecendo a orientações pré-determinadas.

ii) Atribuições Básicas

- (1) Efetuar manutenção de microcomputadores da Contratante;
- (2) Instalar e configurar softwares aplicativos, ferramentas e complementos;
- (3) Realizar a configuração e manutenção de aparelhos de telefonia e de itens de hardware;
- (4) Realizar procedimentos operacionais relacionados aos componentes de rede;
- (5) Instalar, configurar e realocar os equipamentos;
- (6) Identificar as necessidades de treinamento e reportar ao seu superior hierárquico; e
- (7) Tramitar os chamados e notificações através do Sistema de registro de atendimento da Central.

i) Coordenador de Suporte Técnico Presencial

i) Perfil Profissional

- (1) Escolaridade mínima: Nível Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação ou correlatas;
- (2) Possuir curso técnico em manutenção de microcomputadores;
- (3) Possuir experiência de 2 (dois) anos em atividades de atendimento e suporte técnico a sistemas e usuários;
- (4) Experiência de 1 (um) ano em atividades de supervisão de atendimento;
- (5) Possuir conhecimento em configuração e instalação de componentes e equipamentos de informática;
- (6) Possuir conhecimento em manutenção de microcomputadores;
- (7) Possuir conhecimento de arquitetura de microcomputador padrão;
- (8) Amplo domínio de microinformática;
- (9) Conhecimentos de inglês técnico;
- (10) Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- (11) Bons conhecimentos de português, clareza e objetividade na linguagem escrita;
- (12) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.
- (13) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, sem se envolver em situações conflituosas, fora da rotina de trabalho;
- (14) Maturidade emocional para negociar soluções com os usuários, obedecendo a orientações pré-determinadas; e

- (15) Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal.

ii) Atribuições Básicas

- (1) Coordenar equipe de técnicos de suporte presencial;
- (2) Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os técnicos;
- (3) Elaborar documentos técnicos, relatórios e manuais;
- (4) Realizar controle de frequência da equipe de suporte;
- (5) Supervisionar e monitorar a execução das tarefas de rotina técnica e operacional, gerenciar procedimentos para realização dos serviços;
- (6) Analisar incidentes e problemas no ambiente operacional e propor soluções e melhorias;
- (7) Atuar na gestão de pessoas, na manutenção do clima de profissionalismo e na administração de conflitos; e
- (8) Documentar as soluções geradas para a solução das demandas.

j) Analista de Sistemas e Requisitos

i) Perfil Profissional

- (1) Escolaridade mínima: Nível superior completo em Análise de Sistemas, Ciências da Computação ou Processamento de Dados;
- (2) Possuir experiência mínima de 2 (dois) anos na área de Informática e em operações e sistemas utilizados na área de Centrais de Atendimento, com serviços de teleatendimento receptivo (humano e eletrônico) e ativo, utilizando-se de funcionalidades CTI, modelagem de dados, modelos relacionais e programação orientada a objetos;
- (3) Possuir conhecimentos de inglês suficientes para o desempenho das suas funções;
- (4) Desejável experiência em sistemas desenvolvidos para arquitetura Web e em metodologias e técnicas para atendimento ao objeto do Contrato;
- (5) Possuir conhecimentos em levantamento de requisitos e elaboração de artefatos negociais;
- (6) Possuir conhecimentos em UML (Unified Modeling Language) e RUP (Rational Unified Process);
- (7) Possuir conhecimento em programação orientada a objeto, além das seguintes linguagens de programação: C# e C++, Java Script e banco de dados SQL/Oracle;
- (8) Capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade;
- (9) Capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes;
- (10) Habilidade para conduzir a equipe e elaborar atividades motivacionais, de forma a atender às necessidades de trabalho, em sua área de atuação;
- (11) Capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações;
- (12) Disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, as situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- (13) Capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes, controle e desempenho de sua equipe;
- (14) Capacidade de administrar conflitos, dar e receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação, de argumentação e de relacionamento social;
- (15) Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- (16) Capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré-estabelecidos;
- (17) Capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exija tomada de decisão;
- (18) Capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos;
- (19) Capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação e conduzir reuniões;
- (20) Capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;
- (21) Capacidade para responder, de forma adequada, às diversas estimulações advindas do meio, simultaneamente;

- (22) Possuir discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;
- (23) Capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos; e
- (24) Capacidade para propor idéias e sugestões inovadoras.

ii) Atribuições Básicas

- (1) Manter a integração entre os sistemas da Central de Atendimento;
- (2) Analisar, especificar e desenvolver novos aplicativos para sistemas de informação a serem utilizados na Central;
- (3) Analisar, especificar e desenvolver novos aplicativos integrados ao CTI a serem utilizados na Central de Atendimento;
- (4) Proceder com o levantamento, análise, especificação, identificação, detalhamento e desenvolvimento de novas necessidades sistêmicas, quer sejam corretivas, quer sejam evolutivas para a Central de Atendimento;
- (5) Elaborar modelos lógicos, bem como protótipos de soluções para a Central de Atendimento;
- (6) Realizar a manutenção dos sistemas em ambiente Web;
- (7) Testar e validar as soluções implementadas;
- (8) Avaliar o desempenho dos sistemas aplicativos em produção;
- (9) Preparar diagramas de fluxo e mapeamento de processos e outras instruções referentes aos sistemas e aplicativos, em linguagem e ferramenta apropriadas, para orientar os serviços de desenvolvimento;
- (10) Arquitetar e desenvolver uma base de conhecimento para agrupar as informações necessárias que servirão como respostas padronizadas aos questionamentos dos usuários à Central de Atendimento; e
- (11) Desenvolver soluções para atender novos serviços conforme a necessidade da Contratante.

k) Multiplicador de Conhecimento

i) Perfil Profissional

- (1) Escolaridade Mínima: 2º (segundo) grau completo, desejável nível superior;
- (2) Inglês intermediário (leitura e compreensão de textos);
- (3) Possuir experiência profissional na função de, no mínimo, 1 (um) ano;
- (4) Possuir conhecimentos em microinformática, Sistema Operacional Windows e aplicativos de criação de textos, planilhas eletrônicas e Internet;
- (5) Possuir boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição; e
- (6) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho inclusive comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros.

ii) Atribuições Básicas

- (1) Planejar e organizar os treinamentos;
- (2) Elaborar material de treinamento, apostilas, resumos e sínteses de conteúdos relativos à central;
- (3) Identificar, juntamente com a equipe de monitoria e supervisão, as necessidades de capacitação da equipe;
- (4) Atuar como mentor individual nos programas de treinamento e reciclagem;
- (5) Dar suporte aos empregados que necessitarem de acompanhamento específico; e
- (6) Reportar-se ao Coordenador da Central de Atendimento.

l) Monitor de Atendimento

i) Perfil Profissional

- (1) Escolaridade Mínima: 2º (segundo) grau completo, desejável nível superior;
- (2) Possuir amplo domínio em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows;
- (3) Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades de atendimento;

- (4) Possuir fluência no idioma inglês;
- (5) Conhecimento básico de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional;
- (6) Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- (7) Capacidade de avaliação e síntese;
- (8) Amplo conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento em uso.
- (9) Habilidades de monitoração e organização; e
- (10) Desejável ter conhecimento de Normas ISO 9001:2000.

ii) Atribuições Básicas

- (1) Reportar-se ao Coordenador da Central de Atendimento;
- (2) Efetuar escuta sistemática das gravações de atendimento dos Operadores de atendimento, inclusive da ilha de atendimento bilíngue, preenchendo fichas de avaliação, a serem definidas em conjunto pela Contratada e Contratante;
- (3) Elaborar, avaliar e propor cursos, treinamento e reciclagem visando o aprimoramento e procedimentos do serviço de atendimento;
- (4) Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;
- (5) Avaliar as gravações do atendimento humano estabelecidos entre os usuários e os Operadores; e
- (6) Preenchimento das avaliações de qualidade dos atendimentos.

m) Analista de Qualidade

i) Perfil Profissional

- (1) Escolaridade mínima: Nível superior completo;
- (2) Experiência mínima de 2 (dois) anos em operações e qualidade na área de centrais de atendimento;
- (3) Ter conhecimentos de inglês suficientes para o desempenho das suas funções;
- (4) Possuir amplo domínio em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows;
- (5) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- (6) Capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade;
- (7) Capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes;
- (8) Habilidade para conduzir a equipe e elaborar atividades motivacionais, de forma a atender às necessidades de trabalho, em sua área de atuação;
- (9) Capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações;
- (10) Disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, as situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- (11) Capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes, controle e desempenho de sua equipe;
- (12) Capacidade de administrar conflitos, dar e receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação, de argumentação e de relacionamento social;
- (13) Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- (14) Capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré-estabelecidos;
- (15) Capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exija tomada de decisão;
- (16) Capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos;
- (17) Capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação e conduzir reuniões;
- (18) Capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;
- (19) Capacidade para responder, de forma adequada, às diversas estimulações advindas do meio, simultaneamente;
- (20) Possuir discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;

- (21) Capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos;
- (22) Capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras;
- (23) Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada;
- (24) Capacidades analítica e interpretativa; e
- (25) Desejável ter conhecimento das Normas ISO 9001:2000.

ii) Atribuições Básicas

- (1) Acompanhamento de sazonalidades durante a prestação dos serviços;
- (2) Acompanhamento e contingenciamento do nível de absenteísmo e "Turn-Over";
- (3) Realizar pesquisas nos meios de comunicação a respeito dos serviços prestados pela Central de Atendimento;
- (4) Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os roteiros;
- (5) Disponibilizar relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta on-line via web;
- (6) Elaborar relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise dos serviços prestados pela Central de Atendimento;
- (7) Realizar auditoria periódica de qualidade das bases de conhecimento, roteiros, cadastro de chamadas, tabelas do banco de dados e serviços executados no processo de atendimento da Central. Os resultados dessa auditoria deverão ser confrontados com as análises da monitoria e dos analistas de qualidade de tráfego;
- (8) Criar modelos de entidade e relacionamento para sustentação operacional na comunicação e atualização de dados; e
- (9) Gerar e analisar relatórios estatísticos referentes aos serviços de operação.

n) Analista de Planejamento e Tráfego

i) Perfil Profissional

- (1) Escolaridade mínima: Nível superior completo em Engenharia Elétrica ou Telecomunicações;
- (2) Possuir experiência mínima de 2 (dois) anos em operações e análise de tráfego na área de centrais de atendimento;
- (3) Possuir conhecimentos de inglês suficientes para o desempenho das suas funções;
- (4) Experiência em ferramentas de gestão de força de trabalho para dimensionamento de centrais de atendimento;
- (5) Experiência em operação de DAC e URA;
- (6) Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade;
- (7) Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada;
- (8) Possuir amplo domínio em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows;
- (9) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- (10) Capacidades analítica, interpretativas e sintéticas;
- (11) Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas inclusive em situações de emergência;
- (12) Possuir raciocínio lógico-matemático;
- (13) Capacidade para perceber e analisar situações;
- (14) Capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes;
- (15) Capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações;
- (16) Disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, as situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- (17) Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- (18) Capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré-estabelecidos;
- (19) Capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exija tomada de decisão;

- (20) Capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos;
- (21) Capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação e conduzir reuniões;
- (22) Capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;
- (23) Capacidade para responder, de forma adequada, às diversas estimulações advindas do meio, simultaneamente;
- (24) Possuir discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;
- (25) Capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos;
- (26) Capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras; e
- (27) Desejável ter conhecimento das Normas ISO 9001:2000.

ii) Atribuições Básicas

- (1) Executar análise de dados e manutenção de modelos;
- (2) Analisar a evolução de todos os relatórios gerados para a Central de Atendimento;
- (3) Interface com usuário para apresentação de resultados e ações estratégicas de ocupações de posições de atendimento da Central de Atendimento;
- (4) Desenvolvimento de curvas de tráfego de chamadas;
- (5) Elaboração de escalas de trabalho;
- (6) Utilizar técnicas de previsão para presunção de um comportamento de fluxo de tráfego futuro;
- (7) Desenvolvimento de arranjos e acompanhamento intradiário, diário e mensal da assertividade do "Forecast" (curvas de previsões) e a capacidade de atendimento dimensionada;
- (8) Acompanhar a aderência da escala de trabalho;
- (9) Acompanhar a aderência de pausas e intervalos consoante o planejado alicerçado na NR-17;
- (10) Monitorar a Central de Atendimento em tempo real, promovendo ajustes imediatos para minoração do desvio de desempenho da execução segundo o planejado;
- (11) Acompanhamento do fluxo de ligações entrantes na Central, visando possível alteração do comportamento da curva de tráfego;
- (12) Analisar, acompanhar e avaliar o tráfego de ligações nos troncos telefônicos que enlaça a operadora de telefonia à Central de Atendimento, e encaminhar relatórios aos representantes da Contratante, diariamente, para subsidiá-los quanto ao desempenho e disponibilidade dos mesmos;
- (13) Monitorar as filas de espera para os serviços correlatos e realizar ações em conjunto com o Coordenador para mitigar os possíveis abandonos de chamadas em fila;
- (14) Elaborar os relatórios gerenciais solicitados pela Contratante para acompanhamento do desempenho da Central de Atendimento; e
- (15) Compilar os dados de tráfego em relatório e consolidar as aferições do desempenho dos serviços realizados e apresentar à Contratante.

o) Psicólogo

i) Perfil Profissional

- (1) Escolaridade mínima: Nível superior completo em Psicologia;
- (2) Experiência mínima de 1 (um) ano em suporte na gestão de atendimento na área de Central de Atendimento;
- (3) Formação em técnicas de mudança comportamental e comunicação interpessoal;
- (4) Experiência e/ou especialização em Treinamento de Teleadatamento;
- (5) Domínio de microinformática, Windows e Office (Word e Excel);
- (6) Conhecimento de Internet; e
- (7) Habilidades na solução de problemas, desenvolvimento de equipes e relacionamento interpessoal.

ii) Atribuições Básicas

- (1) Reportar-se ao Coordenador da Central de Atendimento, em posição de assessoria;
- (2) Realizar as atividades inerentes aos serviços de acompanhamento motivacional;

- (3) Atuar como mentor individual nos programas e campanhas motivacionais;
- (4) Orientar os aspectos didáticos e pedagógicos do processo de treinamento;
- (5) Conduzir os programas de recrutamento e seleção; e
- (6) Dar suporte aos empregados que necessitarem de acompanhamento específico, devido ao grau de “stress” ocasionado pelos telefonemas de usuários exaltados.

p) Técnico de Suporte de Informática

i) Perfil Profissional

- (1) Escolaridade mínima: 2º (segundo) grau completo, com formação em nível técnico em informática e redes de computadores, sendo desejável estar cursando nível superior na área de informática e/ou tecnologia da informação;
- (2) Experiência de 2 (dois) anos nas atividades de suporte técnico de informática e/ou redes;
- (3) Experiência em operação de recursos computacionais; e
- (4) Conhecimento de inglês suficiente para o desempenho das suas funções.

ii) Atribuições Básicas

- (1) Efetuar manutenção preventiva e preditiva de microcomputadores e servidores da Central de Atendimento;
- (2) Instalar softwares aplicativos e de rede da central de atendimento;
- (3) Manter em operação efetiva o ambiente de rede local (LAN);
- (4) Realizar procedimentos operacionais relacionados à rede física e lógica de dados;
- (5) Realizar manutenção e apontar falhas na rede física e lógica de dados;
- (6) Configurar equipamentos de dados;
- (7) Utilizar soluções de cabeamento estruturado;
- (8) Manter a rede local e a plataforma de comunicação seguras, verificando constantemente o ambiente através de técnicas de segurança de rede e informação;
- (9) Monitorar o desempenho da plataforma de comunicação; e
- (10) Disponibilizar acesso à internet e intranet.

Para comprovação de experiência dos perfis especificados serão aceitos os documentos vigentes da legislação trabalhista (Carteira de Trabalho e Previdência Social, Contrato de Trabalho, Recibo de Pagamento de Trabalhador Autônomo) e quanto à escolaridade os certificados de conclusão ou declaração emitida por entidade reconhecida pelo MEC.

Os custos dos recursos humanos referentes ao pessoal gerencial (Gerente e Coordenador) e operacional (Operadores, Supervisor, Back Office, Monitor de Atendimento, Multiplicador de Conhecimento, Analista de Qualidade, Analista de Planejamento e Tráfego, Psicólogo e Técnico de Suporte de Informática) devem compor o valor da Posição de Atendimento para os Tipos I e II. Os custos dos recursos humanos referentes ao apoio técnico especializado (Analista Técnico Especializado, Técnico de Suporte Presencial e Analista de Sistemas e Requisitos) devem compor os serviços por demanda.

As proponentes deverão apresentar, na proposta de preços, a descrição completa quanto aos aspectos de recrutamento e seleção de pessoal, absorção, treinamentos e reciclagem, motivação e campanhas motivacionais, feedback, plano de segurança do trabalho, plano de carreira, promoções e benefícios, programa de avaliação do clima organizacional e plano de escalonamento.

6) Requisitos de Treinamentos

A Contratada deverá disponibilizar treinamentos iniciais e de aperfeiçoamento contínuo à equipe responsável pelo atendimento da Central de Atendimento conforme descrito a seguir:

- i) Os cursos de treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo dos Operadores, Supervisores e Back Office relativos às técnicas de atendimento telefônico e posturas profissionais específicas do teleatendimento, deverão ser feitos por instrutores especializados, custeados integralmente pela Contratada.

- ii) Os instrutores especializados da Contratada, denominados Multiplicadores de Conhecimento, são responsáveis por captar os serviços e ministrar o curso para as turmas futuras, por meio de material que deverá ser constante e previamente validado por técnicos da Contratante, responsáveis pelos serviços que serão prestados pela Central de Atendimento;
- iii) Com relação aos aspectos inerentes (legislação, procedimentos internos e sistemas e aplicativos) aos serviços e procedimentos operacionais da Contratante, serão de responsabilidade do mesmo os cursos de treinamento específico inicial e de aperfeiçoamento que se fizerem necessários devido às alterações de procedimentos e/ou legislação.
- iv) A Contratante realizará nos 2 (dois) primeiros meses de Contrato o treinamento específico inicial para o quantitativo de profissionais necessários ao Plano de Ocupação inicial das Posições de Atendimento. Os profissionais da Contratada já treinados pela Contratante poderão ser dispensados do treinamento específico inicial.
- v) A Contratada deverá selecionar os candidatos para o treinamento específico inicial através de prova seletiva de conhecimentos de português e matemática, compatível com a conclusão do ensino médio. O conteúdo e o resultado das provas deverão ser submetidos à aprovação da Contratante.
- vi) Os candidatos ao treinamento específico inicial deverão também ser previamente aprovados em teste de audiometria e otorrinolaringologia e considerados aptos para a função de teleatendimento, de acordo com o seguinte perfil psicológico: atenção concentrada; memória auditiva; fluência verbal; adaptabilidade; coordenação bimanual; dicção; capacidade de organização; controle emocional; discricção; persistência; polidez; responsabilidade; maturidade; iniciativa e resistência à rotina. O resultado dos testes deverá ser submetido à aprovação da Contratante;
- vii) A responsabilidade da Contratante, para a realização do treinamento específico inicial, resume-se ao planejamento do treinamento, fornecimento de instrutores, originais do material didático e o local para o treinamento, cabendo à Contratada todos os demais recursos, inclusive reprodução dos materiais para os treinandos.
- viii) Quando ocorrerem alterações significativas de legislação, procedimentos internos ou de sistemas e aplicativos da Contratante, que assim o justifiquem, será realizado treinamento específico para reciclagem dos profissionais da Contratada, nos mesmos moldes descritos no subitem anterior.
- ix) Em caso de expansão do número de posições de atendimento ou de alteração do plano de ocupação das posições de atendimento, que acarretem aumento do número de profissionais envolvidos, a Contratante também se responsabilizará pelo treinamento específico (planejamento, instrutores, originais do material didático e local) dos novos candidatos, cabendo à Contratada todos os demais recursos, inclusive reprodução dos materiais para os treinandos.
- x) Treinamentos específicos extraordinários necessários para dar continuidade aos serviços, dentro do que estabelece este Termo de Referência, inclusive da equipe de reserva, terão seus custos inteiramente cobertos pela Contratada, incluindo o ressarcimento à Contratante dos custos relativos ao planejamento, instrutores, originais do material didático e local do treinamento.
- xi) A Contratada deverá, ainda, oferecer aos Operadores e Supervisores, capacitação relativa às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais específicas ao teleatendimento, riscos da atividade (prevista na PORTARIA Nº 09 do MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, DE 30 DE MARÇO DE 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 — Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing), sendo que os mesmos deverão ser feitos por instrutores especializados.
- xii) A Contratada deverá disponibilizar na Central de Atendimento, sempre que necessário, uma sala para treinamento/instrução de curto período, com no mínimo 6 (seis) microcomputadores, todos com acesso semelhante ao das Posições de Atendimento,

quadro branco, mesas e cadeiras, datashow, para que possam ser executados os treinamentos mencionados neste Termo de Referência.

- xiii) A Contratante, de acordo com oportunidade e conveniência, poderá realizar treinamentos e/ou serviços eventuais com os Operadores e Supervisores diretamente em suas instalações, com o objetivo de conseguir maior agilidade e conhecimento, por parte dos profissionais da Contratada, dos seus procedimentos e rotinas de trabalho.
- xiv) Para os Operadores e Supervisores responsáveis pelos atendimentos a deficientes auditivos e de fala, a Contratada será responsável por realizar o treinamento de técnicas de atendimento, operação do hardware e software, bem como nos requisitos que se fizerem necessários para a realização desse atendimento. Quando houver a troca de Operadores e/ou Supervisores responsáveis pelo atendimento aos deficientes auditivos e de fala, a Contratada será responsável pelo treinamento dos novos empregados quanto às técnicas de atendimento, operação do hardware e software, bem como nos requisitos que se fizerem necessários para a realização desse atendimento.
- xv) A Contratada poderá utilizar-se de outras formas de treinamento, adotando, por exemplo, os recursos de e-learning e de rich media, desde que autorizada pela Contratante.
- xvi) A realização das atividades de capacitação de pessoal, independentemente de solicitação da Contratante, é obrigatória principalmente nos seguintes casos:
 - (1) Novos serviços e sistemas para atendimento;
 - (2) Disseminação, atualização de roteiros de atendimento e novas informações;
 - (3) Demandas sazonais;
 - (4) Ação corretiva, quando observada não conformidade no atendimento prestado pelo Operador;
 - (5) Ação preventiva para equalização e reforço do aprendizado rotineiramente; e
 - (6) Entrada de novos Operadores.

c) ENCARTE 03: CARACTERÍSTICAS DOS ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA

1) Condições Gerais dos Atestados

- i) No caso de atestados emitidos por empresas da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial e econômico da Contratada proponente.
- ii) Será considerado como pertencentes ao mesmo grupo empresarial e econômico, empresas controladas ou controladoras da Contratada proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio, proprietário ou titular da Contratada emitente e da Contratada proponente.
- iii) Apresentar um ou mais atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove que a licitante prestou ou esteja prestando, de forma satisfatória, serviços compatíveis com o objeto deste Termo de Referência, equivalentes em quantidades e características iguais ou superiores, no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária, especificada no contrato social registrado na junta comercial competente, bem como no Cadastro de Pessoas Jurídicas da Receita Federal do Brasil.
- iv) Será permitido o cômputo de quantitativos de serviços em contratos/clientes distintos, desde que executados nas dependências da Contratada, considerando o somatório de atestados apresentados.
- v) Os atestados de capacidade técnica emitidos por pessoa jurídica de direito privado deverão estar com firma reconhecida do signatário e, no caso de sócio proprietário, acompanhados do contrato social; e, no caso de procurador, acompanhado de cópia da procuração, com outorga de poderes, juntamente com documento que comprove a autoridade para a outorga.
- vi) A Contratante efetuará diligências dos atestados fornecidos nos termos do art. 43, §3º, da Lei n. 8.666/93, e em consonância com as orientações e determinações do Tribunal de Contas da União, momento em que será(ao) solicitado(s) ao emitente do(s) atestado(s) documentos capazes de produzir evidências que comprovem a capacidade técnica, tais como: relatórios, registros de reunião, cópia de pareceres, etc.
- vii) A recusa do emitente do atestado em prestar esclarecimentos, informações, fornecer documentos comprobatórios, etc., desconstituirá o atestado de capacidade técnica e poderá configurar prática de falsidade ideológica, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, para fins de apuração de responsabilidade, em atendimento aos termos do Acórdão abaixo:

Acórdão 1724/2010 – Plenário.

ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em Sessão do Plenário, ante as razões expostas pelo Relator e com fulcro no art. 43, inciso I, da Lei nº 8.443/92 c/c o art. 250, incisos II e III, do RITCU, em:

[...] 9.4 recomendar ao Ministério da Educação que preveja expressamente, em seus futuros Instrumentos convocatórios para aquisição de bens e serviços de TI, possibilidades de aplicação de sanções no que tange à apresentação de atestados de capacidade técnica incompatíveis com o objeto do certame, buscando, de antemão, inibir a participação de empresas que não satisfaçam as condições editalícias e/ou interfiram negativamente no normal andamento de qualquer ato da licitação;

A licitante vencedora deverá fornecer junto com o atestado de capacidade técnica uma declaração do emitente do atestado concordando em, a critério da CONTRATANTE, ser diligenciada com o objetivo de averiguar a veracidade das informações constantes do atestado.

d) ENCARTE 04: TERMO DE VISITA

A Proponente (Empresa), inscrita no CNPJ nº e Inscrição Estadual nº, estabelecida na cidade/estado, no endereço, telefone/Coordenador, **DECLARAMOS**, através de seu Responsável Técnico, no processo licitatório referente ao Pregão nº/2013 do Ministério do Turismo que:

1. Efetuamos visita e vistoriamos, nesta data, onde tomou conhecimento dos sistemas corporativos da Contratante com suas funções atuais, das telas de consulta, atualização de dados, abertura de ordens de serviços, roteiros e outros aplicativos que se encontram em funcionamento, dos equipamentos, infraestrutura e instalações de informática disponíveis no local que serão disponibilizados para a prestação de serviços especializados de operação e gerenciamento do atendimento.
2. Estamos satisfeitos com as informações e esclarecimentos obtidos na aludida visita e plenamente capacitada a elaborar a proposta para a licitação em tela, de modo a não incorrer em omissões que jamais poderemos alegar em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços, quantitativos de material ou acréscimo de preços.

Sendo verdadeiro o conteúdo deste Termo de Visita, firmamos o presente:

Brasília/DF, de de 2013.

Dados da Proponente:

Nome do Responsável Técnico:

RG nº:

CPF nº:

Assinatura do Responsável Técnico:

Dados da Contratante:

Nome do Gestor Autorizado:

Assinatura do Gestor Autorizado:

e) ENCARTE 05: DECLARAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Conforme requerido pelo Termo de Referência no item “Qualificação Técnica”, **DECLARAMOS**, sob pena de inabilitação, que atendemos integralmente todos os requisitos técnicos obrigatórios descritos neste edital, além dos seguintes:

1. Concordamos que a substituição de qualquer profissional da equipe de serviços permanentes da Contratada deverá ser acordada previamente e aprovada pelo(a) Gestor do Contrato da Contratante. O novo profissional deverá obrigatoriamente comprovar a formação, experiência e qualificação técnica do profissional que estará substituindo, conforme perfis descritos neste edital.
2. Concordamos que qualquer profissional que atuar nos serviços sob demanda deverá obrigatoriamente comprovar a formação e qualificação técnica do seu perfil de atuação conforme descrito neste edital.
3. Declaramos que possuímos planos de atualização permanente do ambiente tecnológico e infraestrutura física, coordenado por profissional do nosso quadro de pessoal e detentor de certificado ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library) válido na data prevista para realização deste edital (apresentar, juntamente com esta declaração, comprovação de vínculo empregatício e certificado ITIL v3 do profissional).
4. Declaramos que possuímos planos de treinamento e atualização permanente para os profissionais da equipe de serviços permanentes da Contratada relacionada com o objeto deste edital.

Sendo verdadeiro o conteúdo desta declaração, firmamos a presente:

Brasília/DF, de de 2013.

Dados da Proponente:

Nome:

Endereço:

CNPJ nº:

Dados do Representante Legal da Proponente:

Nome/Cargo:

RG nº:

CPF nº:

Assinatura do Representante Legal:

f) ENCARTE 06: PLANILHAS DE PROPOSTA DE PREÇOS

Conforme requerido pelo Termo de Referência no item “Apresentação da Proposta de Preço”, a Proponente (Empresa), inscrita no CNPJ nº e Inscrição Estadual nº, estabelecida na cidade/estado, no endereço, telefone/Coordenador, apresenta as Planilhas de Proposta de Preços para a prestação de serviços de gestão, operação, administração, projeto, implementação, implantação, treinamento, suporte técnico e operacional aos servidores e colaboradores da instituição, atendimento a turistas e cidadãos em geral, através de atendimento receptivo e ativo da Central de Atendimento do Ministério do Turismo – MTur, objeto do Pregão nº/2013, conforme segue:

1. Planilha 1 – Planilha de Custos de Mão de Obra por Perfil Profissional
2. Planilha 2 – Quadro-resumo do Custo Mensal da Mão de Obra – PA1
3. Planilha 3 – Quadro-resumo do Custo Mensal da Mão de Obra – PA2
4. Planilha 4 - Quadro Demonstrativo dos Itens de Infraestrutura – PA1
5. Planilha 5 - Quadro Demonstrativo dos Itens de Infraestrutura – PA2
6. Planilha 6 - Planilha de Composição do Preço Unitário da Posição de Atendimento – PA1
7. Planilha 7 - Planilha de Composição do Preço Unitário da Posição de Atendimento – PA2
8. Planilha 8 - Quadro Demonstrativo Final da Proposta de Preço

Planilha 1 - Planilha de Custos de Mão de Obra por Perfil Profissional			
(Referência: modelo IN nº 02 de 30/04/2008 do MPOG/SLTI e alterações)			
	Processo nº:		
	Licitação:		
	Dia / hora:		
Discriminação dos Serviços:			
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano):		
B	Município / UF:		
C	Ano do Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo:		
D	Nº de meses de execução contratual:		
Identificação do Serviço:			
	Tipo de serviço:		
	Unidade de medida:		
	Quantidade a contratar (em função da medida):		
Mão-de-obra vinculada à execução contratual			
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra			
1	Tipo de serviço:		
2	Salário Normativo da Categoria Profissional:		
3	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual):		** Preencher Planilha individual para os seguintes Perfis Profissionais: Gerente, Coordenador, Operador, Operador Bilingue, Supervisor, Back Office, Multiplicador de Conhecimento, Monitor de Atendimento, Analista de Qualidade, Analista de Planejamento e Tráfego, Psicólogo e Técnico de Suporte de Informática
4	Data base da categoria (dia/mês/ano):		
MÓDULO 1 : COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			
1	Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional de Periculosidade		
C	Adicional de Insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Hora Noturna Adicional		
F	Adicional de Hora Extra		
G	Intervalo Intrajornada		
H	Outros (especificar)		
	Total da Remuneração		
MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS			
2	Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)
A	Transporte		
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica, etc)		
C	Assistência Médica e Familiar		
D	Auxílio Creche		
E	Seguro de Vida, Invalidez e Funeral		
F	Outros (especificar)		
	Total de Benefícios Mensais e Diários		
MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS			
3	Insumos Diversos		Valor (R\$)
A	Uniformes		
B	Materiais (crachá)		
C	Equipamentos		
D	Outros (especificar)		
	Total de Insumos Diversos		
MÓDULO 4 : ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
Submódulo 4.1 - Encargos Previdenciários e FGTS			
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		Valor (R\$)
A	INSS		%
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	SALÁRIO EDUCAÇÃO		

F	FGTS		
G	SEGURO ACIDENTE DE TRABALHO		
H	SEBRAE		
	Total		
Submódulo 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias			
4.2	13º Salário e Adicional de Férias	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		
B	Adicional de Férias		
	Subtotal		
C	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias		
	Total		
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade			
4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
	Total		
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado		
B	Incidência do Submódulo 4.1 Sobre Aviso Prévio Indenizado		
C	Multa do FGTS do Aviso Indenizado		
D	Aviso Prévio Trabalhado		
E	Incidência do Submódulo 4.1 sobre Aviso Prévio Trabalhado		
F	Multa do FGTS do Aviso Prévio Trabalhado		
	Total		
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias		
B	Ausência por Doença		
C	Licença Paternidade		
D	Ausência Legais		
E	Ausência por Acidente de Trabalho		
F	Outros		
	Subtotal		
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição		
	Total		
Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas			
4	Módulo 4 - Encargos Sociais e trabalhistas		Valor (R\$)
4.1	Encargos Previdenciários e FGTS		
4.2	13º Salário e Adicional de Férias		
4.3	Afastamento Maternidade		
4.4	Provisão Para Rescisão		
4.5	Custo de Reposição de Profissional Ausente		
4.6	Outros		
	Total		
MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
5	Custos indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Tributos		
	B1. Tributos Federais (especificar, exceto IRPJ e CSLL)		
	B2. Tributos Estaduais (especificar)		
	B3. Tributos Municipais (especificar)		
	B4. Outros Tributos (especificar)		
C	Lucro		
Quadro - Resumo do Custo por Empregado			
	Mão-de-obra vinculada à execução contratual (por empregado)		Valor (R\$)
A	MÓDULO 1 : COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
B	MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		
C	MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS		
D	MÓDULO 4 : ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		
	Sub-total (A+B+C+D)		
E	MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		
	Valor total por empregado		

OBS: DEVERÁ SER APRESENTADO JUNTO A CADA PLANILHA DE CUSTOS DE MÃO DE OBRA POR PERFIL PROFISSIONAL CÓPIA DO RESPECTIVO ACORDO, CONVENÇÃO OU DISSÍDIO COLETIVO DE CADA EMPRESA PARA COM SEUS PROFISSIONAIS.

Planilha 2 – Quadro-resumo do Custo Mensal da Mão de Obra – PA1					
Mão de Obra vinculada à execução contratual (Perfil Profissional) (A)	Valor total por empregado (B)	Quantidade de empregados por posto (C)	Valor proposto por posto (D) = (B x C)	Quantidade de postos (E)	Valor Total Mensal (R\$) (F) = (D x E)
Gerente		0,8		1	
Coordenador		0,8		1	
Operador		1		80	
Operador-Bílingue		1		2	
Supervisor		1		4	
Multiplicador de Conhecimento		0,8		1	
Monitor de Atendimento		1		2	
Analista de Qualidade		0,8		1	
Analista de Planejamento e Tráfego		0,8		1	
Psicólogo		0,8		1	
Técnico de Suporte de Informática		0,8		1	
Custo Mensal da Mão de Obra - PA1					

Planilha 3 – Quadro-resumo do Custo Mensal da Mão de Obra – PA2					
Mão de Obra vinculada à execução contratual (Perfil Profissional) (A)	Valor total por empregado (B)	Quantidade de empregados por posto (C)	Valor proposto por posto (D) = (B x C)	Quantidade de postos (E)	Valor Total Mensal (R\$) (F) = (D x E)
Gerente		0,2		1	
Coordenador		0,2		1	
Back Office		1		5	
Supervisor		1		2	
Multiplicador de Conhecimento		0,2		1	
Monitor de Atendimento		1		1	
Analista de Qualidade		0,2		1	
Analista de Planejamento e Tráfego		0,2		1	
Psicólogo		0,2		1	
Técnico de Suporte de Informática		0,2		1	
Custo Mensal da Mão de Obra - PA2					

Planilha 4 - Quadro Demonstrativo dos Itens de Infraestrutura – PA1

Declaramos que nos comprometemos a utilizar as marcas indicadas na nossa proposta (a Licitante deverá listar e especificar quais os equipamentos, produtos e materiais a serem utilizados) e que poderão vir a ser substituídas por de qualidade similar, mediante o atesto da fiscalização do Contrato.

Infraestrutura	Unidade	Quantidade	Valor Unitário Mensal (R\$)	Valor Total Mensal (R\$)
01 - Infraestrutura Física				
Acesso físico, instalações hidráulicas, sistema de refrigeração, controle de acesso, circuito fechado de televisão, rede física e lógica de computadores com disponibilização de conexão à Internet, sistema de energia, geradores e no-breaks, mobiliário e equipamentos de apoio, acústica, segurança do trabalho e projetos de layout.		0,8		
Água, esgoto, energia elétrica e telefone para uso administrativo da Central de Atendimento		0,8		
Serviços gerais de limpeza, vigilância e copa		0,8		
Mobiliário e equipamentos (microcomputadores, aparelhos telefônicos, softphone e head-sets) para as Posições de Atendimento do tipo PA1		1		
Mobiliário administrativo (mesas, arquivos, cadeiras, poltronas, armários, etc.)		0,8		
Equipamentos e utensílios em geral (bebedouros, lixeiras, extintores, guilhotinas, grampeadores, perfuradores, televisores, utensílios de copa e cozinha, flip chart, impressora, scanner, datashow, etc.)		0,8		
Manutenção predial em geral (instalações civis, elétricas, lógica, hidráulica, telefônica, incêndio, ar condicionado, elevadores, CFTV, controle de acesso e serviços gerais)		0,8		
02 - Infraestrutura Tecnológica				
Plataforma de Comunicação Multicanais com Distribuidor Automático de Chamadas - DAC		0,8		
Servidor de Integração CTI (Computer Telephony Integration)		0,8		
Unidade de Resposta Audível – URA		0,8		
Servidor de Integração CTI (Computer Telephony Integration)		0,8		
Sistema de Gerenciamento de Chamadas		0,8		
Sistema de Gravação de Voz		0,8		
Sistema de Gravação de Tela		0,8		
Sistema de Bilhetagem		0,8		
Sistema de Gestão, de Força de Trabalho e Qualidade		0,8		
Sistema de Teleatendimento Ativo		0,8		

Servidor de Fax-Símile		0,8		
Facilidade de SMS – Short Message Service		0,8		
Facilidade de Gerenciamento para Rede IP		0,8		
Solução para Portadores de Deficiência Auditiva e de Fala		0,8		
Sistema Informatizado de Pesquisa		0,8		
Sistema de Registro de Atendimento		0,8		
Solução de Monitoramento de Redes Sociais		0,8		
Sistema de Segurança da Informação		0,8		
Servidor do Sistema de Banco de Dados		0,8		
Servidor da Plataforma WEB		0,8		
Servidor - Storage		0,8		
Servidor de Rede/Proxy/DNS/Backup		0,8		
Switches		0,8		
Roteadores		0,8		
03 - Manutenções, Instalações, Configurações e Atualizações				
Instalação, configuração e manutenção dos sistemas		0,8		
Desenvolvimento e implantação de aplicativos		0,8		
Manutenção dos equipamentos de informática e de telecomunicações		0,8		
Manutenção e reposição dos bens móveis		0,8		
Provisão para atualização tecnológica e/ou up grade dos softwares e hardwares		0,8		
04 - Link local de Comunicação de Dados		0,8		
05 - Materiais Administrativos		0,8		
Custo Mensal da Infraestrutura - PA1 (01 + 02 + 03 + 04 + 05)				

Planilha 5 - Quadro Demonstrativo dos Itens de Infraestrutura – PA2

Declaramos que nos comprometemos a utilizar as marcas indicadas na nossa proposta (a Licitante deverá listar e especificar quais os equipamentos, produtos e materiais a serem utilizados) e que poderão vir a ser substituídas por de qualidade similar, mediante o atesto da fiscalização do Contrato.

Infraestrutura	Unidade	Quantidade	Valor Unitário Mensal (R\$)	Valor Total Mensal (R\$)
01 - Infraestrutura Física				
Acesso físico, instalações hidráulicas, sistema de refrigeração, controle de acesso, circuito fechado de televisão, rede física e lógica de computadores com disponibilização de conexão à Internet, sistema de energia, geradores e no-breaks, mobiliário e equipamentos de apoio, acústica, segurança do trabalho e projetos de layout.		0,2		
Água, esgoto, energia elétrica e telefone para uso administrativo da Central de Atendimento		0,2		
Serviços gerais de limpeza, vigilância e copa		0,2		
Mobiliário e equipamentos (microcomputadores, aparelhos telefônicos, softphone e head-sets) para as Posições de Atendimento do tipo PA2		1		
Mobiliário administrativo (mesas, arquivos, cadeiras, poltronas, armários, etc.)		0,2		
Equipamentos e utensílios em geral (bebedouros, lixeiras, extintores, guilhotinas, grampeadores, perfuradores, televisores, utensílios de copa e cozinha, flip chart, impressora, scanner, datashow, etc.)		0,2		
Manutenção predial em geral (instalações civis, elétricas, lógica, hidráulica, telefônica, incêndio, ar condicionado, elevadores, CFTV, controle de acesso e serviços gerais)		0,2		
02 - Infraestrutura Tecnológica				
Plataforma de Comunicação Multicanais com Distribuidor Automático de Chamadas - DAC		0,2		
Servidor de Integração CTI (Computer Telephony Integration)		0,2		
Unidade de Resposta Audível – URA		0,2		
Servidor de Integração CTI (Computer Telephony Integration)		0,2		
Sistema de Gerenciamento de Chamadas		0,2		
Sistema de Gravação de Voz		0,2		
Sistema de Gravação de Tela		0,2		
Sistema de Bilhetagem		0,2		
Sistema de Gestão, de Força de Trabalho e Qualidade		0,2		
Sistema de Teleatendimento Ativo		0,2		

Servidor de Fax-Símile		0,2		
Facilidade de SMS – Short Message Service		0,2		
Facilidade de Gerenciamento para Rede IP		0,2		
Solução para Portadores de Deficiência Auditiva e de Fala		0,2		
Sistema Informatizado de Pesquisa		0,2		
Sistema de Registro de Atendimento		0,2		
Solução de Monitoramento de Redes Sociais		0,2		
Sistema de Segurança da Informação		0,2		
Servidor do Sistema de Banco de Dados		0,2		
Servidor da Plataforma WEB		0,2		
Servidor - Storage		0,2		
Servidor de Rede/Proxy/DNS/Backup		0,2		
Switches		0,2		
Roteadores		0,2		
03 - Manutenções, Instalações, Configurações e Atualizações				
Instalação, configuração e manutenção dos sistemas		0,2		
Desenvolvimento e implantação de aplicativos		0,2		
Manutenção dos equipamentos de informática e de telecomunicações		0,2		
Manutenção e reposição dos bens móveis		0,2		
Provisão para atualização tecnológica e/ou up grade dos softwares e hardwares		0,2		
04 - Link local de Comunicação de Dados		0,2		
05 - Materiais Administrativos		0,2		
Custo Mensal da Infraestrutura - PA2 (01 + 02 + 03 + 04 + 05)				

Planilha 6 - Planilha de Composição do Preço Unitário da Posição de Atendimento - PA1		
Descrição		Valor Total Mensal (R\$)
I - Custo Mensal da Mão de Obra – PA1 (conforme valor da Planilha 2)		
II - Custo Mensal da Infraestrutura – PA1 (conforme valor da Planilha 4)		
III - Somatório Mão de Obra e Infraestrutura (I + II)		
IV - Demais Componentes	Percentual (%)	Valor Total Mensal (R\$)
01 - Custos Indiretos		
02 - Lucro		
Total dos Demais Componentes (01 + 02)		
V - Tributos	Percentual (%)	Valor Mensal (R\$)
01 - COFINS		
02 - PIS		
03 - ISS		
04 - Outros Tributos		
Total dos Tributos (01 + 02 + 03 + 04)		
Tributos:		
a) $Tributos (\%)/100 = T_o$		
b) $M\tilde{a}o\ de\ Obra + Infraestrutura + Demais\ Componentes = P_o$		
c) $P_o / (1 - T_o) = P_1$		
d) $Valor\ Total\ dos\ Tributos = (P_1 - P_o)$		
VI - Preço Total Mensal (Mão de Obra + Infraestrutura + Demais Componentes + Tributos)		
Quantidade estimada de PA/1hora por mês		8.976
VII - Preço Unitário Mensal por Hora de Posição de Atendimento - PA1 (PA/1hora)		

Planilha 7 - Planilha de Composição do Preço Unitário da Posição de Atendimento - PA2		
Descrição		Valor Total Mensal (R\$)
I - Custo Mensal da Mão de Obra – PA2 (conforme valor da Planilha 3)		
II - Custo Mensal da Infraestrutura – PA2 (conforme valor da Planilha 5)		
III - Somatório Mão de Obra e Infraestrutura (I + II)		
IV - Demais Componentes	Percentual (%)	Valor Total Mensal (R\$)
01 - Custos Indiretos		
02 - Lucro		
Total dos Demais Componentes (01 + 02)		
V - Tributos	Percentual (%)	Valor Mensal (R\$)
01 - COFINS		
02 - PIS		
03 - ISS		
04 - Outros Tributos		
Total dos Tributos (01 + 02 + 03 + 04)		
Tributos:		
a) $Tributos (\%)/100 = T_o$		
b) $M\tilde{a}o\ de\ Obra + Infraestrutura + Demais\ Componentes = P_o$		
c) $P_o / (1 - T_o) = P_1$		
d) $Valor\ Total\ dos\ Tributos = (P_1 - P_o)$		
VI - Preço Total Mensal (Mão de Obra + Infraestrutura + Demais Componentes + Tributos)		
Quantidade estimada de PA/1hora por mês		1.056
VII - Preço Unitário Mensal por Hora de Posição de Atendimento - PA2 (PA/1hora)		

Planilha 8 - Quadro Demonstrativo Final da Proposta de Preço

Item	Descrição dos Serviços Continuados de Posições de Atendimento	Unidade	Quantidade Mensal	Preço Unitário Mensal (R\$)	Preço Total Mensal (R\$)	Preço Total Anual (R\$)
1	PA Tipo 1 - PA1 Serviços de Teleatendimento Receptivo, Teleatendimento Ativo e Atendimento Multimeios	PA/1hora	8.976			
2	PA Tipo 2 - PA2 Serviço de Back Office	PA/1hora	1.056			
3	Preço Total Mensal dos Serviços Continuados de Posições de Atendimento					
4	Preço Total Anual dos Serviços Continuados de Posições de Atendimento					
Item	Descrição dos Serviços por Demanda	Unidade	Quantidade Mensal	Preço Unitário Mensal (R\$)	Preço Total Mensal (R\$)	Preço Total Anual (R\$)
5	Serviço de Atendimento Eletrônico via URA	Chamada	30.000			
6	Serviço de Atendimento Eletrônico via SMS	Mensagem	25.000			
7	Serviço de Atendimento Técnico Especializado	Hora	1.056			
8	Serviço de Atendimento Técnico Especializado de Suporte Presencial	Hora	1.760			
9	Serviço de Elaboração e Implantação de Roteiros, Fluxos de Atendimento e Rotinas de Trabalho	Hora	352			
10	Serviço de Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas para Atendimento	Hora	352			
11	Preço Total Mensal dos Serviços por Demanda					
12	Preço Total Anual dos Serviços por Demanda					
13	Preço Global do Contrato (item 4 + item 12)					

g) ENCARTE 07: ETAPA DE IMPLANTAÇÃO

O início da implantação da Central de Atendimento até a sua definitiva operação para a prestação dos serviços contratados deverá ser conduzido de acordo com as atividades abaixo estabelecidas:

ETAPAS:	ATIVIDADES:	RESPONSÁVEIS:
1	Assinatura do Contrato	Contratante/Contratada
2	Reunião Inicial	Contratante/Contratada
3	Entrega do Plano de Trabalho de Implantação	Contratada
4	Avaliação/Validação do Plano de Trabalho de Implantação	Contratante
5	Ajustes no Plano de Trabalho de Implantação, quando solicitado pela Contratante	Contratada
6	Validação do Plano de Trabalho de Implantação, no caso de ajustes	Contratante
7	Apresentação do Sistema de Registro de Atendimento	Contratada
8	Implantação da Central de Atendimento	Contratada
9	Vistoria à operação	Contratante
10	Ajustes na operação, quando solicitado pela Contratante	Contratada
11	Vistoria à operação	Contratante
12	Apresentar alvará de licença emitido pelo corpo de bombeiros e alvará de funcionamento emitido pelos órgãos competentes	Contratada
13	Aceite/Recebimento Definitivo	Contratante
14	Início da operação	Contratada

a) Plano de Trabalho de Implantação

A Contratada deverá elaborar o Plano de Trabalho de Implantação, de forma clara e detalhada, e entregá-lo à Contratante na reunião inicial, a ser realizada em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato. A Contratante terá, a partir de então, 3 (três) dias úteis para homologar este documento. O Plano de Trabalho de Implantação deverá abordar, de forma clara e detalhada, os seguintes assuntos:

ITENS:	ASSUNTOS:
1	Cronograma de atividades para a implantação da Central de Atendimento da Contratante.
2	Indicação do local onde será instalada a Central de Atendimento da Contratante (endereço completo).
3	Plano de Capacitação e Desenvolvimento prevendo treinamento inicial, treinamento continuado, ações de valorização, programa de realização de ginástica laboral e motivação profissionais.
4	Programa de Monitoria, quanto aos procedimentos de monitoria, frequência, rotinas e sistemática para feed-back aos Operadores.
5	Metodologia a ser aplicada na realização das pesquisas de satisfação com os usuários da Central de Atendimento.

6	Informações sobre a configuração de rede e da conectividade dos equipamentos, esquema técnico da interligação do link de comunicação, incluindo os prazos, identificação dos servidores de DNS, máscara de rede e endereçamento IP por parte da empresa que serão utilizados na prestação dos serviços contratados.
7	Plano de instalação e customização das funcionalidades do Sistema de Registro de Atendimento.
8	<p>Esquema técnico completo da infraestrutura física da Central, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) acesso físico; ii) instalações hidráulicas; iii) sistema de refrigeração; iv) controle de acesso; v) circuito fechado de televisão; vi) rede física e lógica; vii) sistema de energia/geradores/no-breaks; viii) mobiliário e equipamentos de apoio; ix) acústica; x) segurança do trabalho; xi) projetos de layout; xii) manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais; xiii) autorizações legais de funcionamento, sendo o alvará de licença emitido pelo corpo de bombeiros e alvará de funcionamento emitido por órgão competente; e xiv) apresentar todas as especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.
9	<p>Esquema técnico completo da arquitetura das soluções tecnológicas da Central incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) arquitetura da plataforma de comunicação; ii) plataforma webcenter – multicanais; iii) distribuidor automático de chamadas – DAC; iv) facilidade de integração CTI (computer telephony integration); v) unidade de resposta audível – URA; vi) sistema de gerenciamento de chamadas; vii) sistema de gravação de voz; viii) sistema de gravação de tela; ix) sistema de bilhetagem; x) sistema de gestão, de força de trabalho e qualidade; xi) sistema de teleatendimento ativo; xii) servidor de fax-símile; xiii) facilidade de SMS – short message service; xiv) facilidade de gerenciamento para a rede IP; xv) equipamentos diversos da central (estações de trabalho, servidores, equipamentos switches, impressoras, scanner, aparelhos telefônicos ou softphone e head-sets); xvi) solução para portadores de deficiência auditiva e de fala; xvii) aspectos de segurança; xviii) softwares básicos, aplicativos, ferramentas e utilitários; xix) confidencialidade e segurança; xx) atividades de suporte e assistência técnica de tais recursos; e xxi) apresentar todas as especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.
10	<p>Esquema técnico dos sistemas informatizados para gestão dos atendimentos da Central, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) sistema informatizado de pesquisa; ii) sistema de registro de atendimento; iii) solução de monitoramento de redes sociais; e iv) apresentar todas as especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.

b) Implantação da Central de Atendimento da Contratada

O serviço de implantação e instalação da Central de Atendimento deverá ser realizado pela Contratada, que disponibilizará seu espaço para a Central de Atendimento, e deverá apresentar cronograma detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial. A Contratante se reserva no direito de aceitar ou não a proposta de serviços técnicos de instalação da Central, que compreendem:

- i) Estruturação de espaço físico e toda sua infraestrutura física e tecnológica para pleno funcionamento da solução a ser implementada, sendo externos às dependências da Contratante, com “site” restrito ao perímetro urbano de Brasília/DF justificado pela necessidade de deslocamento dos responsáveis pelo contrato designados pela Contratante ao local da Central de Atendimento para realizar treinamentos e supervisionar os processos de trabalho.
- ii) A instalação de toda a infraestrutura física e tecnológica deverá estar concentrada em um único imóvel destinado a execução dos serviços contratados, que comporte a instalação em ambiente exclusivo das Posições de Atendimento das equipes de operação de teleatendimento receptivo e ativo; atendimento multimeios; back office; atendimento eletrônico via URA; atendimento eletrônico via SMS; atendimento técnico especializado; elaboração e implantação de roteiros, fluxos de atendimento e rotinas de trabalho; análise, desenvolvimento e manutenção de sistemas para atendimento; monitoria de atendimento; análise, dimensionamento e acompanhamento de tráfego; acompanhamento motivacional e manutenção da Central.
- iii) A Contratada deverá realizar a instalação do mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficiente para a operação dos serviços especificados e contratados e toda a equipe de operação, gestão e suporte técnico, bem como para os gestores do Contrato designados pela Contratante, compreendendo layout, espaço físico e mobiliário ideal de acordo com a Portaria N° 09, DE 30 DE MARÇO DE 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing – MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO.
- iv) A Contratada deverá fornecer e instalar toda a infraestrutura física, além de todos os equipamentos da plataforma de comunicação, informática e telecomunicações, sistemas informatizados para gestão dos atendimentos, softwares e meio físico adequado, em qualidade e quantidade ideais, para prestação dos serviços especificados e contratados, conforme segue:
 - (1) acesso físico;
 - (2) instalações hidráulicas;
 - (3) sistema de refrigeração;
 - (4) controle de acesso;
 - (5) circuito fechado de televisão;
 - (6) rede física e lógica de computadores local com disponibilização de conexão à Internet;
 - (7) sistema de energia/geradores/no-breaks;
 - (8) mobiliário e equipamentos de apoio;
 - (9) acústica;
 - (10) segurança do trabalho;
 - (11) projetos de layout;
 - (12) arquitetura da plataforma de comunicação;
 - (13) plataforma webcenter – multicanais;
 - (14) distribuidor automático de chamadas – DAC;
 - (15) facilidade de integração CTI (computer telephony integration);
 - (16) unidade de resposta audível – URA;
 - (17) sistema de gerenciamento de chamadas;
 - (18) sistema de gravação de voz;
 - (19) sistema de gravação de tela;
 - (20) sistema de bilhetagem;
 - (21) sistema de gestão, de força de trabalho e qualidade;
 - (22) sistema de teleatendimento ativo;
 - (23) servidor de fax-símile;

- (24) facilidade de SMS – short message service;
- (25) facilidade de gerenciamento para a rede IP;
- (26) equipamentos diversos da central (estações de trabalho, servidores, equipamentos switches, impressoras, scanner, aparelhos telefônicos ou softphone e head-sets);
- (27) solução para portadores de deficiência auditiva e de fala;
- (28) aspectos de segurança;
- (29) softwares básicos, aplicativos, ferramentas e utilitários;
- (30) confidencialidade e segurança;
- (31) manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais; e
- (32) atividades de suporte e assistência técnica de tais recursos.

v) A Contratada deverá fornecer, instalar e customizar sistemas informatizados para gestão dos atendimentos permitindo cadastrar e gerenciar todas as solicitações e chamados receptivos e ativos, service desk, além de campanhas na Central de Atendimento, integrando com a equipe técnica da Contratante, além da geração dos roteiros, rotinas de trabalhos e geração de relatórios gerenciais, conforme segue:

- (1) sistema informatizado de pesquisa;
- (2) sistema de registro de atendimento; e
- (3) solução de monitoramento de redes sociais.

vi) Deverá ser disponibilizada, pela Contratada, infraestrutura para instalação das linhas telefônicas a serem fornecidas pela Contratante.

vii) A implantação/instalação da Central de Atendimento deverá contemplar, no mínimo, os seguintes eventos:

ITENS:	ATIVIDADES:	RESPONSÁVEIS:
1	Repasse dos processos relativos aos atendimentos da Contratante que serão prestados na Central de Atendimento	Contratante
2	Implementação, manutenção e atualização de conteúdo da Base de Conhecimento	Contratada
3	Customização dos relatórios, conforme estabelecido neste Termo de Referência	Contratada
5	Apresentação da mão-de-obra alocada à operação, observado o estabelecido neste Termo de Referência	Contratada
6	Treinamento dos profissionais da Contratante para operação dos sistemas utilizados conforme estabelecido neste Termo de Referência	Contratada
7	Treinamento inicial da mão-de-obra envolvido na prestação dos serviços, observado o estabelecido neste Termo de Referência	Contratada
8	Configuração dos equipamentos da plataforma de comunicação conforme estabelecido neste Termo de Referência	Contratada
9	Implantação de todos os componentes da Central de Atendimento descritos neste Termo de Referência	Contratada

- viii) A Contratante reserva-se o direito de, a qualquer tempo, realizar visitas ao local de implantação da Central de Atendimento, a fim de acompanhar o processo de implantação.
- ix) No momento em que a Contratada concluir o serviço de implantação, deverá comunicar a Contratante, que realizará vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação.
- x) Verificado o cumprimento de todos os requisitos necessários para a instalação da Central, a Contratante dará o aceite definitivo, autorizando o início da operação.

h) ENCARTE 08: DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA SOBRE RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

A Proponente (Empresa), inscrita no CNPJ nº e Inscrição Estadual nº, estabelecida na cidade/estado, no endereço, telefone/Coordenador, **DECLARA**, através de seu Responsável Legal, para fins de habilitação no processo licitatório referente ao Pregão nº/2013 do Ministério do Turismo que:

1. Ter pleno conhecimento da Instrução Normativa SLTI/MP nº 01/2010 e da Portaria MTur nº 181/2012.
2. Estar ciente de que deve apresentar, até 2 (dois) meses antes do fim do primeiro ano de vigência do futuro Contrato a ser celebrado com o Ministério do Turismo para a prestação de serviços de gestão, operação, administração, projeto, implementação, implantação, treinamento, suporte técnico e operacional aos servidores e colaboradores da instituição, atendimento a turistas e cidadãos em geral, através de atendimento receptivo e ativo da Central de Atendimento, um plano de ação com cronograma de execução das providências a serem tomadas pela Empresa para adequação de suas operações às exigências das normas citadas no item anterior, contemplando, no mínimo, ações relacionadas a:
 - (a) Eficiência energética;
 - (b) Sistema de refrigeração;
 - (c) Avaliação da redundância dos sistemas;
 - (d) Doação e reciclagem de máquinas e equipamentos;
 - (e) Uso de fontes alternativas de energia; e
 - (f) Envolvimento da direção da empresa com questões de sustentabilidade ambiental.

Dados do Representante Legal da Proponente:

Nome/Cargo:

RG nº:

CPF nº:

Assinatura do Representante Legal:

i) ENCARTE 09: GLOSSÁRIO

Neste encarte concentra-se a descrição dos termos utilizados no Termo de Referência e dos que poderão vir a ser mencionados no trâmite de informações entre a Contratada e a Contratante.

TERMO	SIGNIFICADO
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas.
Backup	Cópia de segurança de dados para protegê-los.
Bps	Bits por Segundo. Medida de taxa de transferência de dados em uma linha de comunicação. Os múltiplos mais utilizados são o Kbps – quilobits por segundo (1.024 bps) e Mbps – megabits por segundo (1.048.576 bps).
CADASTUR	Sistema de Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos
Chamada Recebida – CR	Ligação telefônica que efetivamente teve acesso à Central de Atendimento e direcionada para o atendimento humano.
Chamada Atendida - CA	Ligação telefônica recebida por Atendente, com determinado tempo de duração, que será considerada atendida após a desconexão por parte do usuário.
Chamada Atendida Eletronicamente por URA - CAURA	Ligação telefônica recebida pela Unidade de Resposta Audível — URA, com determinado tempo de duração, que será considerada atendida após a desconexão por parte do usuário.
Chamada Abandonada - CAB	Ligação telefônica que, após ser recebida pela Central de Atendimento e direcionada para atendimento humano (fila de espera), é desligada pelo usuário antes de falar com o Operador.
Central de Atendimento	Estrutura de atendimento que reúne em uma única solução o atendimento por telefone, Coordenador, e-mail, webchat, formulário eletrônico, atendimento eletrônico via URA e SMS.
CRA	Conselho Regional de Administração.
CREA	Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia.
CTI	Computer Telephony Integration. Solução que possibilita a integração entre as plataformas de telefonia e rede de computadores, permitindo que as aplicações controlem os dispositivos de telefonia.
DAC	Distribuidor Automático de Chamadas. Hardware que permite a conectividade das linhas telefônicas com os canais de atendimento internos. Possui um software instalado no equipamento que direciona as chamadas para os Operadores.
Hardware	Componentes físicos de um computador ou outros equipamentos diretamente envolvidos no processamento de dados.
HeadSet	Conjunto de fone de ouvido com controle de volume e microfone acoplados.
Internet	Rede mundial de computadores.
INVTUR	Sistema de Inventariação da Oferta Turística.
ISO	International Organization for Standardization.
ISO 9001:2008	Norma ISO para Sistema de Gestão da Qualidade.
ITIL	Information Technology Infrastructure Library - Código de práticas para gestão de processos e serviços de TI.
LAN	Local Area Network.
Log-in ou Log-on	Processo de identificação de um usuário em um computador, para se ter acesso a ele, usualmente informando o nome do usuário e senha.
Log-off ou Log-out	Processo de finalização de sessão.
Manutenção Adaptativa	Adequação de aplicações às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD, que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades.
Manutenção Evolutiva	Corresponde a inclusão, alteração e exclusão de características e/ou funcionalidades em aplicações em produção, decorrentes de alterações de regras de negócio e/ou demandas legais.
Meios de Hospedagem	Equivalem aos Hotéis, Pousadas ou quaisquer outros meios que permitam hospedar hóspedes de forma comercial, submetidos ao Ministério do Turismo.
Mensagem Recebida (Multimeios) – MR	Mensagem recebida através dos canais de atendimento multimeios.

Mídias Sociais	Meios de interação entre pessoas pelos quais elas criam, compartilham, trocam e comentam conteúdos em comunidades e redes virtuais.
On-line	Em linha. Conectado.
Operador	Colaborador da empresa Contratada para operacionalizar a Central de Atendimento, o qual que ocupa uma Posição de Atendimento, para fornecimento de informações e/ou serviços ao usuário.
Password	Código utilizado juntamente com o nome do usuário para identificação no login.
Plano de Trabalho	Documento contendo todos os elementos suficientes e necessários para operação dos serviços.
Posição de Atendimento	Cabines para uso do Operador, contendo cadeira, mesa para computador, microcomputador, telefone, headset, descansos para punhos e pés.
PRONATEC COPA	Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego.
SBClass	Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem.
Service Desk	Central de Serviços.
Site	Sítio ou endereço eletrônico.
SMS	Short Message Service/ Serviço de Mensagens Curtas.
SNRHos	Sistema Nacional de Registro de Hóspedes.
Software	Programas, rotinas e linguagens simbólicas que controlam o funcionamento do hardware e direciona sua operação.
SQL Server	Banco de dados fornecido pela Microsoft.
Telefonia IP	Tecnologia que utiliza a transmissão de voz sobre o Protocolo IP para transportar voz e dados ao longo de uma rede única, permitindo a colaboração telefônica verbal e a troca de dados.
Tempo Médio de Espera – TME:	É a razão do Tempo Total de Espera pelo total de chamadas na espera, no mesmo intervalo de tempo.
Tempo Médio de Atendimento – TMA	É a razão entre o tempo total despendido para o atendimento humano, em segundos, e o total de chamadas atendidas, no mesmo intervalo de tempo.
Tempo de Abandono - TAB	Período que a chamada permanece em fila até o desligamento da chamada pelo originário antes do atendimento humano
Tempo Médio de abandono - TMAB	É a razão do tempo total de abandono com o total de chamadas abandonadas.
TI	O termo "Tecnologia da Informação" serve para designar o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação. A TI tem os seguintes componentes principais: (1) hardware e seus dispositivos periféricos, (2) software e seus recursos, (3) sistemas de telecomunicações e (4) gestão de dados e informações.
URA	Unidade de Resposta Audível. Equipamento eletrônico capaz de vocalizar dados por voz humana.
Usuário	Pessoa que utiliza a Central de Atendimento para busca de informações e/ou serviços.
WAN	Wide Area Network.
WEB	World Wide Web.

j) ENCARTE 10: MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

1 – Identificação					
Número:		Data:		Processo:	
Contratada:				Contrato:	
Assinatura:				Vigência:	

2 – Especificação de Produtos/Serviços e Volumes					
Item	Descrição dos Serviços Continuados de Posições de Atendimento	Unidade	Quantidade (horas de PA/mês)	Valor Unitário	Valor Total
2.1	PA Tipo 1 - PA1 Serviços de Teleatendimento Receptivo, Teleatendimento Ativo e Atendimento Multimeios	PA/1hora			
2.2	PA Tipo 2 - PA2 Serviço de Back Office	PA/1hora			
2.3	Valor Total dos Serviços Continuados de Posições de Atendimento				
Item	Descrição dos Serviços por Demanda	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
2.4	Serviço de Atendimento Eletrônico via URA	Chamada			
2.5	Serviço de Atendimento Eletrônico via SMS	Mensagem			
2.6	Serviço de Atendimento Técnico Especializado	Hora			
2.7	Serviço de Atendimento Técnico Especializado de Suporte Presencial	Hora			
2.8	Serviço de Elaboração e Implantação de Roteiros, Fluxos de Atendimento e Rotinas de Trabalho	Hora			
2.9	Serviço de Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas para Atendimento	Hora			
2.10	Valor Total dos Serviços por Demanda				
2.11	Valor Total da Ordem de Serviço (item 2.3 + item 2.10)				

3 – Instruções Complementares

Fórmula para cálculo da Quantidade (horas de PA/mês)	$n.º \text{ PA's} \times 12 \text{ horas} \times 22 \text{ dias úteis} = \text{horas de PA/mês}$
Fórmula para cálculo do Valor Total	$\text{Quantidade (horas de PA/mês)} \times \text{Valor Unitário} = \text{Valor Total}$

4 – Período de Execução dos Serviços

Id	Tarefa	Início	Fim

5 – Documentos Entregues

- () – Relatório Gerencial
- () – Relatórios de Atendimentos

6 – Ciência

Contratada	
_____ Preposto	
Contratante	
_____ Fiscal Técnico	_____ Gestor

MINISTÉRIO DO TURISMO
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS
COORDENAÇÃO DE RECURSOS LOGÍSTICOS

ANEXO II DO EDITAL

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

Conforme requerido pelo Termo de Referência no item “Apresentação da Proposta de Preço”, a Proponente (Empresa), inscrita no CNPJ nº e Inscrição Estadual nº, estabelecida na cidade/estado, no endereço, telefone/Coordenador, apresenta as Planilhas de Proposta de Preços para a prestação de serviços de gestão, operação, administração, projeto, implementação, implantação, treinamento, suporte técnico e operacional aos servidores e colaboradores da instituição, atendimento a turistas e cidadãos em geral, através de atendimento receptivo e ativo da Central de Atendimento do Ministério do Turismo – MTur, objeto do Pregão Eletrônico nº/2013, conforme segue:

1. Planilha 1 – Planilha de Custos de Mão de Obra por Perfil Profissional
2. Planilha 2 – Quadro-resumo do Custo Mensal da Mão de Obra – PA1
3. Planilha 3 – Quadro-resumo do Custo Mensal da Mão de Obra – PA2
4. Planilha 4 - Quadro Demonstrativo dos Itens de Infraestrutura – PA1
5. Planilha 5 - Quadro Demonstrativo dos Itens de Infraestrutura – PA2
6. Planilha 6 - Planilha de Composição do Preço Unitário da Posição de Atendimento – PA1
7. Planilha 7 - Planilha de Composição do Preço Unitário da Posição de Atendimento – PA2
8. Planilha 8 - Quadro Demonstrativo Final da Proposta de Preço

OBS: DEVERÁ SER APRESENTADO JUNTO A CADA PLANILHA DE CUSTOS DE MÃO DE OBRA POR PERFIL PROFISSIONAL CÓPIA DO RESPECTIVO ACORDO, CONVENÇÃO OU DISSÍDIO COLETIVO DE CADA EMPRESA PARA COM SEUS PROFISSIONAIS.

Planilha 2 – Quadro-resumo do Custo Mensal da Mão de Obra – PA1					
Mão de Obra vinculada à execução contratual (Perfil Profissional) (A)	Valor total por empregado (B)	Quantidade de empregados por posto (C)	Valor proposto por posto (D) = (B x C)	Quantidade de postos (E)	Valor Total Mensal (R\$) (F) = (D x E)
Gerente		0,8		1	
Coordenador		0,8		1	
Operador		1		80	
Operador-Bílingue		1		2	
Supervisor		1		4	
Multiplicador de Conhecimento		0,8		1	
Monitor de Atendimento		1		2	
Analista de Qualidade		0,8		1	
Analista de Planejamento e Tráfego		0,8		1	
Psicólogo		0,8		1	
Técnico de Suporte de Informática		0,8		1	
Custo Mensal da Mão de Obra - PA1					

Planilha 1 - Planilha de Custos de Mão de Obra por Perfil Profissional			
(Referência: modelo IN nº 02 de 30/04/2008 do MPOG/SLTI e alterações)			
	Processo nº:		
	Licitação:		
	Dia / hora:		
Discriminação dos Serviços:			
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano):		
B	Município / UF:		
C	Ano do Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo:		
D	Nº de meses de execução contratual:		
Identificação do Serviço:			
	Tipo de serviço:		
	Unidade de medida:		
	Quantidade a contratar (em função da medida):		
Mão-de-obra vinculada à execução contratual			
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra			
1	Tipo de serviço:		
2	Salário Normativo da Categoria Profissional:		
3	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual):		** Preencher Planilha individual para os seguintes Perfis Profissionais: Gerente, Coordenador, Operador, Operador Bilingue, Supervisor, Back Office, Multiplicador de Conhecimento, Monitor de Atendimento, Analista de Qualidade, Analista de Planejamento e Tráfego, Psicólogo e Técnico de Suporte de Informática
4	Data base da categoria (dia/mês/ano):		
MÓDULO 1 : COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			
1	Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional de Periculosidade		
C	Adicional de Insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Hora Noturna Adicional		
F	Adicional de Hora Extra		
G	Intervalo Intrajornada		
H	Outros (especificar)		
	Total da Remuneração		
MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS			
2	Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)
A	Transporte		
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica, etc)		
C	Assistência Médica e Familiar		
D	Auxílio Creche		
E	Seguro de Vida, Invalidez e Funeral		
F	Outros (especificar)		
	Total de Benefícios Mensais e Diários		
MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS			
3	Insumos Diversos		Valor (R\$)
A	Uniformes		
B	Materiais (crachá)		
C	Equipamentos		
D	Outros (especificar)		
	Total de Insumos Diversos		
MÓDULO 4 : ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
Submódulo 4.1 - Encargos Previdenciários e FGTS			
4.1	Encargos previdenciários e FGTS		Valor (R\$)
A	INSS		%
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	SALÁRIO EDUCAÇÃO		

F	FGTS		
G	SEGURO ACIDENTE DE TRABALHO		
H	SEBRAE		
	Total		
Submódulo 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias			
4.2	13º Salário e Adicional de Férias	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		
B	Adicional de Férias		
	Subtotal		
C	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias		
	Total		
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade			
4.3	Afastamento Maternidade	%	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
	Total		
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado		
B	Incidência do Submódulo 4.1 Sobre Aviso Prévio Indenizado		
C	Multa do FGTS do Aviso Indenizado		
D	Aviso Prévio Trabalhado		
E	Incidência do Submódulo 4.1 sobre Aviso Prévio Trabalhado		
F	Multa do FGTS do Aviso Prévio Trabalhado		
	Total		
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias		
B	Ausência por Doença		
C	Licença Paternidade		
D	Ausência Legais		
E	Ausência por Acidente de Trabalho		
F	Outros		
	Subtotal		
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição		
	Total		
Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas			
4	Módulo 4 - Encargos Sociais e trabalhistas		Valor (R\$)
4.1	Encargos Previdenciários e FGTS		
4.2	13º Salário e Adicional de Férias		
4.3	Afastamento Maternidade		
4.4	Provisão Para Rescisão		
4.5	Custo de Reposição de Profissional Ausente		
4.6	Outros		
	Total		
MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
5	Custos indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Tributos		
	B1. Tributos Federais (especificar, exceto IRPJ e CSLL)		
	B2. Tributos Estaduais (especificar)		
	B3. Tributos Municipais (especificar)		
	B4. Outros Tributos (especificar)		
C	Lucro		
Quadro - Resumo do Custo por Empregado			
	Mão-de-obra vinculada à execução contratual (por empregado)		Valor (R\$)
A	MÓDULO 1 : COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
B	MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSAS E DIÁRIOS		
C	MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS		
D	MÓDULO 4 : ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		
	Sub-total (A+B+C+D)		
E	MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		
	Valor total por empregado		

OBS: DEVERÁ SER APRESENTADO JUNTO A CADA PLANILHA DE CUSTOS DE MÃO DE OBRA POR PERFIL PROFISSIONAL CÓPIA DO RESPECTIVO ACORDO, CONVENÇÃO OU DISSÍDIO COLETIVO DE CADA EMPRESA PARA COM SEUS PROFISSIONAIS.

Planilha 2 – Quadro-resumo do Custo Mensal da Mão de Obra – PA1					
Mão de Obra vinculada à execução contratual (Perfil Profissional) (A)	Valor total por empregado (B)	Quantidade de empregados por posto (C)	Valor proposto por posto (D) = (B x C)	Quantidade de postos (E)	Valor Total Mensal (R\$) (F) = (D x E)
Gerente		0,8		1	
Coordenador		0,8		1	
Operador		1		80	
Operador-Bílingue		1		2	
Supervisor		1		4	
Multiplicador de Conhecimento		0,8		1	
Monitor de Atendimento		1		2	
Analista de Qualidade		0,8		1	
Analista de Planejamento e Tráfego		0,8		1	
Psicólogo		0,8		1	
Técnico de Suporte de Informática		0,8		1	
Custo Mensal da Mão de Obra - PA1					

Planilha 2 – Quadro-resumo do Custo Mensal da Mão de Obra – PA1					
Mão de Obra vinculada à execução contratual (Perfil Profissional) (A)	Valor total por empregado (B)	Quantidade de empregados por posto (C)	Valor proposto por posto (D) = (B x C)	Quantidade de postos (E)	Valor Total Mensal (R\$) (F) = (D x E)
Gerente		0,8		1	
Coordenador		0,8		1	
Operador		1		80	
Operador-Bílingue		1		2	
Supervisor		1		4	
Multiplicador de Conhecimento		0,8		1	
Monitor de Atendimento		1		2	
Analista de Qualidade		0,8		1	
Analista de Planejamento e Tráfego		0,8		1	
Psicólogo		0,8		1	
Técnico de Suporte de Informática		0,8		1	
Custo Mensal da Mão de Obra - PA1					

Planilha 3 – Quadro-resumo do Custo Mensal da Mão de Obra – PA2					
Mão de Obra vinculada à execução contratual (Perfil Profissional) (A)	Valor total por empregado (B)	Quantidade de empregados por posto (C)	Valor proposto por posto (D) = (B x C)	Quantidade de postos (E)	Valor Total Mensal (R\$) (F) = (D x E)
Gerente		0,2		1	
Coordenador		0,2		1	
Back Office		1		5	
Supervisor		1		2	
Multiplicador de Conhecimento		0,2		1	
Monitor de Atendimento		1		1	
Analista de Qualidade		0,2		1	
Analista de Planejamento e Tráfego		0,2		1	
Psicólogo		0,2		1	
Técnico de Suporte de Informática		0,2		1	
Custo Mensal da Mão de Obra - PA2					

Planilha 4 - Quadro Demonstrativo dos Itens de Infraestrutura – PA1

Declaramos que nos comprometemos a utilizar as marcas indicadas na nossa proposta (a Licitante deverá listar e especificar quais os equipamentos, produtos e materiais a serem utilizados) e que poderão vir a ser substituídas por de qualidade similar, mediante o atesto da fiscalização do Contrato.

Infraestrutura	Unidade	Quantidade	Valor Unitário Mensal (R\$)	Valor Total Mensal (R\$)
01 - Infraestrutura Física				
Acesso físico, instalações hidráulicas, sistema de refrigeração, controle de acesso, circuito fechado de televisão, rede física e lógica de computadores com disponibilização de conexão à Internet, sistema de energia, geradores e no-breaks, mobiliário e equipamentos de apoio, acústica, segurança do trabalho e projetos de layout.		0,8		
Água, esgoto, energia elétrica e telefone para uso administrativo da Central de Atendimento		0,8		
Serviços gerais de limpeza, vigilância e copa		0,8		
Mobiliário e equipamentos (microcomputadores, aparelhos telefônicos, softphone e head-sets) para as Posições de Atendimento do tipo PA1		1		
Mobiliário administrativo (mesas, arquivos, cadeiras, poltronas, armários, etc.)		0,8		
Equipamentos e utensílios em geral (bebedouros, lixeiras, extintores, guilhotinas, grampeadores, perfuradores, televisores, utensílios de copa e cozinha, flip chart, impressora, scanner, datashow, etc.)		0,8		
Manutenção predial em geral (instalações civis, elétricas, lógica, hidráulica, telefônica, incêndio, ar condicionado, elevadores, CFTV, controle de acesso e serviços gerais)		0,8		
02 - Infraestrutura Tecnológica				
Plataforma de Comunicação Multicanais com Distribuidor Automático de Chamadas - DAC		0,8		
Servidor de Integração CTI (Computer Telephony Integration)		0,8		
Unidade de Resposta Audível – URA		0,8		
Servidor de Integração CTI (Computer Telephony Integration)		0,8		
Sistema de Gerenciamento de Chamadas		0,8		
Sistema de Gravação de Voz		0,8		
Sistema de Gravação de Tela		0,8		
Sistema de Bilhetagem		0,8		
Sistema de Gestão, de Força de Trabalho e Qualidade		0,8		
Sistema de Teleadendimento Ativo		0,8		

Servidor de Fax-Símile		0,8		
Facilidade de SMS – Short Message Service		0,8		
Facilidade de Gerenciamento para Rede IP		0,8		
Solução para Portadores de Deficiência Auditiva e de Fala		0,8		
Sistema Informatizado de Pesquisa		0,8		
Sistema de Registro de Atendimento		0,8		
Solução de Monitoramento de Redes Sociais		0,8		
Sistema de Segurança da Informação		0,8		
Servidor do Sistema de Banco de Dados		0,8		
Servidor da Plataforma WEB		0,8		
Servidor - Storage		0,8		
Servidor de Rede/Proxy/DNS/Backup		0,8		
Switches		0,8		
Roteadores		0,8		
03 - Manutenções, Instalações, Configurações e Atualizações				
Instalação, configuração e manutenção dos sistemas		0,8		
Desenvolvimento e implantação de aplicativos		0,8		
Manutenção dos equipamentos de informática e de telecomunicações		0,8		
Manutenção e reposição dos bens móveis		0,8		
Provisão para atualização tecnológica e/ou up grade dos softwares e hardwares		0,8		
04 - Link local de Comunicação de Dados		0,8		
05 - Materiais Administrativos		0,8		
Custo Mensal da Infraestrutura - PA1 (01 + 02 + 03 + 04 + 05)				

Planilha 5 - Quadro Demonstrativo dos Itens de Infraestrutura – PA2

Declaramos que nos comprometemos a utilizar as marcas indicadas na nossa proposta (a Licitante deverá listar e especificar quais os equipamentos, produtos e materiais a serem utilizados) e que poderão vir a ser substituídas por de qualidade similar, mediante o atesto da fiscalização do Contrato.

Infraestrutura	Unidade	Quantidade	Valor Unitário Mensal (R\$)	Valor Total Mensal (R\$)
01 - Infraestrutura Física				
Acesso físico, instalações hidráulicas, sistema de refrigeração, controle de acesso, circuito fechado de televisão, rede física e lógica de computadores com disponibilização de conexão à Internet, sistema de energia, geradores e no-breaks, mobiliário e equipamentos de apoio, acústica, segurança do trabalho e projetos de layout.		0,2		
Água, esgoto, energia elétrica e telefone para uso administrativo da Central de Atendimento		0,2		
Serviços gerais de limpeza, vigilância e copa		0,2		
Mobiliário e equipamentos (microcomputadores, aparelhos telefônicos, softphone e head-sets) para as Posições de Atendimento do tipo PA2		1		
Mobiliário administrativo (mesas, arquivos, cadeiras, poltronas, armários, etc.)		0,2		
Equipamentos e utensílios em geral (bebedouros, lixeiras, extintores, guilhotinas, grampeadores, perfuradores, televisores, utensílios de copa e cozinha, flip chart, impressora, scanner, datashow, etc.)		0,2		
Manutenção predial em geral (instalações civis, elétricas, lógica, hidráulica, telefônica, incêndio, ar condicionado, elevadores, CFTV, controle de acesso e serviços gerais)		0,2		
02 - Infraestrutura Tecnológica				
Plataforma de Comunicação Multicanais com Distribuidor Automático de Chamadas - DAC		0,2		
Servidor de Integração CTI (Computer Telephony Integration)		0,2		
Unidade de Resposta Audível – URA		0,2		
Servidor de Integração CTI (Computer Telephony Integration)		0,2		
Sistema de Gerenciamento de Chamadas		0,2		
Sistema de Gravação de Voz		0,2		
Sistema de Gravação de Tela		0,2		
Sistema de Bilhetagem		0,2		
Sistema de Gestão, de Força de Trabalho e Qualidade		0,2		
Sistema de Teleatendimento Ativo		0,2		

Servidor de Fax-Símile		0,2		
Facilidade de SMS – Short Message Service		0,2		
Facilidade de Gerenciamento para Rede IP		0,2		
Solução para Portadores de Deficiência Auditiva e de Fala		0,2		
Sistema Informatizado de Pesquisa		0,2		
Sistema de Registro de Atendimento		0,2		
Solução de Monitoramento de Redes Sociais		0,2		
Sistema de Segurança da Informação		0,2		
Servidor do Sistema de Banco de Dados		0,2		
Servidor da Plataforma WEB		0,2		
Servidor - Storage		0,2		
Servidor de Rede/Proxy/DNS/Backup		0,2		
Switches		0,2		
Roteadores		0,2		
03 - Manutenções, Instalações, Configurações e Atualizações				
Instalação, configuração e manutenção dos sistemas		0,2		
Desenvolvimento e implantação de aplicativos		0,2		
Manutenção dos equipamentos de informática e de telecomunicações		0,2		
Manutenção e reposição dos bens móveis		0,2		
Provisão para atualização tecnológica e/ou up grade dos softwares e hardwares		0,2		
04 - Link local de Comunicação de Dados		0,2		
05 - Materiais Administrativos		0,2		
Custo Mensal da Infraestrutura - PA2 (01 + 02 + 03 + 04 + 05)				

Planilha 6 - Planilha de Composição do Preço Unitário da Posição de Atendimento - PA1		
Descrição		Valor Total Mensal (R\$)
I - Custo Mensal da Mão de Obra – PA1 (conforme valor da Planilha 2)		
II - Custo Mensal da Infraestrutura – PA1 (conforme valor da Planilha 4)		
III - Somatório Mão de Obra e Infraestrutura (I + II)		
IV - Demais Componentes	Percentual (%)	Valor Total Mensal (R\$)
01 - Custos Indiretos		
02 - Lucro		
Total dos Demais Componentes (01 + 02)		
V - Tributos	Percentual (%)	Valor Mensal (R\$)
01 - COFINS		
02 - PIS		
03 - ISS		
04 - Outros Tributos		
Total dos Tributos (01 + 02 + 03 + 04)		
Tributos:		
a) $Tributos (\%)/100 = T_o$		
b) $M\tilde{a}o\ de\ Obra + Infraestrutura + Demais\ Componentes = P_o$		
c) $P_o / (1 - T_o) = P_1$		
d) $Valor\ Total\ dos\ Tributos = (P_1 - P_o)$		
VI - Preço Total Mensal (Mão de Obra + Infraestrutura + Demais Componentes + Tributos)		
Quantidade estimada de PA/1hora por mês		8.976
VII - Preço Unitário Mensal por Hora de Posição de Atendimento - PA1 (PA/1hora)		

Planilha 7 - Planilha de Composição do Preço Unitário da Posição de Atendimento - PA2		
Descrição		Valor Total Mensal (R\$)
I - Custo Mensal da Mão de Obra – PA2 (conforme valor da Planilha 3)		
II - Custo Mensal da Infraestrutura – PA2 (conforme valor da Planilha 5)		
III - Somatório Mão de Obra e Infraestrutura (I + II)		
IV - Demais Componentes	Percentual (%)	Valor Total Mensal (R\$)
01 - Custos Indiretos		
02 - Lucro		
Total dos Demais Componentes (01 + 02)		
V - Tributos	Percentual (%)	Valor Mensal (R\$)
01 - COFINS		
02 - PIS		
03 - ISS		
04 - Outros Tributos		
Total dos Tributos (01 + 02 + 03 + 04)		
Tributos:		
a) $Tributos (\%)/100 = T_o$		
b) $M\tilde{a}o\ de\ Obra + Infraestrutura + Demais\ Componentes = P_o$		
c) $P_o / (1 - T_o) = P_1$		
d) $Valor\ Total\ dos\ Tributos = (P_1 - P_o)$		
VI - Preço Total Mensal (Mão de Obra + Infraestrutura + Demais Componentes + Tributos)		
Quantidade estimada de PA/1hora por mês		1.056
VII - Preço Unitário Mensal por Hora de Posição de Atendimento - PA2 (PA/1hora)		

Planilha 8 - Quadro Demonstrativo Final da Proposta de Preço

Item	Descrição dos Serviços Continuados de Posições de Atendimento	Unidade	Quantidade Mensal	Preço Unitário Mensal (R\$)	Preço Total Mensal (R\$)	Preço Total Anual (R\$)
1	PA Tipo 1 - PA1 Serviços de Teleatendimento Receptivo, Teleatendimento Ativo e Atendimento Multimeios	PA/1hora	8.976			
2	PA Tipo 2 - PA2 Serviço de Back Office	PA/1hora	1.056			
3	Preço Total Mensal dos Serviços Continuados de Posições de Atendimento					
4	Preço Total Anual dos Serviços Continuados de Posições de Atendimento					
Item	Descrição dos Serviços por Demanda	Unidade	Quantidade Mensal	Preço Unitário Mensal (R\$)	Preço Total Mensal (R\$)	Preço Total Anual (R\$)
5	Serviço de Atendimento Eletrônico via URA	Chamada	30.000			
6	Serviço de Atendimento Eletrônico via SMS	Mensagem	25.000			
7	Serviço de Atendimento Técnico Especializado	Hora	1.056			
8	Serviço de Atendimento Técnico Especializado de Suporte Presencial	Hora	1.760			
9	Serviço de Elaboração e Implantação de Roteiros, Fluxos de Atendimento e Rotinas de Trabalho	Hora	352			
10	Serviço de Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas para Atendimento	Hora	352			
11	Preço Total Mensal dos Serviços por Demanda					
12	Preço Total Anual dos Serviços por Demanda					
13	Preço Global do Contrato (item 4 + item 12)					

Proposta que faz a proponente _____, inscrita no CNPJ nº _____ e Inscrição Estadual nº _____, para a prestação de Serviços de aquisição prestação de serviços de gestão, operação, administração, projeto, implementação, implantação, treinamento, suporte técnico e operacional aos servidores e colaboradores da instituição, atendimento a turistas e cidadãos em geral, através de atendimento receptivo e ativo da Central de Atendimento do Ministério do Turismo – MTur, objeto do Pregão nº/2013, conforme segue:

Preço Global da proposta: R\$ _____

Preço Global da proposta por extenso: _____

Nome do Representante Legal: _____

Assinatura: _____

Cargo/Função: _____

CPF: _____

RG: _____

Telefone: _____

E-mail: _____

Local e Data: _____



MINISTÉRIO DO TURISMO
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMEENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS
COORDENAÇÃO DE RECURSOS LOGÍSTICOS

ANEXO III DO EDITAL

MODELOS DE DECLARAÇÕES

1. Declaração, sob as penas legais, da inexistência de fato superveniente que possa impedir a habilitação neste certame, conforme art. 32, § 2º da Lei 8.666/93, atualizada, inclusive durante toda a vigência contratual, caso venha a ser contratado pelo Ministério do Turismo, conforme modelo de declaração abaixo:

(Nome da empresa) _____, CNPJ nº _____, sediada (endereço completo) _____, declara, sob as penas da Lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Cidade – (UF), de de 2013.

2. Declaração de que a empresa não utiliza mão-de-obra direta ou indireta de menores, conforme contido na Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, regulamentada pelo Decreto nº 4.358, de 05 de setembro de 2002, conforme modelo de declaração abaixo:

(Nome da empresa) _____, inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o (a) Sr. (a) _____ portador da carteira de identidade nº _____ e do CPF nº _____ sediada (endereço completo) _____, DECLARA, para fins do disposto no inciso V, do art. 27, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, regulamentada pelo Decreto nº 4.358, de 05 de setembro de 2002, que não utiliza mão-de-obra direta ou indireta de menores de 18 (dezoito) anos para a realização de trabalhos noturnos, perigosos ou insalubres, bem como não utiliza, para qualquer trabalho, mão-de-obra direta ou indireta de menores de 16 (dezesseis) anos.

Ressalva: emprega menor de 14 (catorze) anos na condição de aprendiz.

Cidade - UF, de de 2013.



MINISTÉRIO DO TURISMO
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMEENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS
COORDENAÇÃO DE RECURSOS LOGÍSTICOS

ANEXO IV DO EDITAL

TERMO DE VISITA

A Proponente (Empresa), inscrita no CNPJ nº e Inscrição Estadual nº, estabelecida na cidade/estado, no endereço, telefone/Coordenador, **DECLARAMOS**, através de seu Responsável Técnico, no processo licitatório referente ao Pregão nº/2013 do Ministério do Turismo que:

- 1 Efetuamos visita e vistoriamos, nesta data, onde tomou conhecimento dos sistemas corporativos da Contratante com suas funções atuais, das telas de consulta, atualização de dados, abertura de ordens de serviços, roteiros e outros aplicativos que se encontram em funcionamento, dos equipamentos, infraestrutura e instalações de informática disponíveis no local que serão disponibilizados para a prestação de serviços especializados de operação e gerenciamento do atendimento.
2. Estamos satisfeitos com as informações e esclarecimentos obtidos na aludida visita e plenamente capacitada a elaborar a proposta para a licitação em tela, de modo a não incorrer em omissões que jamais poderemos alegar em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços, quantitativos de material ou acréscimo de preços.

Sendo verdadeiro o conteúdo deste Termo de Visita, firmamos o presente:

Brasília/DF, de de 2013.

Dados da Proponente:

Nome do Responsável Técnico:

RG nº:

CPF nº:

Assinatura do Responsável Técnico:

Dados da Contratante:

Nome do Gestor Autorizado:

Assinatura do Gestor Autorizado:



MINISTÉRIO DO TURISMO
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMEENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS
COORDENAÇÃO DE RECURSOS LOGÍSTICOS

ANEXO V DO EDITAL

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº /2013
PROCESSO Nº 72045.222/2013-40

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO MINISTÉRIO DO TURISMO, E A EMPRESA _____, PARA O FIM QUE ESPECIFICA.

A **UNIÃO**, por intermédio do **MINISTÉRIO DO TURISMO**, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 05.457.283/0002-08, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco "U", 2º e 3º andares, Brasília/DF, CEP: 70.065-900, neste ato representado pelo xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, Senhor _____, brasileiro, _____, portador da Cédula de Identidade nº _____ - SSP/DF e do CPF nº _____, residente e domiciliado nesta Capital, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria/SE nº ____, de ____ de _____ de xxxxx, publicada no Diário Oficial da União de ____ de _____ de 2xxxx, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, e de outro lado, a Sociedade Empresária _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, estabelecida _____, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, neste ato representada por seu _____, Senhor _____, portador da Cédula de Identidade nº _____, expedida pela _____ e do CPF nº _____ **RESOLVEM** celebrar o presente Contrato de Prestação de serviços, em conformidade com o que consta do Processo Administrativo nº **72045.000222/2013-40** referente ao Pregão Eletrônico nº 14/2013, sujeitando-se as partes às disposições da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005 que regulamenta a modalidade Pregão na forma eletrônica, e, ainda o Decreto nº 3.722, de 09 de janeiro de 2001, alterado pelo Decreto nº 4.485, de 25 de novembro de 2002, Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000, Decreto nº 7174, de 12 de maio de 2010, e IN 04/2008 – SLTI/MP e, subsidiariamente, à Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, com suas ulteriores alterações, e demais legislações aplicáveis, assim como as exigências previstas no Edital nº 14/2013 e seus Anexos, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de gestão, operação, administração, projeto, implementação, implantação, treinamento, suporte técnico e operacional aos servidores e colaboradores da instituição, atendimento a turistas e cidadãos em geral, através de atendimento receptivo e ativo da Central de Atendimento do Ministério do Turismo – MTur nas formas eletrônica e humana, assim como serviços especializados por demanda, abrangendo instalações físicas, infraestrutura de engenharia de redes locais de computadores e rede interna (elétrica e cabeamento estruturado), disponibilização e sustentação dos sistemas informatizados para gestão dos atendimentos, adequações ambientais, engenharia de telecomunicações (equipamentos da plataforma de comunicação de voz e integração CTI - Computer Telephony Integration), equipamentos, aplicativos

(hardware e software), mobiliário, recursos humanos e demais recursos necessários à prestação dos serviços, de acordo com as condições expressas no Edital e em seus Anexos, visando atender as demandas do órgão.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA VINCULAÇÃO

Este Contrato guarda conformidade com o Pregão Eletrônico nº 14/2013 e seus Anexos, vinculando-se, ainda, à Proposta de Preços da **CONTRATADA**, à Nota de Empenho e demais documentos constantes do Processo nº 72045.000222/2013-40 que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste Instrumento.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- a) Efetuar a prestação dos serviços de acordo com as especificações do Termo de Referência e cumprir fielmente os compromissos avençados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela Contratante.
- b) Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz dos mesmos.
- c) Fornecer vale transporte, vale alimentação e uniforme aos seus empregados, sem repasse dos custos para os mesmos, de acordo com a devida legislação. Se não houver legislação específica, deverá ser obedecido o previsto no Acordo, Dissídio ou Convenção Coletiva de Trabalho.
- d) Identificar seus empregados através de crachás, com fotografia recente, e, para os casos que requeiram, provê-los com os equipamentos e materiais de segurança individuais e coletivos, necessários à execução dos serviços objeto do Contrato, observando as normas de segurança e medicina do trabalho, ficando responsável por qualquer acidente que porventura ocorra.
- e) Registrar e controlar, juntamente com o preposto da Contratante, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas.
- f) Fazer seguro de seus empregados contra riscos de acidentes de trabalho, responsabilizando-se, também, pelos encargos diretos e indiretos que venham a incidir sobre a prestação dos serviços, tais como: encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do Contrato, conforme exigência legal.
- g) Cumprir rigorosamente os prazos pactuados.
- h) Não transferir a terceiros, os compromissos avençados.
- i) Oficializar nominalmente o Gerente do Contrato, que, aquém do Responsável Técnico, poderá tratar dos assuntos administrativos e técnicos com o gestor do Contrato da Contratante.
- j) Proceder ao atendimento extraordinário, em caso de necessidade, respeitada a legislação trabalhista. Na ocorrência de estado de greve da categoria, a Contratada fica obrigada à prestação do serviço, através de esquema de emergência.
- k) Promover reuniões mensais com seus empregados, com o objetivo de analisar problemas detectados nos serviços, reciclagem dos conhecimentos e desenvolvimento de equipe.
- l) Manter salários e demais benefícios compatíveis com o oferecido no mercado de trabalho para as funções equivalentes.
- m) Observar, rigorosamente, o Código Civil Brasileiro, as Normas Técnicas, as Leis, Dissídios e Regulamentos pertinentes e aplicáveis aos serviços objeto do Contrato.
- n) Participar de reunião mensal de avaliação dos serviços com o preposto da Contratante, através de seu Gerente do Contrato.
- o) Fazer com que seus empregados adotem a adequada utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.
- p) O ambiente físico da Central de Atendimento, destinado aos serviços contemplados neste Termo de Referência, deverá ser isolado de demais ambientes da Contratada, disponibilizando ilhas de posições de atendimento e supervisão exclusivas à Contratante.
- q) Providenciar todos os recursos de telecomunicações relativos à conexão entre a Central de Atendimento da Contratada e a Contratante. Os recursos são o circuito local de comunicação – link de dados, os roteadores e/ou switches das duas pontas, cabos e conectores e as respectivas configurações, bem como a garantia de manutenção e funcionamento dos mesmos.
- r) Responsabilizar-se por quaisquer danos e/ou prejuízos que vier causar à Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços contratados, em razão de ação ou omissão da Contratada ou de quem em seu nome agir, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização ou o acompanhamento da Contratante.
- s) Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pela Contratante nos locais de serviços, retirando no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após notificação, qualquer colaborador considerado com conduta inconveniente.

- t) Não divulgar interna ou externamente, nem fornecer dados e informações dos serviços realizados objeto do Contrato, a menos que expressamente autorizado.
- u) Repassar à Contratante, todas as informações e dados referentes aos serviços executados ao final do Contrato.
- v) Substituir, sempre que exigido pela Contratante e independentemente de justificativa por parte desta, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina ou ao interesse da Contratante.
- w) Manter durante toda a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital em compatibilidade com as obrigações assumidas.
- x) Gerenciar os serviços prestados, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade, responsabilizando-se pelo pessoal envolvido na prestação dos serviços, nos aspectos de recrutamento, seleção, treinamento, reciclagem, acompanhamento e orientação; avaliação da qualidade do desempenho; manutenção da disciplina; implementação de programas de incentivo e planos de carreira; monitoração dos atendimentos; manutenção de bom clima organizacional; reuniões de avaliação geral escalonamento, previsão e controle de ausências (horários de almoço, férias, licenças).
- y) Gerenciar os serviços prestados, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade, responsabilizando-se pelo processo de execução dos serviços, ou seja, na implementação dos procedimentos definidos pela Contratante; gerenciamento dos recursos tecnológicos; controle do fluxo de ligações no teleatendimento receptivo; teleatendimento ativo e atendimento multimeios; gerenciamento do fluxo de informações na Central de Atendimento e gerenciamento da qualidade do atendimento com elaboração, análise e apresentação de relatórios e gráficos de gestão e da qualidade dos serviços prestados.
- z) Gerenciar os serviços prestados, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade, responsabilizando-se pelo controle dos recursos com a organização e controle dos documentos e informações de uso dos Operadores, Supervisores e Back Office; cuidados na utilização de móveis, equipamentos e materiais disponibilizados pela Contratante.
- aa) Desenvolver e gerenciar os serviços contratados de Teleatendimento Receptivo, Teleatendimento Ativo e Retorno as Solicitações e Atendimento Multimeios, sendo que a Contratada deverá ter um quadro inicial de Operadores, Supervisores e Back Office suficientes para atender ao Plano de Ocupação das Posições de Atendimento estabelecido pela Contratante.
- bb) Para os serviços de Teleatendimento Receptivo, Teleatendimento Ativo, Atendimento Multimeios e Back Office, a Contratada deverá disponibilizar acompanhamento e supervisão constante, através de 1 (um) Supervisor para cada grupo máximo de 20 (quinze) Posições de Atendimento PA1 e PA2, atuando nas mesmas condições de horários e turnos.
- cc) Prover intervalos aos Operadores e Supervisores para pausa particular, descanso, lanche ou ginástica laboral de acordo com a PORTARIA Nº 09, DE 30 DE MARÇO DE 2007 Aprova o Anexo II da NR-17 — Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO.
- dd) Para a gestão da infraestrutura tecnológica especificada, a Contratada deverá disponibilizar Gestor Tecnológico que se responsabilizará em coordenar, manter consolidadas e divulgar informações referentes às implantações de integrações e novas versões/releases de CTI entre os sistemas informatizados para gestão de atendimento (Sistema Informatizado de Pesquisa e Sistema de Registro de Atendimento) com a plataforma de comunicação da Central de Atendimento. Não há obrigatoriedade deste profissional trabalhar em tempo integral nas dependências da Central de Atendimento da Contratante. Este profissional deverá ser do quadro de pessoal da empresa na data prevista da realização do certame e possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos em gerência de projetos e a comprovação será feita com a apresentação da certificação PMP (Project Management Professional) fornecida pelo PMI (Project Management Institute) do profissional e declaração da empresa proponente na proposta de preços referindo-se obrigatoriamente ao número desta licitação e devidamente assinada pelo seu representante legal.
- ee) Para assegurar a qualidade dos serviços a Contratada deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e as habilidades exigidas nesta especificação.
- ff) Coordenar a execução dos serviços, em comum acordo com a Contratante, considerando-se a continuidade dos trabalhos e evitando interrupções ou paralisações no serviço de atendimento.
- gg) Fornecer, dar manutenção e atualizar continuamente, sem nenhum ônus adicional para a Contratante, todos os equipamentos, infraestrutura física, mobiliário e materiais de apoio previstos neste Termo de Referência, através de equipes técnicas especializadas de suporte técnico durante a vigência do Contrato, de forma a prestar o serviço dentro das exigências e padrões definidos pela Contratante.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- a) Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução dos serviços objeto do Contrato através de preposto devidamente designado, que anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com o mesmo.
- b) Proporcionar todas as facilidades para que a Contratada possa desempenhar seus serviços dentro das normas do Contrato.
- c) Realizar o treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo do Multiplicador de Conhecimento da equipe da Contratada, nos procedimentos e normas estabelecidos para os serviços e informações disponibilizados pela Contratante aos usuários da Central de Atendimento, bem como providenciar o repasse à Contratada de toda e qualquer alteração de conteúdo e/ou procedimento, mesmo que transitório, que impacte no atendimento. O Multiplicador de Conhecimento determinado será responsável pelo repasse das informações e dos serviços aos Operadores.
- d) Definir, acompanhar e analisar os relatórios e índices gerenciais com vistas a propor ajuste no Plano de Ocupação das Posições de Atendimento e adequação dos serviços.
- e) Fixar e avaliar mensalmente metas e parâmetros de desempenho operacional e qualidade dos serviços prestados pela Contratada, através de reuniões com o Gerente.
- f) Manter atualizado os manuais e rotinas de serviços de atendimento ao usuário, nos aspectos inerentes aos procedimentos da Contratante.
- g) Notificar a Contratada, por escrito, sobre qualquer irregularidade referente à execução dos serviços, devendo esta se reportar no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis, contados a partir do recebimento da referida notificação, sobre as medidas tomadas para a solução da irregularidade.
- h) Efetuar o pagamento à Contratada na forma convencionada nas Cláusulas Contratuais, dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as obrigações contratuais.
- i) Permitir à equipe técnica da Contratada acesso às instalações da Contratante, para a execução de serviços, durante o horário de expediente ou fora dele, quando solicitado e justificado ao setor competente, respeitadas as disposições legais, regulamentos e normas que disciplinam a segurança e o sigilo.
- j) Promover a contratação e os pagamentos aos prestadores de serviços de telecomunicações correspondentes aos troncos de linha E1, serviço DDG, ligações telefônicas de entrada/saída vinculadas ao serviço DDG, linhas telefônicas do servidor de fax-símile e às linhas telefônicas diretas complementares necessárias aos serviços específicos da Contratante.
- k) Não permitir que os profissionais da Contratada executem tarefas em desacordo com as estabelecidas no Contrato.
- l) Impedir que terceiros executem o objeto contratual.
- m) Não obstante a Contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a Contratante reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, podendo para isso:
- n) Ordenar a imediata retirada do local, bem como, a substituição de colaborador da Contratada que estiver sem uniforme ou crachá, que embaraçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente.
- o) Examinar as carteiras profissionais dos empregados disponibilizados a seu serviço, para comprovar o registro da função profissional.
- p) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada.
- q) Estabelecer rotinas para o cumprimento do objeto deste Contrato.
- r) Definir mecanismos de gerenciamento e controle das atividades desenvolvidas pela Contratada, assim como avaliar a execução mensal das atividades em andamento, relativas aos serviços contratados.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

Este Contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo no interesse da Administração ser prorrogado, mediante Termo Aditivo, nos termos do Art. 57, inciso II da Lei nº 8.666/93, com suas alterações posteriores.

CLÁUSULA SEXTA - DO VALOR DO CONTRATO

O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** o valor total de até R\$(.....), pelos serviços efetivamente prestados, de acordo com as solicitações constantes das autorizações de serviços e da Proposta de Preços da **CONTRATADA**, acompanhadas dos relatórios de atividades e das

respectivas Notas Fiscais/Faturas, a serem devidamente atestadas pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO PAGAMENTO

O pagamento dos serviços será realizado pelo MTur até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante apresentação de Nota Fiscal ou Fatura, em duas vias, devidamente atestada pelo servidor designado pelo MTur para acompanhamento e fiscalização do Contrato, conforme disposto nos arts 67 e 73, ambos da Lei nº 8.666/93, atualizada.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Os pagamentos serão efetuados mediante depósito bancário na conta corrente da CONTRATADA, através de ordem bancária em qualquer entidade bancária indicada na Proposta de Preços, devendo para isto ficar explicitado o nome do Banco, Agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetuado o crédito.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Apresentar juntamente com a nota fiscal/fatura a Certidão Negativa de Débito com a Previdência Social, o Certificado de Regularidade do FGTS e a Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

PARÁGRAFO TERCEIRO - Qualquer atraso ocorrido na apresentação da fatura ou nota fiscal, ou dos documentos exigidos como condição para pagamento por parte da CONTRATADA, importará em prorrogação automática do prazo de vencimento da obrigação do CONTRATANTE

PARÁGRAFO QUARTO - Na ocorrência de eventual atraso de pagamento, provocado exclusivamente pelo **CONTRATANTE**, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = \frac{(TX/100)}{365}$$
$$EM = I \times N \times VP, \text{ onde,}$$

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

PARÁGRAFO QUINTO - O pagamento será creditado em nome da **CONTRATADA**, através de Ordem Bancária, no Banco _____, Agência nº _____, Conta Corrente nº _____.

PARÁGRAFO SEXTO - Qualquer erro ou omissão havido na documentação fiscal ou na fatura será objeto de correção pela **CONTRATADA** e haverá em decorrência, suspensão do prazo de pagamento até que o problema seja definitivamente regularizado.

PARÁGRAFO SÉTIMO – Por ocasião dos pagamentos será procedida prévia consulta no Sistema de Cadastramento de Fornecedores – SICAF, e em situação de irregularidade por parte do fornecedor será observada as determinações da IN SLTI nº 4, de 15 de outubro de 2013”.

PARÁGRAFO OITAVO - O **CONTRATANTE** não fará nenhum pagamento à **CONTRATADA**, antes de paga ou relevada a multa que porventura lhe tenha sido aplicada.

PARÁGRAFO NONO - Na contagem dos prazos estabelecidos neste Contrato para efeito de pagamento, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento, só se iniciando e se vencendo os prazos em dia de expediente no **CONTRATANTE** e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

CLÁUSULA OITAVA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas com a execução deste Contrato, no presente exercício, correrão à conta do Orçamento Geral da União, no Programa de Trabalho 23.122.2128.2000.0001, PTRES 067100, Natureza de Despesa: 33.90.39 Fonte: 0100.

CLÁUSULA NONA - DA FISCALIZAÇÃO

A Coordenação Geral de Tecnologia da Informação- CGTI do **CONTRATANTE** reserva o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude da responsabilidade da **CONTRATADA**, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o objeto contratado, cabendo-lhe, entre outras providências de ordem técnica, conferir o serviço fornecido e atestar as notas fiscais.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O acompanhamento e a fiscalização do Contrato serão de responsabilidade da **CONTRATANTE** que nomeará gestor de Contrato para acompanhar a execução dos serviços contratados, cabendo a este anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas a prestação dos serviços, determinando o que for necessário a regularização das faltas ou defeitos observados.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A **CONTRATADA** deverá manter preposto, aceito pela **CONTRATANTE**, durante o período de vigência do Contrato, para representá-la administrativamente, sempre que for necessário,

PARÁGRAFO TERCEIRO – A **CONTRATANTE** se reserva o direito de rejeitar no todo ou em parte os serviços prestados, se em desacordo com as especificações fornecidas no Edital e seus Anexos, e na legislação referente a contratos com a Administração Pública, e exigir a substituição de qualquer colaborador ou preposto da **CONTRATADA** que, a seu critério, venha a prejudicar o bom andamento dos serviços.

PARÁGRAFO QUARTO - A fiscalização da **CONTRATANTE** 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 artigo 70 da Lei nº 8.666/93, com suas ulteriores alterações.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA GARANTIA

A **CONTRATADA** prestou garantia de execução contratual, na modalidade _____, no valor de R\$ _____, correspondente a 2% (dois por cento) do valor global deste Contrato, a qual será liberada somente após o término da vigência do referido Instrumento.

PARÁGRAFO ÚNICO. Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, a **CONTRATADA** obriga-se a fazer a respectiva reposição, no prazo, máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data de recebimento da notificação.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS ALTERAÇÕES

Este Contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nos termos do art. 65, da Lei nº 8.666/93, e suas alterações posteriores, mediante Termo Aditivo, numerado em ordem crescente e publicado no Diário Oficial da União.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO REAJUSTE DOS PREÇOS

Os preços contratados poderão ser reajustados após o período de 12 (doze) meses, limitado a variação do índice estabelecido nas Diretrizes de Reajustamento adotados pela Contratante.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS

- i) Os preços contratados poderão ser repactuados mediante solicitação da Contratada.

- ii) A repactuação de preços, como espécie de reajuste contratual, deverá ser utilizada nas contratações de serviços com dedicação exclusiva de mão-de-obra, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano das datas dos orçamentos aos quais a proposta se referir, conforme estabelece o art. 5º do Decreto nº 2.271, de 1997.
 - (1) A repactuação para fazer face à elevação dos custos da contratação, respeitada a anualidade disposta, e que vier a ocorrer durante a vigência do Contrato, é direito do contratado, e não poderá alterar o equilíbrio econômico financeiro dos contratos, conforme estabelece o art. 37, inciso XXI da Constituição Federativa do Brasil, sendo assegurado ao prestador receber pagamento mantidas as condições efetivas da proposta.
 - (2) A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quanto forem necessárias em respeito ao princípio da anualidade do reajuste 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 do serviço.
 - (3) Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-base diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantas quanto forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.
 - (4) A repactuação para reajuste do Contrato em razão de novo acordo, dissídio ou convenção coletiva deve repassar integralmente o aumento de custo da mão-de-obra decorrente desses instrumentos.
- iii) O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado a partir:
 - (1) Da data limite para apresentação das propostas constante do instrumento convocatório, em relação aos custos com a execução do serviço decorrentes do mercado, tais como o custo dos materiais e equipamentos necessários à execução do serviço; ou (Redação dada pela IN/MP/03/2009)
 - (2) Da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente da mão-de-obra e estiver vinculada às datas-base destes instrumentos.
- iv) Nas repactuações subseqüentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.
- v) As repactuações serão precedidas de solicitação da Contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços ou do novo acordo convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação.
- vi) 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.
- vii) Quando da solicitação da repactuação para fazer jus a variação de custos decorrente do mercado, esta somente será concedida mediante a comprovação pelo contratado do aumento dos custos, considerando-se:
 - (1) Os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração.
 - (2) As particularidades do Contrato em vigência.
 - (3) A nova planilha com a variação dos custos apresentada.
 - (4) Indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes.
 - (5) A disponibilidade orçamentária do órgão ou entidade contratante.
- viii) A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.
- ix) O prazo referido no item anterior ficará suspenso enquanto a Contratada não cumprir os atos ou não apresentar a documentação solicitada pela Contratante para a comprovação da variação dos custos.

- x) As repactuações, como espécie de reajuste, serão formalizadas por meio de apostilamento, e não poderão alterar o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizadas por aditamento.
- xi) O Órgão ou Entidade Contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela Contratada.
- xii) As repactuações a que o contratado fizer jus e não forem solicitadas durante a vigência do Contrato, serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do Contrato.
- xiii) Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:
 - (1) A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação.
 - (2) Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras ou 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, convenção 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.
 - (a) Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença por ventura existente.
 - (b) As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DOS ACRÉSCIMOS OU SUPRESSÕES

A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários na prestação dos serviços, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, nos termos dos §§ 1º e 2º, do artigo 65, da Lei nº 8.666/93, com suas posteriores alterações.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pela inexecução total ou parcial do contrato a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

- a) Advertência;
- b) Multa, recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da comunicação oficial, nas seguintes hipóteses:
 - b.1) 0,3% (zero vírgula três por cento) por dia de atraso injustificado e por descumprimento das obrigações estabelecidas neste Edital, até o máximo de 10% (dez por cento) sobre o valor total do serviço recusado, em desacordo, ou atrasado.
 - b.2) 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução total e 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução parcial do objeto adquirido;
- c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que ao

contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior;

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrados judicialmente;

PARÁGRAFO SEGUNDO - As sanções previstas nas alíneas 'a', 'c' e 'd' deste artigo poderão ser aplicadas juntamente com a alínea 'b', facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis;

PARÁGRAFO TERCEIRO - A sanção estabelecida na alínea 'd' deste artigo é de competência exclusiva do Ministro de Estado, Secretário Estadual ou Municipal, conforme o caso, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após (dois) anos de sua aplicação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA RESCISÃO CONTRATUAL

A inexecução total ou parcial deste Contrato ensejará a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80, da Lei nº 8.666/93, com suas posteriores alterações.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

PARÁGRAFO SEGUNDO. A rescisão deste Contrato poderá ser:

- a) determinada por ato unilateral do **CONTRATANTE**, na ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos I a XII e XVII, do art. 78, da Lei nº 8.666/93, com suas ulteriores alterações, notificando-se a **CONTRATADA** com antecedência, mínima, de 30 (trinta) dias corridos;
- b) amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo, desde que haja conveniência para o **CONTRATANTE**; ou
- c) judicial, nos termos da legislação.

PARÁGRAFO TERCEIRO. A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, observados o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

Os documentos e produtos produzidos na vigência do Contrato e mesmo após seu encerramento, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, bem como quaisquer outros produtos pertencerão ao **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos ou situações não explicitadas nas Cláusulas deste Instrumento serão resolvidos pelo **CONTRATANTE**, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores, demais regulamentos e normas administrativas federais que regem a matéria.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA PUBLICAÇÃO

O **CONTRATANTE** providenciará a publicação, do extrato, deste Contrato no Diário Oficial da União, no prazo de até vinte dias da data de sua assinatura, conforme dispõe o art. 20, do Decreto nº 3.555/2000, atualizado.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DO FORO

A Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal é o Foro competente para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato, que não possam ser solucionadas na forma prevista na Cláusula Décima Sexta deste Instrumento, por força do art. 109 da Constituição.

E, assim, por estarem de pleno acordo, após lido e achado conforme, as partes firmam o presente Contrato, em 02 (duas) vias, de igual teor e forma, para um só efeito, na presença de 02 (duas) testemunhas, que também o subscrevem.

Brasília, de de 2013.

MINISTÉRIO DO TURISMO

PELA CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

Nome:
CPF:

Nome:
CPF: