

ATENÇÃO LICITANTES – DICAS IMPORTANTES

Leia e releia este Edital.

É importantíssimo que para participar desta licitação você se certifique de tudo o que está contido no Edital: desde a data de abertura e do julgamento, passando pelo objeto da licitação, a documentação solicitada para habilitação, até os prazos e formas para questionamentos, recursos e outros aspectos.

Leia o Edital na íntegra, a fim de não correr o risco de ficar inabilitado ou desclassificado pela falta de algum documento ou por um simples erro de proposta.

Em caso de dúvida, utilize seu direito ao esclarecimento, mas nunca participe sem estar ciente de todas as condições do Edital.

Toda solicitação de esclarecimento/questionamento deverá ser feita exclusivamente pelo e-mail: aguisicoes@fiesc.com.br até o dia 22/01/2019.

Após a leitura deste Edital, comece já a preparar a documentação, pois alguns documentos podem levar dias para chegar às suas mãos, caso não estejam regularizados.

Formule sua proposta com cuidado – Analise tudo o que foi solicitado e fique atento aos detalhes!

Esteja atento também ao momento correto de envio de documentos de habilitação, pois estes possuem prazos estabelecidos no Edital para serem encaminhados.

Atenciosamente,

Comissão Permanente de Licitação

**EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL
Nº 008/2019/FIESC**

Entidade(s): FIESC	
Modalidade: PREGÃO	Nº 008/2019
Forma: PRESENCIAL	Tipo: MENOR PREÇO GLOBAL
Entrega (envelopes): 25/01/2019	Horário: até às 14 h
Abertura (envelopes): 25/01/2019	Horário: 14 h
Local (entrega e abertura dos envelopes): Rodovia Admar Gonzaga, 2765, Térreo, Itacorubi, CEP: 88034-001, Florianópolis/SC – Sede FIESC	
Será desclassificada a empresa que apresentar os envelopes após a data e horário previstos acima	

A FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA – FIESC, CNPJ n.º 83.873.877/0001-14, o SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA/ Departamento Regional de Santa Catarina – SESI/DR/SC, CNPJ n.º 03.777.341/0001-66, o SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL/ Departamento Regional de Santa Catarina – SENAI/DR/SC, CNPJ n.º 03.774.688/0001-55 e o INSTITUTO EUVALDO LODI DE SANTA CATARINA – IEL/SC, CNPJ n.º 83.843.912/0001-52, com sede na Rodovia Admar Gonzaga, nº 2.765, Itacorubi, Florianópolis – SC, doravante denominadas simplesmente **Entidades Licitantes**, por meio da **Comissão Permanente de Licitação**, torna público aos interessados que promoverá **LICITAÇÃO** pela modalidade de **PREGÃO**, na forma **PRESENCIAL**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, que se regerá pelo Regulamento de Licitações e Contratos do SESI e SENAI, devidamente publicado no D.O.U. de 16/09/1998, com as posteriores alterações publicadas em 26/10/2001, 11/11/2002, 24/02/2006, 11/05/2011 e 23/12/2011, e demais disposições deste Edital e seus anexos.

Os documentos relacionados a seguir são partes integrantes deste Edital:

Anexo I – Termo de referência;

Anexo II – Modelo de carta de credenciamento;

Anexo III – Modelo de proposta comercial;

Anexo IV – Declaração especial;

Anexo V – TERMO DE COMPROMISSO COM A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Anexo VI – Minuta do contrato.

1 – DO OBJETO

1.1 – A presente licitação tem como objeto a seleção de propostas para Contratação de empresa especializada em serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de Contact Center, com formato multicanal e omnichannel, blended (ativo e receptivo), para tratamento das demandas relacionadas aos serviços prestados pela FIESC, SESI/SC, SENAI/SC e IEL/SC, conforme condições e exigências deste Edital e seus anexos.

2 – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1 – Respeitadas as normas vigentes e demais condições constantes deste Edital, poderá participar da presente licitação o fornecedor que:

2.1.1 – Apresentar na data e horário da abertura da proposta, cópias autenticadas ou originais dos documentos exigidos neste instrumento e que atendam as exigências deste Edital e seus anexos;

2.1.2 – Esteja devidamente constituído em acordo com a atividade prevista no objeto deste Edital;

2.1.3 – Solicitar a inclusão no cadastro geral de fornecedores das Entidades Licitantes, até 01 (um) dia útil antes da abertura deste pregão, por meio do [site http://portaldofornecedor.sesisc.org.br](http://portaldofornecedor.sesisc.org.br) - seção “cadastre-se”.

2.2 – O Edital e seus anexos, bem como seus esclarecimentos, erratas e prorrogações estarão disponíveis nas Entidades Licitantes por meio do [site http://portaldofornecedor.sesisc.org.br](http://portaldofornecedor.sesisc.org.br), sendo de responsabilidade do fornecedor o acompanhamento, no mesmo *site*, de alterações que porventura ocorrerem.

2.3 – Não poderá participar da presente licitação o fornecedor que:

2.3.1 – Vencedor em licitação anterior esteja em atraso na entrega, total ou parcial, do objeto que lhe foi adjudicado, bem como aquela que, adjudicada nos últimos dois anos, não tenha cumprido o contrato, independente de qualquer modalidade de aquisição ou de qualquer outra penalidade que lhe tenha sido aplicada pelas Entidades Licitantes;

2.3.2 – Tenha participação seja a que título for, de dirigentes ou empregados das Entidades Licitantes;

2.3.3 – Esteja sob decretação de falência, dissolução ou liquidação;

2.3.4 – Seja estrangeiro e não esteja legalmente estabelecido no Brasil;

2.3.5 – Esteja inscrito no Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS).

3 – DO CREDENCIAMENTO

3.1 – Os fornecedores licitantes deverão se fazer presentes na sessão pública do Pregão, na data e horário fixados no preâmbulo deste Edital, para o credenciamento.

3.2 – Cada fornecedor apresentar-se-á com apenas um representante legal, que devidamente munido de credenciais, como estabelece este item, será o único admitido a intervir nas fases do procedimento licitatório, respondendo assim, por todos os efeitos devendo ainda, no ato da abertura dos envelopes, identificar-se exibindo carteira de identidade, não sendo admitida a participação de um mesmo representante para mais de um fornecedor licitante.

3.2.1 – Por credenciamento entende-se a apresentação conjunta dos seguintes documentos:

3.2.1.1 – No caso do representante ser sócio-gerente ou diretor do fornecedor licitante:

- a) cópia autenticada do documento oficial de identidade;
- b) cópia autenticada do documento de constituição da empresa, de acordo com as exigências legais, pertinentes ao ramo de atividade (contrato social, registro comercial, atos constitutivo, decreto de autorização, etc.).

3.2.1.2 – No caso do representante não ser sócio-gerente ou diretor do fornecedor licitante:

- a) carta de credenciamento de acordo com o modelo do ANEXO II, que integra este Edital ou procuração, que comprove a outorga de representação, com poderes para formular ofertas e lances de preços e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, **em nome do fornecedor licitante e com firma reconhecida;**
- b) cópia autenticada do contrato social da empresa ou estatuto com ata da assembleia que elegeu a atual diretoria, devidamente registrado na Junta Comercial do Estado ou publicação da mesma em jornal de grande circulação;
- c) cópia autenticada do documento oficial de identidade do outorgado.

3.3 – A carta de credenciamento ou instrumento particular de procuração, emitido por pessoa jurídica, somente será aceito acompanhado do documento de constituição da empresa, onde conste a competência do titular para a prática desta outorga.

3.4 – A não apresentação do credenciamento, a incorreção do documento credencial ou a ausência do representante, não implicará na exclusão da proposta do certame nem em inabilitação do fornecedor licitante, contudo, não serão aceitos lances verbais, nem manifestação em nome do fornecedor licitante nesta licitação.

3.5 – Para o credenciamento a fornecedor deverá, obrigatoriamente, apresentar os documentos relacionados nos itens 3.2.1.1 ou 3.2.1.2, em original ou por cópia autenticada e no caso de cópia simples, a Comissão Permanente de Licitação poderá autenticar o documento apresentado pelo fornecedor, no dia da sessão de abertura dos envelopes, desde que acompanhado do documento original, onde neste caso, a autenticação só será válida para efeitos da presente licitação.

4 – DA APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS DE PROPOSTA COMERCIAL E HABILITAÇÃO

4.1 – No local, data e horário indicados no preâmbulo deste Edital, cada fornecedor licitante deverá apresentar ao Pregoeiro, após o credenciamento, os documentos de proposta comercial e de habilitação, em 02 (dois) envelopes lacrados, distintos e opacos, denominados “envelope nº. 1” e “envelope nº. 2”, identificados em seu lado externo pelo número da licitação, dados do fornecedor licitante, data e horário da abertura, conforme padrão abaixo:

**FIESC – GEADM – COORDENADORIA DE AQUISIÇÕES
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
PREGÃO PRESENCIAL N.º 008/2019 – FIESC
ENVELOPE N.º 01 - PROPOSTA COMERCIAL**

RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR LICITANTE:**CNPJ:****FONE/FAX/ E-MAIL****ABERTURA: DIA 25/01/2019 às 14 h****FIESC – GEADM – COORDENADORIA DE AQUISIÇÕES****COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO****PREGÃO PRESENCIAL N.º 008/2019 – FIESC****ENVELOPE N.º 02 - DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO****RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR LICITANTE:****CNPJ:****FONE/FAX/ E-MAIL****ABERTURA: DIA 25/01/2019 às 14 h**

4.2 – Caso o fornecedor licitante deseje remeter os envelopes antecipadamente, deverá colocar os 02 (dois) envelopes, nº. 1 e nº. 2, dentro de um terceiro, procedendo ao endereçamento de postagem normal indicando os dados, com as informações citadas abaixo, sendo que é de inteira responsabilidade do fornecedor participante a confirmação da chegada dos envelopes dentro do tempo hábil;

FIESC – GEADM – COORDENADORIA DE AQUISIÇÕES**Rodovia Admar Gonzaga Nº 2.765, Itacorubi, Florianópolis – SC - CEP 88.034-001- Sede da FIESC.****COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO****PREGÃO PRESENCIAL N.º 008/2019 – FIESC****ENVELOPES N.º 01 e 02****RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR LICITANTE:****CNPJ:****FONE/FAX/ E-MAIL****ENTREGA DOS ENVELOPES DIA 25/01/2019 às 14 h****ABERTURA: DIA 25/01/2019 às 14 h**

4.3 – Os documentos relativos à habilitação deverão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia, devidamente autenticada por cartório competente.

4.4 – No caso de cópia simples, a Comissão Permanente de Licitação poderá autenticar o documento apresentado pelo fornecedor licitante, anteriormente ou no dia da sessão de abertura dos envelopes, desde que acompanhado do documento original, onde a autenticação só será válida para efeitos da presente licitação.

4.5 – As certidões extraídas da internet, nos sites de órgãos públicos, ficarão condicionadas a confirmação pela Comissão Permanente de Licitação de sua autenticidade e validade.

5 – DA PROPOSTA COMERCIAL – ENVELOPE 01

5.1 – A proposta comercial deverá ser apresentada digitada/impresa, em língua portuguesa, em papel timbrado ou com carimbo do fornecedor, em 01 (uma) única via, sem rasuras, emendas ou entrelinhas, com todas as suas folhas numeradas e rubricadas, sem cotações alternativas, com razão social do fornecedor, número do CNPJ, endereço completo, telefone/fax, e-mail, dados bancários, dados do representante legal,

responsável que irá assinar o contrato, data e assinatura do representante devidamente identificado.

5.2 – A proposta comercial apresentada conforme o ANEXO III (Modelo de proposta comercial) integrante deste Edital, formulada em moeda corrente nacional conterá preços unitários e preço global, que não poderão ser superiores aos valores apresentados no Limitador de Preço estabelecido no ANEXO I deste instrumento.

5.2.1. – Anexo a proposta comercial a empresa licitante deve apresentar um relatório com o DESCRITIVO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS, composto da seguinte forma: Descritivo e ilustração (fotos) das instalações onde será executado o contrato das Entidades Licitantes, contendo no mínimo os espaços de operação, salas de treinamento, ambientes de convivência, espaços de armários, banheiros e espaço, conforme item 3.17.5 do Anexo I deste Edital.

5.3 – Os preços propostos serão considerados completos devendo abranger todos os tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais), fornecimento de mão-de-obra especializada, leis sociais, administração, lucros, equipamentos e ferramentais, transporte de material e de pessoal e qualquer despesa, acessória e/ou necessária, não especificada neste Edital.

5.4 – Os preços propostos deverão ser limitados a duas casas decimais.

5.5 – As propostas comerciais deverão especificar claramente o prazo de sua validade não podendo ser inferior a 60 (sessenta) dias, contados da abertura das mesmas, sendo considerado este prazo na falta de especificação na proposta.

5.6 – Será aceita de cada fornecedor licitante apenas uma cotação para o item e será desclassificada a que apresentar proposta alternativa, assim como a que apresentar mais de uma condição de pagamento para o item.

5.7 – Em caso de divergência entre preços unitários e totais será considerado o primeiro, e, entre expressos em algarismos e por extenso, prevalecerá o último.

5.8 – Falta de data, assinatura e/ou rubrica da proposta poderá ser suprida pelo representante legal presente à reunião de abertura dos envelopes, com poderes para esse fim.

5.9 – Após apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

6 – DA FASE COMPETITIVA DO CERTAME

6.1 – Após o início da sessão e recebidos os envelopes, o Pregoeiro passará a abertura do envelope nº 01 – **DA PROPOSTA COMERCIAL**, sendo feita a sua conferência e posterior rubrica.

6.2 – Não será permitido o ingresso de fornecedores retardatários após o início da sessão, salvo como ouvintes.

6.3 – As propostas comerciais serão analisadas individualmente, onde o Pregoeiro fará a leitura em voz alta dos valores ofertados, desclassificando-se aquelas que não atendam as condições definidas no instrumento convocatório, de acordo com o critério descrito no ANEXO I deste Edital.

6.4 – Também serão desclassificadas as propostas:

a) com preço superior ao estabelecido no ANEXO I do Edital, item 8;

6.5 – Não serão considerados motivos para desclassificação simples omissões ou irregularidades formais na proposta, desde que sejam irrelevantes, não prejudiquem o processamento da licitação, o entendimento da proposta e não firam os direitos dos demais fornecedores licitantes.

6.6 – Serão classificadas para a fase de lances verbais a proposta de menor preço e aquelas em valores sucessivos e superiores em até 15% (quinze por cento), relativamente à de menor preço, para que seus autores participem dos lances verbais;

6.6.1 – Quando não forem classificadas, no mínimo, 3 (três) propostas escritas de preço, conforme o subitem anterior, serão classificadas a de menor preço e as duas melhores propostas de preço subsequentes, até o máximo de 3 (três), para que seus autores participem dos lances verbais;

6.6.2. No caso de propostas escritas de preço empatadas, classificadas conforme o disposto nos subitens anteriores serão todas admitidas para a fase de lances verbais, independentemente do número de fornecedores licitantes;

6.6.3. A classificação de apenas duas propostas escritas de preço não inviabilizará a realização da fase de lances verbais;

6.6.4. As propostas que, em razão dos critérios definidos nos subitens anteriores, não integrarem a lista de classificadas para a fase de lances, também serão consideradas desclassificadas do certame.

6.7 – Será facultado ao Pregoeiro a postergação da fase de lances, em face de eventuais registros e/ou desclassificação de fornecedores licitantes que poderão realizar pedido de reconsideração de sua proposta à própria Comissão Permanente de Licitação.

6.8 – Realizada a classificação das propostas escritas, terá início a etapa de apresentação de lances verbais, conforme os itens subsequentes:

6.9 – O Pregoeiro convidará os representantes credenciados dos fornecedores classificados, a apresentar, individualmente os lances, que deverão ser formulados de forma sucessiva, a partir da proposta escrita classificada de maior preço, em valores distintos e decrescentes, prosseguindo sequencialmente em ordem decrescente de valor.

6.9.1. No caso acima, se existirem propostas classificadas empatadas, o desempate se fará por sorteio na própria sessão do Pregão, para se saber qual fornecedor poderá apresentar seu lance primeiro.

6.10 – O valor dos lances poderá ser fixado e alterado, pelo Pregoeiro, durante a sessão.

6.11 – Havendo lance, o Pregoeiro realizará uma nova rodada, começando pelo autor da última proposta (maior lance verbal), e assim, sucessivamente, até que, numa rodada completa, não haja mais lance e se obtenha em definitivo, a proposta de menor preço.

6.12 – Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for apresentado em primeiro lugar.

6.13 – Durante o transcurso da sessão pública, o Pregoeiro informará constantemente os fornecedores licitantes o valor do menor lance.

6.14 – Somente serão considerados os lances inferiores ao menor preço obtido, ficando ainda facultada ao Pregoeiro, em função da morosidade da sessão por lances irrisórios, a fixação de lances mínimos.

6.15 – O fornecedor licitante que não apresentar lance em uma rodada (se abster), não ficará impedido de participar de nova rodada, caso ocorra.

6.16 – O encerramento da etapa competitiva dar-se-á quando, convocados pelo Pregoeiro, os fornecedores licitantes deixarem de apresentar novos lances, quando será obtida a classificação geral das propostas, exclusivamente pelo critério de menor preço.

6.17 – Caso não se realize lance verbal ou encerrada a etapa competitiva, o Pregoeiro fará solicitação ou contraproposta ao fornecedor licitante que tenha apresentado a proposta de menor preço, para que seja obtida melhor proposta, observado os critérios de julgamento, não sendo admitido negociar condições diferentes previstas neste edital.

6.18 – O Pregoeiro, após declarar encerrada a fase de lances verbais, ordenará os lances em ordem crescente de preços, indicando o fornecedor licitante classificado em primeiro lugar.

6.19 – Não poderá haver desistência dos lances ofertados.

6.20 – Será desclassificada a proposta que contiver o preço ou a prestação de serviços condicionados a prazos, descontos, vantagens de qualquer natureza não previstas neste Pregão, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

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

6.22 – É facultado ao Pregoeiro, suspender a sessão quando necessário.

6.23 – Será facultado à Comissão Permanente de Licitação, ao seu critério, inverter o procedimento de abertura dos envelopes, abrindo primeiramente os envelopes de habilitação e após os envelopes de proposta comercial dos licitantes habilitados.

7 – DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO E DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

7.1 – A Comissão efetuará o julgamento das propostas pelo critério do MENOR PREÇO GLOBAL, dentro do limitador estabelecido.

7.2 – O fornecedor licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentar proposta comercial atualizada, escrita e assinada nos moldes do ANEXO III com o preço unitário de cada item e o preço global vencedor do lance, após o encerramento da licitação.

7.2.1 – A proposta atualizada não poderá implicar aumento de seu preço, onde o fornecedor licitante será desclassificado em caso de não correção ou de não justificar eventuais falhas apontadas pelo Pregoeiro.

7.3 – Também serão desclassificadas as propostas, que sejam irregulares, que não atenderem às exigências do presente Edital e seus anexos.

8 – DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO – ENVELOPE 02

8.1 – Efetuados os procedimentos de classificação de preços deste Edital, e sendo aceitável a proposta classificada em primeiro lugar, a Comissão Permanente de Licitação promoverá a abertura do envelope nº 02, referente aos **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO** deste fornecedor, que deverão ser apresentados da seguinte forma:

8.1.1 – Documentos relativos à habilitação jurídica:

- a) registro comercial, no caso de empresa individual; ou
- b) inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício; ou
- c) cópia autenticada do contrato social do fornecedor ou estatuto com ata da assembleia que elegeu a atual diretoria, devidamente registrado na Junta Comercial do Estado ou publicação da mesma em jornal de grande circulação; ou
- d) decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira, em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento, expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

8.1.2 – Documentos relativos à qualificação técnica:

a) 1 (um) atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a experiência na prestação de serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de Contact Center, com formato multicanal e omnichannel, blended (ativo e receptivo). Os atestados devem conter as seguintes informações: quantitativo de PAS por cliente, volume de atendimento mensal, recursos multicanal utilizados, tipo de serviço comercializado pelo canal, atividade exercida pela operação, acordos de nível de serviços e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web. Para fins deste item, não serão aceitos atestados de capacidade técnica de atendimento referentes a serviços prestados em locais físicos distintos, a não ser no endereço apresentado pela licitante. Os atestados serão apresentados **com no mínimo os quantitativos, características e prazos indicados abaixo:**

- a.1) entende-se como compatível, em quantidade e características com o objeto da licitação, o atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, **que comprove a prestação de serviço concomitante, sendo para o serviço objeto deste edital, descrito no item 8.1.2 alínea “a”, de no mínimo 15 (quinze) Posições de Atendimento;**

a.2) caso o fornecedor licitante não possua ao menos 01 (um) atestado técnico que comprove a execução de objeto na quantidade exigida nesta licitação, será aceito o somatório de atestados de **períodos concomitantes** até comprovação da quantidade solicitada;

a.3) o(s) atestado(s) deverá(ão) ser apresentado(s) em papel timbrado original ou cópia reprográfica autenticada, assinados por autoridades ou representante de quem o expediu, com a devida identificação (Não será aceito atestado apresentado no papel timbrado do fornecedor licitante).

b) Apresentar declaração que cumpre as exigências estabelecidas na NR 17. Caso seja observado o descumprimento das normas estabelecidas, estará sujeito a rescisão do contrato.

c) declaração especial preenchida - ANEXO IV deste Edital.

8.1.3 – Documentos relativos à qualificação econômico-financeira:

a) certidão negativa de falência ou concordata, expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor licitante.

b) Balanço Patrimonial do Exercício Social de 2017, já exigíveis e apresentados na forma da lei. Entende-se por Demonstrações Contábeis apresentadas na forma da lei o seguinte:

- Deverá apresentar o Balanço Patrimonial e DRE assinadas pelas pessoas físicas a quem os atos constitutivos ou atos específicos atribuírem tal poder e pelo contador ou técnico em contabilidade legalmente habilitado:
- Em se tratando de empresas que **não se enquadrem** na Instrução Normativa RFB nº 1594 de 01 de dezembro de 2015, deverão apresentar as demonstrações acompanhadas do Termo de Abertura e de Encerramento devidamente autenticadas no órgão competente (Junta Comercial do Estado / Cartório), com as respectivas folhas numeradas, em sequência, ou seja, cópia fiel do Livro Diário.
- Em se tratando de empresas que **se enquadrem** na Instrução Normativa RFB nº 1594 de 01 de dezembro de 2015, deverão apresentar as demonstrações na forma da Escrituração Contábil Digital (ECD) transmitida ao Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), por meio do Recibo de Entrega de Livro Digital e Termo de Abertura e Encerramento (assinaturas por meio do certificado digital).
- As empresas constituídas no exercício em curso (com menos de um ano de existência) deverão apresentar o Balanço de Abertura, devidamente registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do fornecedor licitante.

c) com base nas informações constantes das demonstrações contábeis/financeiras, os fornecedores licitantes serão avaliados quanto ao seu grau de solvência. Para isso serão utilizadas as seguintes definições e formulações:

c.1) comprovação de boa situação financeira da empresa, baseada na obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG), obtidos a partir dos dados resultantes da aplicação das formulas abaixo, cujos dados serão

extraídos das informações do balanço da empresa, relativo ao último exercício, exigíveis na forma da lei:

Liquidez Geral - LG: Indica a capacidade financeira de a empresa liquidar suas obrigações de curto e longo prazo:

$$LG = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{ATIVO REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{PASSÍVEL EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

Liquidez Corrente - LC: Indica a capacidade de a empresa saldar seus compromissos de curto prazo (menos de 365 dias):

$$LC = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

Solvência Geral - SG: capacidade de a empresa liquidar todos seus compromissos de curto e longo prazo com a realização de seus ativos totais:

$$SG = \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

c.2) a empresa que apresentar resultado igual ou menor que 01 (um) em qualquer dos índices relativos à Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) deverá comprovar possuir patrimônio líquido não inferior a R\$ 197.412,00 (cento e noventa e sete mil quatrocentos e doze reais).

Patrimônio Líquido - PL: diferença entre o ativo e o passivo da empresa em um determinado instante, representa o somatório dos bens e direitos que restariam à empresa, uma vez liquidados todos os compromissos contraídos com terceiros:

$$PL = A - P$$

Onde:

- A = ATIVO = ATIVO CIRCULANTE + ATIVO REALIZÁVEL A LONGO PRAZO + ATIVO PERMANENTE
- P = PASSIVO = PASSIVO CIRCULANTE + PASSIVO A LONGO PRAZO

8.1.4 – Documentos relativos à regularidade fiscal:

a) prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado;

b) prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

c) prova de regularidade com a fazenda federal, por meio da certidão negativa de débito ou positiva com efeitos de negativa, prevista na Portaria MF 358, de 5 de setembro de 2014, sendo válida simples cópia reprográfica de consulta na internet, que comprove a inexistência de débito, que poderá ser obtida junto ao [site www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br);

d) prova de regularidade com tributos estaduais, através de certidão negativa expedida pela unidade federativa da sede do fornecedor licitante;

e) prova de regularidade com tributos municipais, através de certidão negativa expedida pelo município sede do fornecedor licitante;

f) prova de regularidade para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), expedido pela Caixa Econômica Federal, por meio da apresentação da certidão negativa de débito, ou positiva com efeitos de negativa, sendo válida simples cópia reprográfica de consulta na Internet, que poderá ser obtida junto ao [site www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br);

g) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), expedido pelo Tribunal Superior do Trabalho, sob o abrigo da Lei nº 12.440/2011, sendo válida simples cópia reprográfica de consulta na Internet, que poderá ser obtida junto ao [site www.tst.jus.br/certidao](http://www.tst.jus.br/certidao).

8.2 – Os documentos supracitados deverão estar em plena validade, e, quando não tiverem sua validade expressa, deverão ser emitidos com no máximo 60 (sessenta) dias de antecedência da data prevista para abertura das propostas, excetuando-se deste prazo os documentos de habilitação jurídica e os atestados de capacidade técnica.

8.3 – Será inabilitado o fornecedor licitante que não atender às condições estabelecidas no presente Edital e seus anexos, que apresente documentos com quaisquer tipos de vícios, erros de conteúdo e forma, sejam omissos, vagos, contenham vantagens não previstas no ato convocatório ou ainda, deixarem de apresentar qualquer documento sem a devida autenticação (exceto os emitidos via internet) e que não possam ser esclarecidos ou retificados durante a sessão.

8.4 – Será considerado habilitado o fornecedor licitante que apresentar a documentação exigida neste Edital e seus anexos, em sua íntegra, salvo na hipótese abaixo:

8.4.1 – Caso o fornecedor licitante deixe de apresentar algum documento exigido neste Edital e seus anexos o Pregoeiro poderá promover diligência para esclarecer ou complementar a instrução do processo para verificar a regularidade do fornecedor licitante.

8.4.2 – Como resultado da diligência acima referida, objetivando um juízo de verdade real, será permitida a apresentação de documentação atualizada e regularizada na própria sessão, para apurar fatos existentes à época da licitação, concernentes à documentação dos participantes.

8.5 – Não serão aceitos protocolos em relação aos documentos solicitados neste item.

8.6 – Sob pena de inabilitação, todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome do fornecedor licitante com o número do CNPJ e endereço respectivo, devendo ser observado o seguinte:

- a) se o fornecedor licitante for matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz; ou
- b) se o fornecedor licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

8.7 – Verificado o atendimento das exigências fixadas no Edital, observados os documentos necessários à habilitação, o fornecedor licitante será declarado vencedor.

8.8 – Sendo a hipótese de inabilitação ou de descumprimento de exigências estabelecidas pelo instrumento convocatório, caberá à Comissão Permanente de Licitação autorizar o Pregoeiro a convocar o autor do segundo menor lance e, se necessária observada à ordem crescente de preço, os autores dos demais lances, desde que atendam ao critério de aceitabilidade estabelecido por este instrumento convocatório.

8.9 – Caso todos os fornecedores licitantes sejam inabilitados ou todas as propostas desclassificadas, a Comissão Permanente de Licitação poderá fixar aos fornecedores licitantes o prazo de 08 (oito) dias úteis para apresentação de nova documentação ou de outras propostas, escoimadas das causas que motivaram a inabilitação ou desclassificação.

9 – DA ATA DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO

9.1 – Da sessão pública do pregão será lavrada ata circunstanciada, contendo o(s) registro(s):

- a) dos fornecedores licitantes;
- b) das propostas escritas e verbais apresentadas na ordem de classificação;
- c) da análise da documentação exigida para a habilitação;
- d) as reclamações, impugnações efetuadas e demais ocorrências.

9.1.1 – A ata circunstanciada será assinada pela Comissão Permanente de Licitação e pelo(s) representante(s) do(s) fornecedor(es) licitante(s) presente(s), devidamente credenciado(s).

10 – DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

10.1 – Sob pena de decadência do direito, até o dia **22/01/2019**, qualquer pessoa, por meio de correspondência ou e-mail aquisicoes@fiesc.com.br endereçado à Comissão Permanente de Licitação, poderá solicitar esclarecimentos ou impugnar o presente Edital.

10.2 – Caberá a Comissão Permanente de Licitação, decidir sobre tal pedido de impugnação do Edital antes da realização do certame licitatório.

10.3 – Acolhido o pedido de impugnação contra o ato convocatório, feitos os ajustes necessários, caso a eventual alteração do Edital vier a afetar a formulação das propostas, será designada nova data para a realização da presente licitação, mediante comunicação por meio do site <http://portaldofornecedor.sesisc.org.br>.

11 – DO PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO E DO RECURSO ADMINISTRATIVO

11.1 – Da decisão de desclassificar as propostas de preços iniciais, somente caberá pedido de reconsideração à própria Comissão Permanente de Licitação, com a justificativa de suas razões a ser apresentado, de imediato, oralmente ou por escrito, na mesma sessão pública em que vier a ser proferida;

11.1.1 – A Comissão Permanente de Licitação analisará e decidirá de imediato o pedido de reconsideração, sendo-lhe facultado, para tanto, suspender a sessão pública;

11.1.2 – Da decisão da Comissão Permanente de Licitação relativa ao pedido de reconsideração não caberá recurso.

11.2 – Declarado o fornecedor licitante vencedor, os demais fornecedores licitantes que desejarem recorrer, deverão apresentar o recurso por escrito, no prazo de **02 (dois) dias úteis** à Autoridade Competente, que será disponibilizado a todos os fornecedores licitantes participantes no site <http://portaldofornecedor.sesisc.org.br>. Os demais interessados, desde logo, ficam intimados a apresentar contrarrazões, em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do fornecedor recorrente, devendo enviá-las para o endereço eletrônico quisicoes@sistemafiesc.com.br, sendo-lhes assegurada vista dos autos.

11.3 – Os recursos deverão ser elaborados com a observância dos seguintes requisitos:

11.3.1 – serem digitados/impressos e devidamente fundamentados;

11.3.2 – serem assinados pelo representante legal do fornecedor licitante;

11.3.3 – serem protocolados na Gerência de Administração e Engenharia – GEADM – na sede da FIESC de segunda a sexta-feira nos seguintes horários: 08h às 12h e das 13h30min às 17h.

11.4 – Os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados na Rod. Admar Gonzaga nº 2765 - Itacorubi - Florianópolis/SC – CEP 88034-001 – Gerência de Administração e Engenharia – GEADM.

11.5 – Os recursos serão julgados no prazo de até **10 (dez) dias úteis**, contados da data final para sua interposição, ou quando for o caso, daquela prevista para a manifestação dos demais fornecedores licitantes, pela Autoridade Competente ou por quem esta delegar competência, nos termos do § 3º do artigo 22 e do art. 23 do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi e Senai.

11.6 – O acolhimento do recurso implicará tão somente na invalidação daqueles atos que não sejam passíveis de aproveitamento.

11.7 – Os recursos terão efeito suspensivo somente para aquele interposto contra a decisão que declarar o fornecedor licitante vencedor.

11.8 – Não serão conhecidas as impugnações e os recursos apresentados fora do prazo legal e/ou subscrito por representante não credenciado ou não identificado no processo para responder pelo fornecedor licitante.

11.9 – Não serão recebidas às petições de contrarrazões intempestivamente apresentadas.

11.10 – Só se iniciam e vencem os prazos referidos neste item em dia de expediente na sede da FIESC.

12 – DA HOMOLOGAÇÃO E DA ADJUDICAÇÃO

12.1 – Constatado o atendimento das exigências previstas no Edital, o fornecedor licitante será declarado vencedor e não havendo interposição de recurso a Comissão Permanente de Licitação encaminhará o processo à Autoridade Competente, para homologação e adjudicação.

12.2 – Concluído o julgamento das propostas, passado o prazo recursal, realizada a homologação e adjudicação do objeto da licitação ao fornecedor licitante vencedor, o resultado da licitação será disponibilizado no *site* <http://portaldofornecedor.sesisc.org.br>.

13 – DA CONTRATAÇÃO

13.1 – A contratação será formalizada por meio de **CONTRATO**, conforme ANEXO VI – Minuta do Contrato, parte integrante deste Edital.

13.2 – Homologado/adjudicado o resultado deste certame, o licitante vencedor será convocado para assinatura do contrato na SEDE das Entidades Licitantes ou no local da prestação dos serviços, dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

13.2.1 – Igualmente, e com o mesmo prazo, deverá o licitante contratado comparecer no local definido, para assinatura dos termos de aditamento e outros documentos que vierem a ser firmados pelas partes durante a vigência do contrato.

13.2.2 – Os prazos aqui definidos começarão a contar da data de recebimento do aviso a ser encaminhado pelas Entidades Licitantes.

13.3 – O prazo para a assinatura do contrato poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo licitante vencedor durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pelas Entidades Licitantes.

13.4 – Transcorrido o prazo sem que o contrato seja assinado, as Entidades Licitantes poderá convocar os demais fornecedores licitantes, obedecida à ordem de classificação, para assinar o contrato em idêntico prazo, desde que comprovadas suas habilitações.

13.5 – O fornecedor licitante contratado ficará obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos que se fizerem necessários, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14 – DAS PENALIDADES

14.1 – O fornecedor que (I) ensejar o retardamento da execução do certame, (II) não mantiver a proposta, (III) comportar-se de modo inidôneo, (IV) fizer declaração falsa, (V) cometer fraude fiscal ou (VI) recusar-se injustificadamente em assinar o Contrato, aceitar ou retirar documento equivalente, dentro do prazo fixado, será penalizado pelo descumprimento total das obrigações assumidas, com as seguintes consequências:

- a) perda do direito à contratação;
- b) aplicação da multa de 10% (dez por cento) sobre o valor de sua proposta comercial;
- c) perda de caução ou execução das demais garantias de propostas oferecidas;
- d) suspensão do direito de licitar ou contratar com a FIESC e suas Entidades, por um prazo de até 02 (dois) anos.

15 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1 – A presente licitação destina-se a selecionar a proposta mais vantajosa para as Entidades Licitantes, e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhe são correlatos.

15.2 – As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os fornecedores interessados, atendidos ao interesse público e das Entidades Licitantes, sem comprometimento da segurança da contratação.

15.3 – Nenhuma indenização será devida aos fornecedores licitantes pela elaboração ou pela apresentação de documentação referente ao presente Edital.

15.4 – A adjudicação do objeto da licitação ao fornecedor licitante vencedor e a homologação do certame não implicarão direito à contratação.

15.5 – Fica assegurado às Entidades Licitantes o direito de cancelar a licitação, antes de assinado o contrato, desde que justificado, de acordo com o art. 40, do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi e SENAI.

15.6 – Os recursos orçamentários para contratação do objeto deste Edital estão assegurados no orçamento geral das Entidades Licitantes.

15.7 – Os atos decorrentes desta licitação serão públicos, salvo quanto ao conteúdo das propostas, até a respectiva abertura.

15.8 – É facultado ao Pregoeiro, à Comissão Permanente de Licitação ou Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo e a aferição do ofertado, bem como solicitar a elaboração de pareceres técnicos destinados a fundamentar as decisões.

15.9 – Os envelopes com os documentos que não forem abertos ficarão disponíveis por 15 (quinze) dias para retirada pelos fornecedores licitantes e após este prazo serão descartados pelas Entidades Licitantes.

15.10 – O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do fornecedor licitante, desde que sejam possíveis as aferições das suas qualidades e as exatas compreensões da sua proposta durante a sessão do certame.

15.11 – Este Edital, com suas partes integrantes, passará a fazer parte do instrumento contratual, como se nele estivesse transcrito.

15.12 – A participação na presente licitação implica em concordância tácita, por parte do fornecedor licitante, com todos os termos e condições deste Edital, seus anexos e no Regulamento de Licitações e Contratos do SESI e SENAI.

15.13 – Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital exclui-se o dia do início e inclui-se o do vencimento, observando-se que só se iniciam e vencem prazos em dia de expediente normal nas Entidades Licitantes, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

15.14 – No caso de alteração deste Edital, no curso do prazo estabelecido para a realização do certame, o prazo será reaberto, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

15.15 – Considerando que as Entidades do Sistema “S” não integram a administração pública, os benefícios previstos na Lei complementar 123 para Empresas de Pequeno Porte ou Micro Empresas não poderão ser requeridos pelos fornecedores licitantes no decorrer do certame licitatório.

15.16 – Os casos omissos serão resolvidos pelo Pregoeiro e a Comissão Permanente de Licitação.

Florianópolis, 15 de janeiro de 2019.

Bento Patrício da Rocha Matos
Presidente da Comissão Permanente de Licitação

Lawrence Brasil de Oliveira
Membro da Comissão Permanente de Licitação

Valencia Rosana Martins de Alencar
Membro da Comissão Permanente de Licitação

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA
PREGÃO PRESENCIAL Nº 008/2019/ FIESC

1 – OBJETO

1.1. A presente licitação tem como objeto a seleção de propostas para Contratação de empresa especializada em serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de Contact Center, com formato multicanal e omnichannel, blended (ativo e receptivo), para tratamento das demandas relacionadas aos serviços prestados pela FIESC, SESI/SC, SENAI/SC e IEL/SC, conforme condições e exigências deste Edital e seus anexos.

2 – DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO

2.1. Para fins de escolha da proposta vencedora será considerado o fornecedor licitante que apresentar o MENOR PREÇO GLOBAL, não superior aos limitadores de preço estabelecidos no item 4 e cuja proposta estiver de acordo com as especificações deste Edital.

3 – ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1. Escopo

- 3.1.1. A prestação do serviço deve contemplar o planejamento, desenvolvimento, implantação e a gestão da operação, fornecimento de infraestrutura física e tecnológica, métodos e processos de trabalho, equipe especializada nas áreas que compreendam os serviços a serem executados, treinamento da mão de obra especializada em *Contact Center*, assim como a estrutura e demais equipamentos que se fizerem necessários à operação, mediante as condições estabelecidas neste termo.
- 3.1.2. A CONTRATADA deverá prestar serviços de atendimento receptivo e vendas ativa, a partir das informações e orientações dispostas nos materiais e procedimentos disponibilizados pelos CONTRATANTES.
- 3.1.3. O serviço deverá ser realizado por operadores especialmente treinados para este fim, com postura comercial ativa e abordagem qualificada, utilizando-se de sistemas informatizados, com os quais terão acesso as informações necessárias para abordagem, atendimento e venda.
- 3.1.4. A prestação do serviço deverá seguir os Acordos de Nível de Serviço (ANS) previstos neste termo, assim como atender as premissas e procedimentos operacionais requeridos pelos CONTRATANTES.
- 3.1.5. Com o propósito de garantir a qualidade dos serviços executados, os CONTRATANTES poderão manter, quando desejar, nas instalações da CONTRATADA, profissional qualificado para acompanhar e avaliar os serviços prestados e dar suporte às demandas especiais. Este profissional pertencerá ao quadro de funcionários dos CONTRATANTES, e utilizará o ambiente disponibilizado pela CONTRATADA para alocação desse recurso.

3.2. Horário de funcionamento

- 3.2.1. A operação que atenderá os CONTRATANTES deve estar disponível ao público de segunda a sexta-feira, de 08h às 21h.
- 3.2.2. O funcionamento da operação em feriados nacionais, estaduais ou municipais, bem como datas comemorativas, será avaliado e deliberado pelos CONTRATANTES.

3.3. Configurações da operação

- 3.3.1. A CONTRATADA deverá atender os seguintes tipos de demanda:
 - 3.3.1.1. Atendimento receptivo, por meio de ligações originárias de todo o território nacional para o número 0800 481212.
 - 3.3.1.2. A área de TI dos CONTRATANTES solicitará o remanejamento de ligações para a central da CONTRATADA.
 - 3.3.1.3. Tratamento das solicitações, sugestões e reclamações recebidas por meio do Fale Conosco FIESC <faleconosco@fiesc.com.br> e SAC.
 - 3.3.1.4. Venda de serviços do portfólio dos CONTRATANTES, a partir das ferramentas multicanal priorizadas no planejamento da operação/campanhas, e por meio de ligações ativas para todo o estado de Santa Catarina, ou outros estados.
 - 3.3.1.5. Captação de oportunidades de negócio, ou seja, demandas, por serviço de quaisquer das instituições dos CONTRATANTES.
 - 3.3.1.6. Aplicação de pesquisas e ações de pós-vendas por meio de abordagem ativa e recursos multicanal disponíveis.
 - 3.3.1.7. Divulgação e assessoria a eventos e campanhas.
 - 3.3.1.8. Ação telefônica ativa para iniciativas e eventos pontuais requisitadas por quaisquer das instituições que compõem os CONTRATANTES.
 - 3.3.1.9. Atividades de *backoffice* para apoio a força de vendas da FIESC e suas Entidades.
 - 3.3.1.10. Processo de tele cobrança (cobrança e renegociação) de dívidas de clientes dos CONTRATANTES.
- 3.3.2. A operação dos CONTRATANTES funcionará no formato *blended* (ativo e receptivo), disponibilizando, em um mesmo ambiente, ilhas de atendimento com níveis distintos de complexidade e atuação.
- 3.3.3. A atuação dos operadores será *multi skill* e estará adequada ao fluxo de chamadas e campanhas vigentes, conforme demanda dos CONTRATANTES.
- 3.3.4. Para o atendimento receptivo deve ser previsto transbordo de ligações, a fim de garantir o cumprimento do acordo de nível de serviço previsto neste termo, sujeito a penalização.
- 3.3.5. A equipe designada para a operação dos CONTRATANTES deverá estar apta tecnicamente para prestar os serviços de forma ativa e receptiva, utilizando-se dos recursos multicanal priorizados para a operação/campanhas.
- 3.3.6. A transferência de ligações para outras centrais deverá estar prevista via protocolo SIP sem custo para os CONTRATANTES.
- 3.3.7. A transferência de ligações ocorrerá sempre de forma assistida, sendo necessário que o operador se identifique, identifique o cliente e sua necessidade; nos casos onde não seja possível a transferência o operador deverá retornar ao cliente que poderá optar por entrar em contato posteriormente.

- 3.3.8. Os CONTRATANTES poderão, a seu exclusivo critério, indicar outros números telefônicos de sua propriedade para realização das operações receptivas, sendo de responsabilidade da CONTRATADA se adaptar de acordo com as necessidades dos CONTRATANTES.
- 3.3.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar um sistema de gestão do conhecimento para apoiar os operadores durante o atendimento.
 - 3.3.9.1. Os custos envolvidos no sistema de gestão do conhecimento e repasse de atualizações para os operadores e supervisores é de responsabilidade da CONTRATADA.
- 3.3.10. É de responsabilidade da CONTRATADA garantir que supervisores e operadores leiam as atualizações dos processos, procedimentos e produtos, além de notícias urgentes.
- 3.3.11. É recomendada a utilização de sistemas que reportem os acessos dos usuários, identificando os grupos que leram e que não leram imediatamente os avisos.
- 3.3.12. É de responsabilidade da CONTRATADA sugerir melhorias nas informações, a partir das observações realizadas pelos monitores nas avaliações de monitoria.

3.4. Atendimento humano ativo e receptivo

- 3.4.1. Os serviços de atendimento humano prestados pela CONTRATADA compreendem as atividades descritas nos itens a seguir, observando procedimentos e requisitos definidos pelos CONTRATANTES, a saber:
 - 3.4.1.1. Atender as ligações transferidas da URA.
 - 3.4.1.2. Fornecer informações e esclarecimentos com base nos “scripts” (respostas padrão).
 - i. A elaboração de scripts padrão será de responsabilidade da CONTRATADA.
 - ii. Os “scripts” serão elaborados a partir de “briefings” fornecidos pelos CONTRATANTES e deverão, após sua formulação, serem aprovados pelos CONTRATANTES.
- 3.4.2. Efetuar o encaminhamento das ligações para outras centrais determinadas pelos CONTRATANTES, sendo que esta ligação deve ser transferida através de atendimento assistido.
- 3.4.3. Realizar encaminhamento de dúvidas e reclamações de acordo com os protocolos definidos pelos CONTRATANTES, cumprindo prazos estabelecidos, caso venha a ocorrer.
- 3.4.4. Realizar os registros de atendimento (informação, solicitação, reclamação, sugestão) e vendas, conforme padrões definidos pelos CONTRATANTES.
- 3.4.5. Registrar pré-vendas e vendas de acordo com os protocolos definidos pelos CONTRATANTES.
- 3.4.6. Garantir a transferência imediata para o *skill* competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.
- 3.4.7. Efetuar o *call back* quando ocorrer transbordo e desistências de ligações, caso ocorra volume de ligação superior a capacidade de atendimento.
- 3.4.8. Ter a disposição serviço de agendamento de visitas da equipe de vendas em seus clientes.

- 3.4.9. Efetuar pesquisas de pós-venda de todos os serviços dos CONTRATANTES, conforme demanda dos CONTRATANTES.
- 3.4.10. Realizar atividades de *backoffice*, conforme demanda dos CONTRATANTES.
- 3.4.11. As tentativas para atender às demandas de clientes pela CONTRATADA deverão envolver:
 - 3.4.11.1. Consulta aos “scripts” ou materiais disponíveis;
 - 3.4.11.2. Transferência para outros Níveis de Atendimento, conforme procedimentos vigentes;
 - 3.4.11.3. Consulta aos multiplicadores;
 - 3.4.11.4. Consulta à supervisão;
 - 3.4.11.5. Transferências para unidades / áreas técnicas definidas pelos CONTRATANTES, ou quaisquer alternativas que poderão surgir mediante a solicitação dos CONTRATANTES.

3.5. Atendimento Eletrônico da URA – Unidade de Resposta Audível

- 3.5.1. Os atendimentos relacionados aos diversos serviços deverão ser realizados, primeiramente, através da URA em idioma português brasileiro devendo ser desviados, posteriormente, para o operador (atendimento humano).
- 3.5.2. A CONTRATADA deverá prever em seu equipamento de URA a inclusão, exclusão e alteração de novas fraseologias, serviços e informações, que poderão ser solicitadas pelos CONTRATANTES a qualquer tempo.
- 3.5.3. As devidas inclusões, exclusões e alterações, quando forem solicitadas à CONTRATADA pelos CONTRATANTES, poderão ser realizadas de 1 até 24 horas, conforme escala de prioridade, conforme escala a seguir:

Tipo	Prazo para atendimento
Emergenciais	Execução imediata, em até 1 (uma) hora.
Prioritários	Alterações efetuadas em até 12 (doze) horas.
Padrão	Alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas.

- 3.5.4. A URA deverá estar instalada na rede interna da CONTRATADA, sendo o gerenciamento e programação realizados pela mesma.
- 3.5.5. A CONTRATADA deverá prever no mínimo 60 canais simultâneos de URA (Unidade de Resposta Audível) com plano de expansão, conforme necessidades dos CONTRATANTES.
- 3.5.6. As gravações de fraseologias da URA deverão ser submetidas à análise e aprovação pelos CONTRATANTES antes de serem programadas, testadas e efetivamente ativadas. O não cumprimento dessa exigência implicará em medidas legais previstas nesse edital.
- 3.5.7. As gravações de fraseologias da URA deverão ser feitas em estúdio, pela CONTRATADA.
- 3.5.8. Para casos emergenciais e prioritários, as gravações poderão ser feitas pela própria CONTRATADA, sem a necessidade de estúdio.

- 3.5.9. A manutenção da URA pela CONTRATADA deverá ser executada sempre no horário de menor tráfego de atendimento e previamente autorizada, por escrito, pelo gestor do contrato dos CONTRATANTES, ou quem por ele for designado.
- 3.5.10. A CONTRATADA, sempre que executar a manutenção da URA deverá prever uma mensagem explicativa ao cliente. A mensagem deverá ser submetida previamente à análise e aprovação dos CONTRATANTES antes de sua efetiva ativação.
- 3.5.11. A URA deverá prever a exibição das gravações institucionais durante o período em espera, de acordo com as necessidades dos CONTRATANTES. Os textos das mensagens serão fornecidos pelos CONTRATANTES, cabendo a CONTRATADA efetuar gravação.
- 3.5.12. A URA deverá executar pesquisa de satisfação após a finalização do atendimento humano.
- 3.5.13. No caso de URA inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano imediatamente até que o problema seja sanado e a URA normalizada.
- 3.5.14. A URA deverá ter facilidades de multiplicação, possibilitando atender e operar vários aplicativos e linhas distintas, simultaneamente dentro da mesma plataforma. Assim a URA deverá abrir diferentes árvores de menu, de acordo com o número chamador.
- 3.5.15. A CONTRATADA deve programar solução para bloquear ligações telefônicas a cobrar (DDC).
- 3.5.16. A solução deverá detectar o tom de ocupado na linha, de modo que no caso de a ligação cair ou o cliente desligar antes de ser atendido, liberar imediatamente a linha telefônica, tornando-a disponível para uma nova chamada (Busy Detection).
- 3.5.17. A solução deverá suportar integração com o sistema de telefonia IP dos CONTRATANTES, possibilitando a conexão/integração entre as soluções através de SIP-TRUNKING.
- 3.5.18. Através dessa integração deverá ser possível realizar ligações ramal-ramal (nos dois sentidos) entre a solução de *Contact Center* que está sendo contratada com o sistema de telefonia dos CONTRATANTES.
- 3.5.19. As características da plataforma em operação nos CONTRATANTES são as seguintes:
- 3.5.19.1. Solução de Telefonia Avaya Aura Communication Manager versão CM 7.0.1.2.0.441.23523
 - 3.5.19.2. Solução de Telefonia para integração SIP: Avaya System Manager 7.0
- 3.5.20. A solução deverá permitir receber a transferência de chamada de um atendente diretamente para a opção dentro da árvore da URA.
- 3.5.21. A solução deverá permitir, após o término do atendimento humano, o retorno para pesquisa de satisfação.
- 3.5.22. A solução de URA, com todos os seus recursos, deverá ser implementada em até 4 (quatro) dias úteis que antecedam o início da operação, a ser determinado na assinatura do contrato.
- 3.5.23. Todo o conteúdo das respostas-padrão e da URA é de propriedade total e exclusiva dos CONTRATANTES.

3.5.24.A CONTRATADA se compromete e garante que todas as informações e conteúdo das respostas-padrão e fraseologias da URA serão utilizados exclusivamente para fins deste objeto e mantidas em sigilo absoluto.

3.6. Composição da operação

3.6.1. As posições de atendimento terão, inicialmente, a configuração a seguir:

Perfil	Quantidade	Descrição	Funcionamento
Ativa	4	Posição de atendimento fixa 12h/dia com gravação (infraestrutura + 2 operadores)	Segunda a Sexta-feira, das 09h às 21h
Receptiva	2	Posição de atendimento fixa 12h/dia com gravação (infraestrutura + 2 operadores)	Segunda a Sexta-feira, das 08h às 20h
Backoffice e Pós-vendas	1	Posição de atendimento fixa 12h/dia com gravação (infraestrutura + 2 operadores)	Segunda a Sexta-feira, das 09h às 21h
Supervisão	1	Posição de supervisão 12h/dia com gravação (infraestrutura + 2 supervisores)	Segunda a Sexta-feira, das 08h às 21h

3.6.2. Além das posições de atendimento fixas iniciais, a operação da FIESC deverá dispor de mais 23 posições de atendimento volantes, (infraestrutura + 2 operadores cada + supervisores adicionais), a serem acionadas conforme demanda dos CONTRATANTES.

3.6.3. O gestor técnico do contrato da CONTRATADA, ou quem por ele for designado, será o responsável por alinhar as necessidades de ampliação ou redução da operação, para as posições volantes.

3.6.4. O uso das posições de atendimento ativas e volantes serão definidos no momento do planejamento da estratégia para a operação/campanhas, sob demanda dos CONTRATANTES, ou sugestão da CONTRATADA, a fim de ampliar o desempenho da operação no atendimento, abordagem e conversão, de acordo com objetivos e metas pactuados.

3.6.5. Para o acionamento das posições de atendimento volantes, os CONTRATANTES deverão emitir o aviso de fornecimento para a CONTRATADA com, no mínimo, 20 dias corridos de antecedência do início planejado da operação, especificando a quantidade de atendentes e demais especificidades para atuação, a fim de que se tenha tempo hábil no planejamento da operação e preparo das equipes.

3.6.6. O tempo de utilização das posições de atendimento volantes será definido pelos CONTRATANTES, de acordo com o planejamento das atividades e campanhas.

3.6.7. As despesas que envolvem posições de atendimento volantes serão estimadas no momento do planejamento da operação, conforme proposta homologada e, ao final da campanha, encaminhadas para aprovação e posterior pagamento pelos CONTRATANTES.

3.6.8. Além da equipe de atendimento, a operação da CONTRATADA deverá conter, minimamente, para atendimento ao objeto deste termo:

Quantidade	Papel	Função
01	Analista de negócios (exclusivo)	Responsável por todos os relatórios e banco de dados necessários para gerir o controle de performance da equipe/operação e resultados das áreas de Treinamento e Qualidade.

01	Control Desk (exclusivo)	Elaboração e envio de análises de relatórios, acompanhamento e análise de indicadores da operação, elaborar planos de ação para situações problemas, trabalhar com a estratégia da área.
01	Monitor da Qualidade (exclusivo)	Monitorar as ligações avulsas ou específicas dos operadores, de forma sistemática, para detectar necessidades de melhorias nos procedimentos e processos da operação, a fim de garantir a manutenção de qualidade no atendimento ao cliente. Também poderá ser o responsável por aplicar feedbacks aos atendentes.
01	Instrutor de Treinamento	Orientar, acompanhar e avaliar o aprendizado da equipe envolvida na operação. Manter atualizado os registros de atividades, planejar, preparar e entregar atividades de treinamento que facilitem experiências de aprendizagem, e garantam a absorção dos conteúdos de produto e técnicos, para abordagem com foco em negociação e vendas.
02	Supervisor de Operações (exclusivo)	Orientar a atuação da operação, conforme campanhas vigentes. Monitorar atuação da equipe em tempo real. Identificar necessidades de reciclagem quanto a produto, técnicas de vendas, aplicar feedbacks, propor melhorias em scripts e roteiros, a partir da vivência da operação.
01	Coordenador	Coordenar atividades e equipe do Contact Center. Orientar, fornecer feedback e motivar os supervisores e atendentes constantemente. Utilizar de forma estratégica ao negócio informações e indicadores de performance. Adotar estratégias de campanhas a fim de obter melhores resultados.
01	Gerente	Planejar, implantar, coordenar e supervisionar os procedimentos de atendimento. Otimizar procedimentos e recursos que visem melhorias. Acompanhar o resultado das equipes e gerenciar o fluxo de atendimento, realizar a análise e acompanhamento dos indicadores.

3.7. Recursos Multicanal

3.7.1. A CONTRATADA deverá dispor, minimamente, dos recursos abaixo descritos, a serem utilizados sob demanda dos CONTRATANTES:

3.7.1.1. Agente Virtual | Auditoria: robô de voz, que usa tecnologia cognitiva para realizar o atendimento de forma ativa, e responder o ao usuário.

3.7.1.1.1. Para os CONTRATANTES, o serviço poderá ser utilizado como recurso alternativo no momento da auditoria de vendas, visando incrementar a sua segurança e a do cliente, padronizar o processo de confirmação das vendas, bem como aumentar a qualidade das informações e produtividade do auditor.

3.7.1.1.2. Nos casos de inconsistência nos dados preenchidos ou inconsistência na comunicação entre o cliente e o auditor virtual, as ligações devem ser transferidas para um auditor humano que

- tem visibilidade de onde houve divergência e continuará o atendimento.
- 3.7.1.2. Agente Virtual | Localizador: o serviço poderá ser utilizado como recurso alternativo para identificar clientes com disponibilidade para falar e, com isso, incrementar a produtividade da operação, pois entrega à posição de atendimento clientes mais propensos à abordagem. Caso o cliente não tenha disponibilidade para falar no momento da abordagem, será direcionado para outro canal digital.
- 3.7.1.2.1. A atuação do localizador deverá ser configurada com limite de discagem por parte do agente virtual, para que o atendente tenha tempo hábil em se preparar para uma abordagem diferenciada, a partir do histórico de informações do cliente, visualizadas no CRM adotado para a operação. A configuração pode ser realizada para um grupo de teleatendentes e/ou campanhas específicas. Os fluxos de atendimento e fraseologias serão elaborados de acordo com o script da operação com a possibilidade de diferenciar por campanhas e perfis de clientes.
- 3.7.1.2.2. Os scripts poderão ser alterados a qualquer momento, seja por demanda dos CONTRATANTES ou a partir de sinalizações com oportunidades de melhoria da CONTRATADA.
- 3.7.1.2.3. O dimensionamento de agentes virtuais será realizado de forma flexível, sob demanda, conforme necessidade dos CONTRATANTES ou a partir de recomendações da CONTRATADA.
- 3.7.1.3. Landing Page: o serviço de landing page será acionado pelos CONTRATANTES sob demanda, conforme definições no momento de planejamento da estratégia da campanha e poderá estar associada ao envio de SMS, e-mail marketing, entre outros. As opções que poderão ser acessadas por meio desse recurso são: Agente Bot (localizador), click to call, chat, voz, e-mail, entre outras. Com essas opções, espera-se apresentar maior liberdade de escolha ao cliente sobre o melhor momento e canal para contato, além da disponibilização de mais de um canal de atendimento e interação.
- 3.7.1.3.1. A landing page deverá ser personalizada de acordo com a marca dos CONTRATANTES, perfil da base, oferta e campanha vigente, sempre que requerida, sem custos adicionais para os CONTRATANTES.
- 3.7.1.3.2. O envio de link por SMS deverá conter mensagem diferenciada e conter identificação de código de acesso ao cliente.
- 3.7.1.3.3. O atendimento por escrito deve ser feito por grupo de atendentes especializado para atendimento por escrito.
- 3.7.1.3.4. As mensagens serão padronizadas de acordo com o script definido.
- 3.7.1.4. Whatsapp: o serviço de whatsapp será acionado pela CONTRATADA, sob demanda dos CONTRATANTES e, sempre que utilizado, seguirá as premissas da política de uso vigente da ferramenta. O uso dessa ferramenta estará atrelado à estratégia definida para cada campanha/operação.

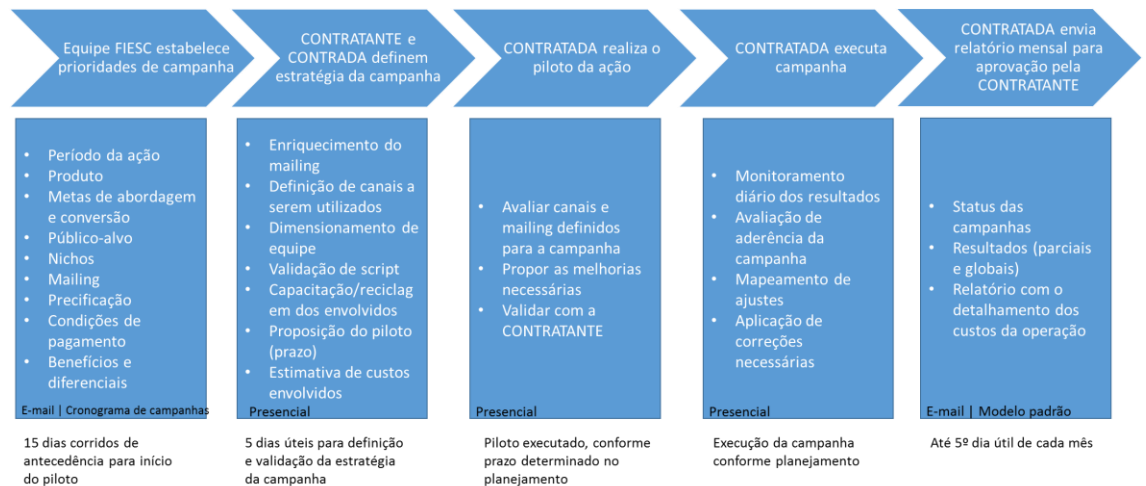
- 3.7.1.5. Chat: o serviço de chat será acionado pela CONTRATADA, sob demanda dos CONTRATANTES, e o recurso poderá ser utilizado como canal alternativo para atendimento e vendas. O uso dessa ferramenta estará atrelado à estratégia definida para cada campanha/operação.
- 3.7.1.6. Click to Call: o serviço click to call será acionado pela CONTRATADA, sob demanda dos CONTRATANTES, e o recurso poderá ser utilizado como canal alternativo para atendimento e vendas. O uso dessa ferramenta estará atrelado à estratégia definida para a campanha/operação.
- 3.7.1.7. O uso dos recursos multicanal será considerado obrigatório, sempre que requerido pelos CONTRATANTES, sem custos adicionais.
- 3.7.1.8. A CONTRATADA poderá apresentar outros recursos multicanal adicionais, não previstos anteriormente neste termo, sem custos adicionais para os CONTRATANTES, porém, a adesão estará sujeita a aderência do serviço à estratégia de campanha planejada e aprovação pelos CONTRATANTES.

3.8. Gerenciamento de implantação e operação

- 3.8.1. O serviço deverá ser prestado nas dependências da CONTRATADA, a ser iniciado em até 20 dias corridos da assinatura do contrato entre as partes.
- 3.8.2. Em até 5 (cinco) dias corridos, após a data de assinatura do contrato, os CONTRATANTES e a CONTRATADA realizarão a reunião de *kick off* para definições de planejamento e implantação dos serviços contratados.
- 3.8.3. É responsabilidade da CONTRATADA estruturar o planejamento de implantação da operação, bem como, mapear papéis, responsabilidades e prazos, para aprovação por parte dos CONTRATANTES.
- 3.8.4. O planejamento da operação deverá ser entregue para validação pelos CONTRATANTES em até 5 dias corridos após a reunião de *kick off* realizada entre as partes.
- 3.8.5. O plano de implantação deverá conter o detalhamento do processo de gerenciamento, fluxo de informações, e capacitação da equipe da operação para aprovação pelos CONTRATANTES.
- 3.8.6. O gerenciamento da implantação terá como base a ferramenta de gestão MS Project, a ser estruturada pela CONTRATADA e compartilhada com os CONTRATANTES, para acompanhamento.
- 3.8.7. Sempre que os CONTRATANTES definirem a necessidade de reunião presencial, para atendimento ao objeto licitado, será considerada obrigatória a presença da CONTRATADA.

3.9. Definição de campanhas

- 3.9.1. Após aprovado o plano de trabalho inicial entre os CONTRATANTES e CONTRATADA, entrará em vigor o fluxo de definição de campanhas (ativas ou receptivas), conforme priorização dos CONTRATANTES, para atuação pelo *Contact Center*, a saber:



3.9.2. O fluxo de definição das campanhas poderá ser revisto a qualquer tempo, desde que acordado entre as partes, visando a melhoria contínua, a fim de zelar pelo desempenho dos indicadores previstos para a operação.

3.10. Relatórios

3.10.1. A CONTRATADA deverá fornecer aos CONTRATANTES relatórios estatísticos, via ambiente web, em tempo real, desde o primeiro dia de operação, baseados na utilização de cada serviço disponível, por períodos, durante o dia, além de relatórios sobre ocorrências de falhas em cada recurso do sistema.

3.10.2. Os relatórios também devem viabilizar dados históricos, individual e acumulado.

3.10.3. Relação mínima dos indicadores a serem monitorados pelos CONTRATANTES:

- Estatística de ligações/recursos multicanal utilizados por período e intervalo de tempo;
- Tráfego de chamadas geradas;
- Tráfego de chamadas atendidas;
- Tráfego de chamadas abandonadas;
- Desconexão por “time-out” (com a indicação do respectivo ponto);
- Chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono);
- Comunicação de inoperabilidade do sistema do usuário;
- Relatório de navegação;
- Relatório por dados de URA;
- Estatísticas de utilização por hora, dia, mês, por canal de URA, por ligações derivadas para os atendentes;
- Estatística para o número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem, ligações atendidas com sucesso, entre outras;
- Relatórios de transferência de chamadas e sucesso de transferência;
- Satisfação do atendimento telefônico;
- Nível de qualidade da chamada;
- Nível de serviço;
- Tempo médio de operação;

- Tempo Médio de Atendimento por período, intervalo de tempo, Hora/Dia/Mês;
- Taxa de conversão em vendas por campanha, período, intervalo de tempo, Hora/Dia/Mês;
- Volume de vendas por campanha, período, intervalo de tempo, Hora/Dia/Mês;
- Taxa de sucesso na abordagem por canal/campanha;
- Performance por operador/ campanha;
- Horários de maior conversão/efetividade na abordagem, por canal, por período, intervalo de tempo, Hora/Dia/Mês;
- Quantidade de operadores (ativo, férias, treinamento, licença, folga);
- Absenteísmo (faltas e atrasos);
- Monitoria de ligações por atendente;
- Avaliação de desempenho por atendente;
- Controle de absenteísmo;
- Plano de capacitação;
- Plano de campanhas motivacionais;
- Controle de turnover da equipe.

3.10.4. Os CONTRATANTES reservam-se ao direito de propor novos indicadores, a qualquer momento, conforme evolução na prestação dos serviços, em comum acordo com a CONTRATADA.

3.10.5. Todos os relatórios estatísticos elaborados pela CONTRATADA serão passíveis de auditoria e conferência pelos CONTRATANTES, na hipótese de identificar inconsistências, imediatamente notificará à CONTRATADA para as devidas providências.

3.11. Pagamento

3.11.1. A cobrança do contrato se dará mediante a utilização quantitativa das posições de atendimento, respeitando a quantidade mínima contratada, já inclusas as despesas com todos os recursos multicanal, ligações telefônicas, disparos de SMS e demais requisitos previstos neste termo, acrescidas de % fixo sobre o faturamento total de cada venda efetivada pelo canal *Contact Center*, conforme o tipo de produto comercializado, respeitando a tabela a seguir:

Produtos Grupo 01	<ul style="list-style-type: none"> • Commodities • Massificados • Produtos de fácil aceitação pelo mercado • Baixo valor agregado • Baixa complexidade entrega/execução • Grau de urgência baixa 	1% sobre o valor faturado
Produtos Grupo 02	<ul style="list-style-type: none"> • Produto de média complexidade e 	2% sobre o valor faturado

	<p>execução</p> <ul style="list-style-type: none"> • Restrito a determinado grupo de clientes • Médio valor agregado • Grau de urgência médio a elevado 	
Produtos Grupo 03	<ul style="list-style-type: none"> • Produtos exclusivos, pouco conhecidos pelo nicho • Oferta especializada • Envolvem negociações complexas • Alto valor agregado 	3% sobre o valor faturado

- 3.11.2. A definição e categorização do produto na tabela acima é de responsabilidade dos CONTRATANTES e será informada junto ao planejamento das estratégias de campanha, conforme disposto no item 3.9.1 (Definição de campanhas).
- 3.11.3. O pagamento de comissionamento estará sujeito ao alcance de gatilho mínimo, que será de 15 % (quinze pontos percentuais) do alcance da meta estabelecida por campanha.
- 3.11.4. Entende-se por venda efetivada a confirmação de aquisição de produto ou serviço pelo cliente abordado via *Contact Center*, seja este de origem Pessoa Física ou Pessoa Jurídica, cadastrada no sistema de informação adotado para a operação e identificada por 1 (um) código específico, auditada por operador humano ou robô virtual, validada pela CONTRATADA no relatório mensal.
- 3.11.5. A venda efetivada pode conter 1 ou mais produtos sob o mesmo código específico.
- 3.11.6. O valor do comissionamento corresponderá ao % de enquadramento do produto na categorização realizada pelos CONTRATANTES sobre o valor total devido pelo cliente da FIESC e suas Entidades, no contrato de compra, após os descontos concedidos, quando houver.
Exemplo: Caso a venda efetivada seja de 01 curso técnico para 1 cliente pessoa física, o valor de comissionamento corresponderá ao valor devido pelo cliente no contrato semestral.
- 3.11.7. O valor faturado terá preponderância sobre o valor da venda efetivada, e será considerado como a referência principal para o comissionamento, caso existam divergências.
Exemplo: Caso a venda efetivada seja de 02 produtos de R\$10,00 cada, porém o cliente registra desistência de 01 produto, por meio de outro canal, sendo faturado apenas R\$10,00, o comissionamento será calculado sobre os R\$10,00.

- 3.11.8. Vendas efetivadas pelo *Contact Center* e canceladas pelo cliente antes da confirmação do faturamento não geram direito ao comissionamento.
- 3.11.9. Vendas efetivadas pelo *Contact Center*, confirmadas pelos CONTRATANTES, mas canceladas pelo cliente antes do repasse do comissionamento serão deduzidas do montante total de repasse do mês atual ou subsequente, conforme status do fechamento.
- 3.11.10. Em caso de cancelamento do objeto da venda por parte dos CONTRATANTES, a CONTRATADA não terá direito ao comissionamento.
- 3.11.11. Compras eventualmente registradas indevidamente, sem o consentimento do cliente, também não serão consideradas para fins de comissionamento.
- 3.11.12. A apuração dos valores será realizada mensalmente, após a confirmação de faturamento da compra.
- 3.11.13. O fechamento das vendas com a previsão de comissionamento deverá ser informado no relatório mensal pela CONTRATADA e enviado aos CONTRATANTES até o 5º dia útil do mês subsequente, para validação.
- 3.11.14. Validado pelos CONTRATANTES no boletim mensal, o valor comissionado será repassado a CONTRATADA no mês subsequente a identificação do registro de faturamento do respectivo item no sistema financeiro/contábil dos CONTRATANTES.
- 3.11.15. Vendas efetivadas não faturadas em até 90 dias da data de registro no sistema utilizado para a operação perderão o direito a comissionamento.
- 3.11.16. Em caso de quebra de contrato amigável, as compras já efetivadas, validadas pelos CONTRATANTES e/ou vigentes no período de faturamento, geram direito de repasse do comissionamento à CONTRATADA.

3.12. Características da operação

3.12.1. Inteligência operacional

- 3.12.1.1. A CONTRATADA deverá atuar na proposição de dimensionamento dos recursos, bem como sugerir canais com maior aderência no momento do planejamento das campanhas, e atuar no monitoramento dos indicadores de performance em tempo real de operação.
- 3.12.1.2. A partir das análises operacionais do que está em execução, ou foi realizado, versus o planejado, deverá sinalizar quando necessárias revisões na estratégia da operação/campanha para manutenção dos índices de abordagem e conversão, identificados durante o período do monitoramento.
- 3.12.1.3. A CONTRATADA tem como missão a otimização e o direcionamento dos recursos disponíveis para obtenção de resultados diferenciados, buscando sempre melhor relação de produtividade versus custo. É feito o acompanhamento online dos principais indicadores, com 70% do tempo dos profissionais dedicado para as operações críticas, possibilitando correções de rumo e a convergência para o resultado esperado, de forma ágil e assertiva.
- 3.12.1.4. As atividades de inteligência operacional devem contemplar, minimamente:
 - Alteração de Skill

- Avaliação do nível de serviço
- Sinalizações de Desvios
- Planejamento dos Intervalos
- Scorecards
- Parciais Hora a Hora
- Absenteísmo
- SCAE (Sistema de Controle e Aderência à Escala)
- Curvas de Saldos
- Gestão dos Tempos
- Relatório de Impactos
- Pausas
- Acompanhamento de Pausas

3.12.2. Recursos tecnológicos

- 3.12.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma solução informatizada para gerenciamento e controle da operação, e deverá prover a conexão com sistemas e aplicativos hospedados nos servidores dos CONTRATANTES, bem como hospedados na nuvem, para consulta de informações e registros das solicitações recebidas, sem custos adicionais aos CONTRATANTES.
- 3.12.2.2. A CONTRATADA deverá possuir sistema de CRM e adequá-lo, sem custo aos CONTRATANTES, de forma a atender as necessidades do negócio dos CONTRATANTES.
- 3.12.2.3. Eventuais integrações com o CRM dos CONTRATANTES deverão ser realizadas pela CONTRATADA, sem custos adicionais para os CONTRATANTES.
- 3.12.2.4. Os CONTRATANTES poderão disponibilizar acesso e licenças do CRM Microsoft Dynamics 365 para uso da CONTRATADA.
- 3.12.2.5. Quando requerido pelos CONTRATANTES, considerar-se-á obrigatório o uso do CRM Microsoft Dynamics 365 pela CONTRATADA.
- 3.12.2.6. A CONTRATADA deverá possuir sistemas para envios de relatórios em tempo real para os CONTRATANTES, conforme especificado neste Termo de Referência.
- 3.12.2.7. A CONTRATADA deverá contar com equipe técnica local (help desk) para suporte à operação (hardware, software e telecom). Além de suporte, a equipe de Help desk deverá atuar de forma preventiva, com o objetivo de reduzir os acionamentos com incidentes.
- 3.12.2.8. A CONTRATADA deverá prover mecanismo de backup de todas as informações referentes aos atendimentos efetuados, incluindo-se as gravações associadas a cada contato.
- 3.12.2.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar discagem automática para todas as posições de atendimentos da operação.
- 3.12.2.10. O modelo deverá possibilitar discagens preditivas para os diversos serviços de ativos e preview, sempre que necessário.
- 3.12.2.11. Planos de contingência deverão ser elaborados em conjunto, entre CONTRATADA e CONTRATANTES, a fim de garantir manobras de contingência para a operação, com aplicabilidade a todos os ativos

de tecnologia, recursos humanos e instalações físicas, colocadas ao dispor da operação.

3.12.3. Soluções de telefonia (PABX/DAC)

3.12.3.1. O sistema de telefonia dos CONTRATANTES deverá obedecer aos seguintes itens:

- i. O número 0800 48 1212 e/ou qualquer outro que vier a ser acrescido, alterado ou excluído, será de titularidade dos CONTRATANTES;
- ii. A CONTRATADA deverá disponibilizar em seu ambiente de atendimento e sob sua responsabilidade (gestão e custos) as terminações a serem programadas no serviço;

3.12.3.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar em seu ambiente, os terminais designados para o atendimento das chamadas originadas de todo o território brasileiro;

3.12.3.3. Os terminais deverão fazer parte de sistema DDR DIGITAL, com troncos dimensionados adequadamente para o recebimento das ligações telefônicas originadas no âmbito do território brasileiro

3.12.3.4. Os terminais receberão as chamadas supramencionadas por processo de redirecionamento de ligações a ser viabilizado pelos CONTRATANTES através do número 0800 481212, podendo os CONTRATANTES acrescentar outros de sua propriedade;

3.12.3.5. Caso os CONTRATANTES decidam por nova forma de atendimento para as chamadas, deverá informar à CONTRATADA com prazo de 10 (DEZ) dias de antecedência para que sejam feitas as adequações necessárias.

3.12.4. Placas anunciadoras

3.12.4.1. A CONTRATADA deverá manter mensagens eletrônicas, previamente definidas e aprovadas pelos CONTRATANTES.

3.12.4.2. As placas deverão informar no horário de atendimento telefônico: mensagem de boas-vindas, seguida de informativo sobre gravação do atendimento e mensagem de espera.

3.12.5. Sistema de gravação digital de voz

3.12.5.1. Deverá ser utilizada tecnologia adequada ao volume da operação, permitindo a identificação de chamadas através de data, hora, atendente, CPF do cliente, telefone do cliente e número de matrícula do atendente.

3.12.5.2. O sistema deverá gerar a gravação, para fins de auditoria da qualidade do serviço prestado e para conferência de dados das fichas de manifestações, da totalidade das ligações recebidas e efetuadas pelos operadores (100% das ligações). Mesmo se houver intercalação ou transferência da mesma para outro operador ou supervisor, possibilitando recuperação através de número de telefone, nome do usuário, nome do operador, data e hora.

3.12.5.3. O sistema de gravação não deverá permitir que a gravação seja interrompida pelo atendente quando este não for autorizado.

3.12.5.4. As gravações devem permitir a clara compreensão das conversas, sem nenhum tipo de interferência.

- 3.12.5.5. O sistema deve possuir a capacidade de armazenamento de 90 dias com acesso “on-line” (em linha ou conectado) imediato para os CONTRATANTES;
- 3.12.5.6. A CONTRATADA deve manter o “backup” de 100% das gravações de forma audível por um período de 05 (cinco) anos a partir da data de realização/recebimento da ligação. Após este prazo as gravações podem ser descartadas, após comunicado formal prévio para ciência dos CONTRATANTES.
- 3.12.5.7. Todas as gravações de forma audível deverão ser geradas em arquivo compatível com qualquer reproduzidor de áudio padrão e com as seguintes extensões: “mp3”, “ogg”, “wav” ou “wma”;
- 3.12.5.8. A busca de gravações deve ser realizada em até 24 horas após solicitação / sob demanda.

3.12.6. Softwares – Programas de computador

- 3.12.6.1. A CONTRATADA deverá fornecer sistema com interface web para controle e registro de chamadas e atendimentos, bem como oferecer sem custo adicional toda e qualquer customização e integração necessária para atender as necessidades dos CONTRATANTES.
- 3.12.6.2. O sistema deverá permitir o registro de todo e qualquer contato possibilitando assim a criação de histórico de atendimento do usuário, seja ele pessoa física ou jurídica. O histórico de atendimento deve oferecer níveis de desdobramento de assunto, bem como gerar relatórios que permitam o monitoramento quantitativo e qualitativo do atendimento.
- 3.12.6.3. O sistema deverá oferecer solução que permita integração com demais sistemas dos CONTRATANTES com objetivo de gerar oportunidade de negócio.
- 3.12.6.4. Possibilidade de integração com outros softwares existentes nos CONTRATANTES, bem como, capacidade de desenvolvimento de front end de informações pertinentes a operação.
- 3.12.6.5. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o restante dos softwares e sistemas operacionais e licenças que sustentarão a prestação do serviço deste edital, sendo necessário tratar-se de softwares homologados junto aos órgãos competentes e com reconhecimento técnico especializado.

3.12.6.6. Requisitos Mínimos Obrigatórios

- i. Requisitos tecnológicos:
 - Possuir arquitetura WEB
 - Possuir compatibilidade com os sistemas operacionais Windows 7 ou superior
 - Possuir compatibilidade com pacote Office 2010 ou superior
 - Segurança de rede
- ii. Requisitos funcionais - ADMINISTRAÇÃO DE RELATÓRIOS
 - Possuir funcionalidade integrada que permita a criação de relatórios, gráficos e consultas
 - Possuir funcionalidade integrada de administração via WEB, que permita o agendamento para publicação e envio por e-mail de relatórios e gráficos.

iii. Requisitos funcionais - ADMINISTRAÇÃO DE ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (ANS)

- Possuir funcionalidade nativa que permita, via WEB, a criação de Acordo de Nível de Serviços
- Permitir a associação entre Acordo de Nível de Serviços via WEB, para organizá-los contextualmente
- Permitir a criação de métricas, via WEB, para acompanhamento sistemático dos acordos de nível de serviços
- Permitir o gerenciamento de garantias e serviços, via WEB, definindo cobertura por tempo e/ou múltiplos medidores.

3.12.7.CTI – “COMPUTER TELEPHONY INTEGRATED” - SISTEMA INTEGRADO DE TELEFONIA E COMPUTAÇÃO.

3.12.7.1. A CONTRATADA deverá prever na sua estrutura tecnologia CTI.

3.12.7.2. A plataforma de voz DAC (Conversor Digital para Analógico) deverá ter integração, por meio de CTI, suportando aplicações externas, tais como:

- i. Discador;
- ii. Gravador;
- iii. “Front-end”;
- iv. URA;

3.12.7.3. A solução deverá permitir interação total das funcionalidades de telefonia na tela do computador.

3.12.7.4. A solução deverá permitir a pré-qualificação e roteamento dinâmico baseado nas informações do chamador, informação das ações do chamador pela URA e pela central de atendimento.

3.12.7.5. A solução deverá permitir transferência de chamada de um atendente diretamente para uma opção dentro da árvore da URA.

3.12.8. “Hardware” – Parte física

3.12.8.1. Os microcomputadores devem ser dedicados para acesso aos sistemas dos CONTRATANTES e devem obedecer aos requisitos mínimos de hardware e software (navegador web, etc.), atualizados, com menos de 24 meses de uso e que sejam compatíveis com as aplicações dos CONTRATANTES.

3.12.8.2. Os acessos externos serão somente aos “sites” autorizados pelos CONTRATANTES.

3.12.8.3. Toda solução de servidores e demais equipamentos de rede será de responsabilidade da CONTRATADA, bem como toda infraestrutura necessária para cumprir os níveis de disponibilidade estipulados no ANS, bem como atender ao dimensionamento.

3.12.9. Comunicação de dados

3.12.9.1. O link de comunicação entre a CONTRATADA e CONTRATANTES, deverá ser de uso exclusivo através de link ponto a ponto e provido pela CONTRATADA.

3.12.9.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso remoto ao sistema, bem como todos os relatórios, diários, e mensais para acompanhamento e gerenciamento do serviço pelos CONTRATANTES;

3.12.9.3. A CONTRATADA deverá prover acomodação e alimentação elétrica para todos os equipamentos envolvidos, tais como “modems”

(aparelho que converte pulsos digitais do computador para frequências de áudio do sistema), roteadores etc. em sala com acesso restrito e infraestrutura elétrica estabilizada através de rede coberta por “nobreak”, geradores (aparelho desenvolvido para fornecer energia ininterrupta na ausência de energia).

3.12.9.4. Toda infraestrutura necessária para interligação dos links (roteadores e firewalls) deverão ser providos pela CONTRATADA;

3.12.10. Recursos de contingência

3.12.10.1. A CONTRATADA deverá se responsabilizar por manter a redundância e disponibilidade necessária para atender os Níveis de Serviço de todos os equipamentos, tais como: equipamentos de Rede e Comunicação, Desktop, Servidores, equipamentos de telefonia, etc., que atendem a Central 0800 48 1212.

3.12.11. Requisitos de segurança

3.12.11.1. A CONTRATADA deverá seguir e acatar a Política de Segurança da Informação da FIESC e suas Entidades durante a vigência do contrato, inclusive em alterações no decorrer do período de manutenção e suporte. A CONTRATADA poderá encaminhar questionamentos sobre segurança da informação que estejam relacionados à prestação dos serviços previstos neste edital. O **ANEXO V** deverá ser entregue assinado aos CONTRATANTES.

3.12.11.2. A CONTRATADA deverá assegurar a segurança da informação em sua infraestrutura, dispondo de no mínimo um firewall para proteção externa e antivírus instalado nos computadores.

3.12.11.3. As conexões com os CONTRATANTES deverão possuir mecanismos de segurança para prover os serviços de forma que os dados obtidos dos CONTRATANTES estejam protegidos de acesso de terceiros.

3.12.11.4. A CONTRATADA deverá permitir aos CONTRATANTES acesso irrestrito local ou remoto aos sistemas da mesma para fins de auditoria em segurança e/ou de qualidade.

3.12.11.5. Tais auditorias serão efetuadas pelos CONTRATANTES, caso julgue necessário.

3.12.11.6. Pontos a serem avaliados: As auditorias irão atribuir uma nota de 1 à 5, onde sendo 5 totalmente satisfeito e 1 totalmente insatisfatório, e sendo toda e qualquer nota igual ou abaixo de 3 passível de análise de melhoria.

3.12.11.7. Os itens a serem avaliados:

- i. Infraestrutura – Serão verificadas mesas, cadeiras e EPI's se estão de acordo às normas técnicas do setor;
- ii. Máquinas e Softwares – Serão analisados máquinas e equipamentos, bem como software de apoio se estão dentro das especificações deste edital;
- iii. Atendimento Humano – Serão realizadas monitorias, testes de qualidade (cliente oculto), bem como avaliações teóricas, no intuito de avaliar o conhecimento do operador.

- 3.12.11.8. O resultado da auditoria será levado a conhecimento da CONTRATADA que se compromete a atender ou propor melhorias aos pontos que obterem nota de avaliação abaixo do esperado.
- 3.12.11.9. Os CONTRATANTES definirão a empresa a prestar o serviço de auditoria, se optar por não o fazer ela própria.
- 3.12.11.10. A CONTRATADA se compromete a colaborar em quaisquer procedimentos de investigação decorrente do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades ou de conduta inadequada de seus empregados no relacionamento com os clientes e/ou funcionários dos CONTRATANTES.
- 3.12.11.11. Itens que não podem entrar no ambiente da operação:
- Bolsas, sacolas, mochilas, sacos de qualquer material;
 - Papéis (mesmo formulários internos), cadernos, revistas, jornais, canetas, lápis;
 - Celulares ou qualquer outro equipamento eletrônico;
 - Procedimentos operacionais não plastificados.
- 3.12.11.12. Os casos omissos neste Termo deverão ser aprovados pelos CONTRATANTES.

3.13. Acordos de Nível de Serviço (ANS)

- 3.13.1.A CONTRATADA deverá disponibilizar em tempo real, on line, aos CONTRATANTES, todos os relatórios, diários e mensais, referentes aos indicadores de níveis de serviços estabelecidos nos itens abaixo.

Ligações recebidas	<ul style="list-style-type: none"> • Entende-se por ligação recebida as chamadas recebidas pelo PABX da CONTRATADA. • Todas as ligações recebidas devem ser atendidas pela URA.
Ligações não recebidas	<ul style="list-style-type: none"> • Entende-se por ligação não recebida as chamadas que a central de telefonia não conseguiu entregar para o PABX (CPCT – Central Privada de comutação telefônica) da CONTRATADA. • Os motivos para este comportamento normalmente são: Não Responde (NR) ou Linha Ocupada (LO). • INR – Índice de Ligações Não Recebidas: Meta de 3% de ligações não recebidas. O índice é formado pelo percentual de ligações ofertadas pela telefonia e que não entraram no PABX da CONTRATADA em relação ao total de ligações por dia. Assim 97% das ligações ofertadas ao <i>Contact Center</i> devem ser absorvidas. • Índice medido diariamente
Perda de ligações	<ul style="list-style-type: none"> • Entende-se por Perda toda a ligação que por qualquer razão não entrou no sistema de atendimento. • Índice de Perda de até 1% diário medido nos <u>Períodos de Maior Movimento</u> (PMM) dentro do dia. • O sistema de atendimento consiste em toda a ligação onde o usuário receba informação através do atendimento pela URA e/ou humano. • Indicadores de desempenho para atendimento humano.
Tempo médio de atendimento – TMA	<ul style="list-style-type: none"> • Entende-se por Tempo Médio de Atendimento (TMA) a avaliação do tempo médio de duração de cada atendimento, obtido pelo total de minutos utilizados no atendimento dividido pelo total de ligações, num determinado período de tempo. • O TMA da URA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação é de até 60 (sessenta) segundos.

	<ul style="list-style-type: none"> O TMA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação no atendimento humano é de 120 (cento e vinte) segundos.
Tempo médio de espera	<ul style="list-style-type: none"> Entende-se por Tempo de Espera, o tempo em segundos do momento em que a ligação entra no <i>Contact Center</i>, é atendido pela URA, e após navegação, entra na fila de espera para atendimento. Excluindo-se as ligações resolvidas na URA ou transferidas. TME – Tempo Médio de Espera: É a média de todas as ligações que entram na URA e vão para a fila de espera para atendimento. ILE – Índice do tempo médio de atendimento da fila de espera: Meta de atender 80% das ligações da fila de espera em até 20 segundos na média. Índice medido diariamente. O tempo médio de espera aceito pelos CONTRATANTES para que haja o atendimento humano da CONTRATADA é de até 20 (vinte) segundos depois de escolhida pelo usuário a opção de atendimento humano na URA.
Ligações abandonadas	<ul style="list-style-type: none"> Entende-se por Ligações Abandonadas as ligações recebidas pela Central de Atendimento, e que após entrarem na fila de espera são desligadas pelo usuário. ILA – Índice de ligações abandonadas: Meta de 3% das ligações abandonadas em relação ao total de ligações recebidas.
Pesquisa de satisfação	<ul style="list-style-type: none"> Entende-se por pesquisa de satisfação o recurso empregado a fim de mensurar o nível dos serviços prestados, tendo por base a manifestação do cliente. A definição dos parâmetros da pesquisa de satisfação é de responsabilidade dos CONTRATANTES. IPS – Índice de Pesquisa de Satisfação: 90% de aprovação quanto aos serviços prestados pela Central, do universo entrevistado. O índice de satisfação será medido da seguinte maneira: Pesquisa de satisfação diária onde, ao término de todo atendimento, a ligação deverá ser retornada à URA, para que seja respondida a pesquisa e registrado o grau de satisfação com o atendimento.
Call back	<ul style="list-style-type: none"> Entende-se por call back a ligação para o cliente, que teve seu atendimento interrompido ou abandonado, para continuidade do atendimento. Pode acontecer quando a ligação é interrompida no meio do atendimento humano ou abandono de ligação após 60 segundos na fila de espera. ICB – Índice de Call Back: A meta é que 90% das ligações interrompidas ou abandonadas sejam recuperadas e o atendimento seja concluído. Todo e qualquer Call Back será realizado em até, no máximo 24 (vinte e quatro) horas da entrada da ligação, ressalvadas as ligações recebidas às sextas, sábados e domingos que deverão ser realizadas no primeiro dia útil subsequente.
Turnover	<ul style="list-style-type: none"> Entende-se por turnover a rotatividade dos atendentes da CONTRATADA, levando em consideração os casos de desligamento da empresa e, também, de transferência de site, contemplando somente os serviços executados para os CONTRATANTES. ITO – Índice de turnover: Meta de até 5% ao mês. Absenteísmo – Entende-se por absenteísmo toda e qualquer falta ou ausência do posto de atendimento, seja ela causada por falta ou problema operacional: Meta de 95% de aderência ao dimensionamento.

3.13.2. Os Níveis de Serviço estabelecidos pelos CONTRATANTES entrarão em vigor a partir da assinatura do contrato, mas somente serão passíveis de penalidades após 90 dias do início do contrato, de forma a dirimir eventuais falhas e possibilitar correções.

3.13.3. A seguir o detalhamento dos padrões de fornecimento e respectivas penalidades, em caso de não cumprimento por parte da CONTRATADA, a saber:

Nome	Objetivo	Padrão de fornecimento	Padrão/meta	Observações	Penalidade pelo não cumprimento
Criação / alteração de serviços (Filas, rotas, músicas, fraseologia e filas de espera) no DAC e URA, Alterações nos sistemas, aplicativos e relatórios.	Criar novas configurações ou alteração de serviços seguindo definições de encaminhamento de chamadas pelo gestor do contrato.	Implementações de baixa complexidade. Parametrizações, gravações de fraseologia, músicas e mensagens de espera – prazos: a) Emergenciais - Execução imediata, em até 1 (uma) hora. b) Prioritários - Alterações efetuadas em até 12 (doze) horas. c) Padrão - Alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas.	100%	Na ausência de solicitações (oportunidades) o Nível de Serviço do mês referência será "NA"	Penalidade Leve
Monitoria da qualidade	Garantir a aderência às políticas, procedimentos e scripts de atendimento.	Realização de 5 monitorias, no mínimo, por operador, por mês, com percentagem de bons a excelentes acima de 85%.	100%	Na ausência de incidências, informar "NA".	Penalidade Leve.
Recuperação e escuta de ligações realizadas por gravadores digitais	Disponibilizar escuta das gravações solicitadas pelos CONTRATANTES, a partir do fornecimento de informações de busca sobre a gravação.	Disponibilização de gravação em até 2 (duas) horas, a partir da solicitação dos CONTRATANTES.	100%	Na ausência de incidências, informar "NA".	Penalidade Leve
Execução do plano de Treinamentos	Garantir o cumprimento do plano de treinamento mensal aprovado pelos CONTRATANTES.	100%	100%	Na ausência de treinamento no mês informar "NA".	Penalidade Média
Disponibilização on-line de relatórios	Garantir o acesso dos gestores dos CONTRATANTES às informações do <i>Contact Center</i> em tempo real de operação	Por ocorrência	100%	Relatórios on line (diário) + Relatórios Mensais - até o 5º dia útil do mês subsequente	Penalidade média
Disponibilização ou não operação serviços	Manter os serviços de atendimento receptivo e/ou ativos, transferência de ligações sem	Por ocorrência	100%	A penalidade será aplicada por cada um dos serviços não operados.	Penalidade Grave

	operação sem prévio aviso e anuência dos CONTRATANTES				
Comunicação verbal e por escrito e dentro do prazo de 24 horas sobre anormalidades existentes na operação	Informar verbalmente, no momento da ocorrência, a gestão dos CONTRATANTES e encaminhar, por escrito, dentro do prazo de 24 horas.	Por ocorrência	100%	A penalidade será aplicada por cada informação não repassada. Na ausência de anormalidades no mês informar "NA".	Penalidade Média
Informação sobre novos perfis de operadores	Informar por escrito o perfil dos novos operadores que irão compor a célula. Os CONTRATANTES deve informar 48 horas antes do início das atividades na célula.	Por ocorrência	100%	A penalidade será aplicada quando não for informado. No mês que não ocorrer informar "NA".	Penalidade Média

3.13.4. O quadro a seguir representa as penalidades a serem aplicadas, conforme a natureza do indicador:

Nome	Objetivo	Padrão de Fornecimento	Padrão/Meta	Penalidade pelo não cumprimento
ILE - Índice do Tempo Médio de Atendimento da Fila de Espera	O tempo máximo de espera aceito pelos CONTRATANTES para que haja o atendimento humano da CONTRATADA é de 20 (vinte) segundos após a opção de atendimento da URA	Relatório mensal	Atender 80% das ligações em até 20 segundos	Penalidade Grave
INR – Índice de Ligações Não Recebidas	Entende-se por ligação não recebida as chamadas que a central pública de telefonia não conseguiu entregar para o PABX (CPCT – Central Privada de comutação telefônica) da CONTRATADA. Os motivos para este comportamento normalmente Não Responde (NR) e Linha Ocupada (LO). O total de ligações corresponde a todas as ligações ofertadas pela empresa de telefonia pública.	Relatório mensal	Não receber no máximo 3% das ligações ofertadas	Penalidade Grave
IPL – Índice de Ligações Perdidas	Entende-se por Perda toda a ligação que por qualquer razão não entrou no sistema de atendimento. O sistema de atendimento consiste em toda a ligação onde o usuário receba informação através do atendimento pela URA, e/ou	Relatório mensal	Perder no máximo 1% das ligações que chegaram ao PABX até a URA	Penalidade Grave

	humano;			
IPS – Índice de Pesquisa de Satisfação	Entende-se por pesquisa de satisfação o recurso empregado a fim de mensurar o nível dos serviços prestados, tendo por base a manifestação do cidadão. A parametrização da pesquisa de satisfação é de responsabilidade dos CONTRATANTES.	Acompanhamento diário e por meio de relatório mensal	Ter um índice de satisfação de 90%	Penalidade Grave
ICB – Índice de Call Back	Entende-se por call back a ligação para o cidadão, que teve seu atendimento interrompido ou abandonado, para continuidade do atendimento. Pode acontecer quando a ligação é interrompida no meio do atendimento humano ou abandono de ligação após 60 segundos na fila de espera.	Diário Relatório mensal	Retornar 90% das ligações	Penalidade Leve
ABSENTEISMO	Entende-se por absenteísmo toda e qualquer falta ou ausência do posto de atendimento, seja ela causada por falta do operador ou problema operacional	Mensal Relatório Mensal	95% de aderência a escala de dimensionamento. Na ausência informar "NA".	Penalidade Grave
ILA – Índice de ligações abandonadas	Entende-se por Ligações Abandonadas as ligações recebidas pela Central de Atendimento, e que após entrarem na fila de espera são desligadas pelo cliente.	Mensal Relatório Mensal	Meta de 3% das ligações abandonadas em relação ao total de ligações recebidas.	Penalidade Média
ITO – Índice de turnover	Entende-se por turnover a rotatividade dos atendentes da CONTRATADA, levando em consideração os casos de desligamento da empresa e, também, de transferência de site, contemplando somente os serviços executados para os CONTRATANTES.	Mensal Relatório Mensal	Ter turnover de no máximo 20% Na ausência informar "NA".	Penalidade Média

Obs: NA = Não se aplica

3.13.5. A CONTRATADA deverá apresentar um relatório consolidado mensal, até o 5º dia útil do mês subsequente, apresentando os índices das tabelas acima (itens 3.13.3 e 3.13.4), em uma planilha única, em que deverão constar relacionados os valores totais e consolidados de cada relatório individual solicitado por índice.

3.13.6. As penalidades cometidas pela CONTRATADA serão acrescidas de desconto mensal no faturamento conforme descritivo abaixo:

Tipo de Penalidade	% de desconto
Leve	Desconto de 1% do faturamento mensal em que ocorreu para cada penalidade.
Média	Desconto de 3% do faturamento mensal em que ocorreu para cada penalidade.
Grave	Desconto de 5% do faturamento mensal em que ocorreu para cada penalidade.

- 3.13.7. As penalidades podem ser cumulativas, não ultrapassando o teto máximo de 30% do faturamento total.
- 3.13.8. Caso ultrapasse esse valor, será emitida advertência para os CONTRATANTES.
- 3.13.9. O acúmulo e recorrência das penalidades pode acarretar o cancelamento do contrato bem como multa a ser definida pelo setor jurídico dos CONTRATANTES como meio indenizatório.
- 3.13.10. A emissão de 3 (três) advertências acarretará o cancelamento do contrato.

3.14. Gestão de recursos humanos

- 3.14.1. A CONTRATADA deverá dispor de equipe mínima para atender ao escopo deste termo, conforme previsto no item 3.6.
- 3.14.2. O recrutamento, seleção, contratação, capacitação (treinamento), remuneração, definição de regras de comissionamento, indicadores de atendimento e plano de carreira dos operadores, monitores, analistas, gestores e demais profissionais que farão parte da operação, serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem qualquer vínculo empregatício ou solidariedade com os CONTRATANTES.
- 3.14.3. Toda a equipe da CONTRATADA para atuar na operação dos CONTRATANTES deverá ser registrada em regime de CLT.
- 3.14.4. A CONTRATADA se responsabilizará em suprir as posições de atendimento de acordo com a estratégia definida no planejamento da operação/campanhas e disponibilizará pessoal devidamente qualificado e adequado para as atividades, bem como em situações emergenciais.
- 3.14.5. Os CONTRATANTES poderão acompanhar todo o processo de seleção e contratação de pessoal, conforme necessidade.
- 3.14.6. Os CONTRATANTES reservam-se ao direito de definir o perfil desejado para os profissionais da operação em conjunto com a CONTRATADA.
- 3.14.7. Requisitos mínimos dos profissionais da equipe de atendimento:

Operadores	18 anos completos
	Ensino Médio Completo/ Superior em andamento
	Conhecimentos de informática e digitação
	Boa dicção
	Fluência verbal, facilidade de comunicação, objetividade
	Iniciativa, dinamismo
	Responsabilidade, comprometimento
	Capacidade de trabalho em equipe, facilidade de relacionamento, flexibilidade
	Experiência com operações de vendas

Supervisores	Superior completo, ou em andamento
	Experiência em <i>contact center</i>
	Conhecimentos de informática e digitação
	Boa dicção
	Fluência verbal, facilidade de comunicação, objetividade
	Iniciativa, dinamismo, características de liderança
	Responsabilidade, comprometimento
	Capacidade de trabalho em equipe, facilidade de relacionamento, flexibilidade, empatia
	Experiência em gestão de equipes de vendas

- 3.14.8. O recrutamento e seleção deverão ser executados em ambiente da CONTRATADA, sendo todos seus procedimentos e etapas devidamente documentados, colocando-os à disposição dos CONTRATANTES para eventuais auditorias.
- 3.14.9. A CONTRATADA deverá interagir com os representantes dos CONTRATANTES, responsáveis pelos serviços do *Contact Center*, a fim de zelar pelo atendimento dos itens relativos à gestão de recursos humanos, previstos neste Edital.
- 3.14.10. A CONTRATADA deverá, sempre que demandada pelos CONTRATANTES, apurar e responder no prazo de 08 (oito) horas a todo e qualquer questionamento deste, acerca da prospecção, seleção, contratação e conduta das equipes.
- 3.14.11. A CONTRATADA se compromete no prazo de 24 (vinte e quatro) horas a substituir qualquer de seus colaboradores designados para executar as tarefas que não estejam atendendo aos padrões de qualidade mínimos exigidos pelos CONTRATANTES.
- 3.14.12. A CONTRATADA deverá informar aos CONTRATANTES todas as substituições de operadores e/ou supervisão que ocorrer durante o contrato, informando o nome e perfil do novo operador e/ou supervisor contratado.
- 3.14.13. No ato de seleção, devem ser observados os seguintes critérios:
- i. Perfil / conhecimento compatível com a função, atendendo aos pré-requisitos e à formação exigida, conforme necessidade dos CONTRATANTES;
 - ii. Verificação da exatidão das informações constantes no currículo do candidato;
 - iii. Perfil psicológico compatível com as atividades, analisado por profissional especializado e utilizando ferramentas de avaliação de eficácia comprovada;
 - iv. Obrigatoriedade de realização de exames audiométricos.
- 3.14.14. Todas as exigências de perfil estabelecidas deverão ser avaliadas e comprovadas pela CONTRATADA e a cópia dos instrumentos avaliatórios utilizados para a contratação do quadro de funcionários que atenderão ao *Contact Center*, ficando à disposição dos CONTRATANTES a qualquer tempo.
- 3.14.15. A CONTRATADA se compromete a realizar campanhas motivacionais mensalmente, no mínimo, ou quando solicitado pelos CONTRATANTES, e responsabiliza-se por uma política de recursos humanos que objetive criar

clima de harmonia e motivação no ambiente de trabalho, de forma a garantir a qualidade na prestação dos serviços contratados.

3.14.16. A CONTRATADA se responsabiliza em relação aos seus empregados por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, tais como:

- a) salários;
- b) seguros de acidentes;
- c) taxas, impostos, contribuições e encargos;
- d) indenizações;
- e) vale-transporte;
- f) vale-refeição;
- g) uniforme completo
- h) crachás;
- i) outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo governo;
- j) equipamentos de proteção individual – EPI.

3.15. Capacitação das equipes

3.15.1. É de responsabilidade da CONTRATADA aplicar treinamentos relacionados a abordagem, técnicas de vendas, normas e padrões internos, uso dos equipamentos e regimentos diversos.

3.15.2. Os CONTRATANTES responderão pelo conteúdo dos treinamentos e reciclagens acerca de seus produtos e serviços, e aplicará um teste de conhecimento nos colaboradores após o treinamento, por meio dos mecanismos da CONTRATADA. Os colaboradores que acertarem 100% do teste serão considerados aptos a atuar na operação/campanha.

3.15.3. Os que não atingirem deverão rever o conteúdo e refazer o teste. Após a implantação esse teste ficará com a CONTRATADA, que será o responsável pela sua aplicação. Os CONTRATANTES informarão com antecedência de 10 (dez) dias úteis a necessidade de treinamentos a serem ministrados pela CONTRATADA.

3.15.4. Considera-se essencial o processo de capacitação, e/ou reciclagem, nas seguintes oportunidades:

3.15.4.1. Início de operação (integração dos funcionários da CONTRATADA);

3.15.4.2. Lançamento de novas campanhas;

3.15.4.3. Reciclagens (ausências justificadas superiores a 10 dias, período de férias, por solicitação dos CONTRATANTES ou CONTRATADA, sempre que identificados gaps em qualidade e produtividade);

3.15.4.4. Migrações (quando o colaborador for migrado de produto/campanha);

3.15.5. Cada operador deverá receber, pelo menos, 2 (duas) horas de reciclagem por mês, a ser aplicada pela CONTRATADA.

3.15.6. Os temas de reciclagem serão priorizados a partir dos apontamentos de monitoria, acompanhamento do supervisor, análise de gaps e indicações dos CONTRATANTES.

3.15.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar salas para treinamentos teóricos, práticos e em sistemas.

3.15.8. O treinamento nas ferramentas de atendimento e telefonia são de responsabilidade da CONTRATADA.

3.15.9. É obrigatória a aplicação de reciclagem para os operadores com notas inferiores a 7 (sete) em qualquer monitoria, ou reincidentes em algum apontamento mesmo que a nota seja superior a 7 (sete).

- 3.15.10. A CONTRATADA deverá garantir que sempre haverá pelo menos um instrutor qualificado para os treinamentos e reciclagens.
- 3.15.11. A CONTRATADA deverá garantir que todo o material utilizado nos treinamentos e reciclagens esteja atualizado e em conformidade com as campanhas vigentes, com os apontamentos de monitoria e avaliação do gestor dos CONTRATANTES.

3.16. Monitoria e feedback

- 3.16.1. A CONTRATADA deverá dispor de processo formal de monitoria dos contatos e feedback à operação, por meio da análise de Monitores de Qualidade.
- 3.16.2. A partir do processo de monitoria e feedback, a CONTRATADA se compromete a identificar oportunidades de melhoria para os profissionais e operação, bem como identificar necessidades de alinhamento, reforço de procedimentos, capacitações e/ou reciclagens.
- 3.16.3. A CONTRATADA deverá realizar um mínimo de 5 (cinco) avaliações/mês, por meio da equipe de monitoria e supervisão.
- 3.16.4. A CONTRATADA deverá realizar um mínimo de 6 (seis) avaliações/mês para os operadores novos no produto/campanha (até 3 meses, quando campanhas de longa duração).
- 3.16.5. As avaliações devem ser registradas no sistema da CONTRATADA, com acesso aos resultados pelos CONTRATANTES, tanto aos registros quanto áudios monitorados.
- 3.16.6. As observações lançadas pelos monitores, utilizadas pelos supervisores nos feedbacks, deverão ser claras e precisas, seguindo um padrão de abordagem.
- 3.16.7. Caso seja apontado um erro crítico, a nota da avaliação deverá ser imediatamente zerada.
- 3.16.8. Todos os casos graves devem ser reportados imediatamente ao gestor dos CONTRATANTES e ter o feedback aplicado ao atendente em 24 (vinte e quatro) horas úteis.
- 3.16.9. Caso o atendente tenha passado alguma informação incorreta para o cliente, o supervisor da CONTRATADA deverá realizar novo contato com o cliente de forma a corrigir o que for necessário.
- 3.16.10. Os critérios de seleção das gravações serão definidos pelos CONTRATANTES.
- 3.16.11. Pelo menos 1 (uma) avaliação deverá ser feita on-line, sendo posteriormente ligada ao áudio da gravação correspondente.
- 3.16.12. Um representante dos CONTRATANTES realizará a escuta e fará a auditoria de qualidade de parte das avaliações realizadas e registradas pela CONTRATADA, a título de auditoria.
- 3.16.13. Os CONTRATANTES também poderão solicitar novas avaliações, a qualquer tempo.
- 3.16.14. Todas as não conformidades encontradas deverão ser tratadas em 24 (vinte e quatro) horas, devendo ser alvo de calibração e retorno ao cliente, quando necessário.
- 3.16.15. Mensalmente deverá ser realizada reunião de calibração com representantes dos CONTRATANTES, equipe de qualidade, os

representantes da operação e/ou qualquer outro funcionário dos CONTRATANTES autorizado pelo gestor do contrato.

- 3.16.16. Poderão ser aplicados testes de conhecimento, ou qualquer outro meio de avaliação aleatoriamente, sempre que os CONTRATANTES acharem necessário, sendo priorizados os operadores com baixo rendimento nas apurações de qualidade.
- 3.16.17. Todas as informações referentes ao conteúdo das ligações são consideradas confidenciais não podendo ser partilhadas com pessoas não envolvidas na operação.
- 3.16.18. A nota mínima esperada para o operador iniciante será 7 (sete), considerando 1 (um) a menor nota, e 10 (dez) a maior nota.
- 3.16.19. Após os três primeiros meses de operação, o gestor dos CONTRATANTES irá reavaliar esta nota com o objetivo de aumentar a faixa de assertividade, elevando a nota para o mínimo de 8,00.
- 3.16.20. O atendente que tiver notas inferiores ao mínimo definido, por um período de 3 meses, deverá ser afastado da operação. Essa norma não vale para erros críticos, que deverão ser punidos com o afastamento da operação no primeiro evento comprovado. As exceções serão discutidas e deverão ser autorizadas pelo gestor dos CONTRATANTES.

3.17. Requisitos de instalações físicas

- 3.17.1. Os serviços deverão ser executados nas instalações da CONTRATADA, visando facilitar os procedimentos de planejamento, monitoramento e otimização contínua dos processos de gestão.
- 3.17.2. Haverá auditorias periódicas quanto às instalações da CONTRATADA, a fim de verificar a adequação aos requerimentos desse Termo de Referência.
- 3.17.3. A CONTRATADA se obriga a atender todas as solicitações de melhorias quando forem verificadas irregularidades que possam prejudicar a operação do atendimento.

3.17.4. Da edificação

- a) A edificação deverá ter capacidade e condições de abrigar as posições de atendimento a serem ocupadas pelos operadores, supervisores, monitores, áreas administrativas da contratada, sala de reunião, salas especiais para os gestores do contrato que serão responsáveis pelo acompanhamento dos serviços in loco, bem como dos demais ambientes descritos neste Termo de Referência.
- b) A operação dos CONTRATANTES deverá ficar alocada em ambiente separado e isolado acusticamente das demais operações da CONTRATADA a fim de evitar transtornos com ruídos causados por outras células de atendimento.

3.17.5. Da estrutura do *Contact Center*

- 3.17.5.1. Será requerida da CONTRATADA a seguinte infraestrutura física mínima:
 - a) Ambiente de Operação: Área que concentra a infraestrutura física / tecnológica e os recursos humanos relativos ao atendimento, supervisão e *Backoffice*, bem como espaço para aplicação de feedback de performance aos operadores.

- b) Ambiente de Monitoria e Qualidade: Área que avalia o atendimento dos operadores, com a finalidade de garantir a qualidade do serviço.
 - c) Ambiente de Planejamento e Controle (forecast/Control Desk): Área que realiza o planejamento de todo processo de atendimento do *Contact Center*.
 - d) Ambiente de Treinamento: Local específico a ser utilizado para os treinamentos de capacitação e reciclagem das equipes do *Contact Center*. Este ambiente deve, necessariamente, estar isolado dos demais ambientes, a fim de garantir a não interferência na dinâmica dos atendimentos prestados.
 - e) Ambiente de Apoio Administrativo: Local a ser utilizado com base para o apoio administrativo às equipes de gestão da operação da CONTRATADA;
 - f) Ambiente de Descompressão: Local que será utilizado pelos operadores para descanso.
 - g) Sala de Reuniões: Local reservado à realização de reuniões técnicas e de gestão.
 - h) Ambiente Técnico: Local reservado à instalação dos equipamentos de rede e telefonia, servidores, sistemas e aplicações necessários ao pleno funcionamento. Será o local de operação, suporte e monitoramento, pela CONTRATADA, do(s) sistema(s) e demais componentes tecnológicos envolvidos na operação do *Contact Center*.
- 3.17.6. Tendo em vista as exigências dos dispositivos e princípios constantes na lei nº 10.098/00, o local utilizado para a prestação de serviços deverá possuir acessibilidade aos portadores de deficiências ou com mobilidade reduzida, devendo esta condição ser avaliada através de diligência a ser realizada pela equipe técnica, nas dependências da empresa vencedora e contratada, em 30 (trinta) dias corridos contados da assinatura do contrato, sob pena de rescisão do contrato.
- 3.17.7. A CONTRATADA deverá obrigatoriamente possuir gerador exclusivo, que garanta o funcionamento da operação de forma ininterrupta, em caso de eventualidades com queda/falta de energia elétrica.
- 3.17.8. As posições de atendimento devem estar de acordo com a Norma Regulamentadora NR 17, de ergonomia, do Ministério do Trabalho e Emprego.
- 3.17.9. As "PA's" (Posições de Atendimento) deverão ser do tipo "Box" (Caixa), separadas e acusticamente isoladas entre si.
- 3.17.10. As "PA's" de supervisores deverão ser colocadas em posição de destaque em relação à equipe de operadores do *Contact Center*, objetivando facilitar as intervenções e orientações diretas.
- 3.17.11. As "PA's" devem ser equipadas com microcomputador e solução telefônica tipo "hands free", em que é dispensado o uso das mãos.
- 3.17.12. As "PA's" deverão ser de uso exclusivo para atendimento aos CONTRATANTES, não podendo ser compartilhadas com serviços de outros clientes da CONTRATADA.
- 3.17.13. Todos os equipamentos devem estar em perfeito estado de funcionamento e conservação para a execução dos serviços.
- 3.17.14. A CONTRATADA deverá fornecer a seus empregados armários tipo escaninho que permitam a guarda de objetos pessoais e documentos.

- 3.17.15. Os CONTRATANTES poderão determinar o layout do espaço de operação da equipe de *Contact Center* na CONTRATADA, visando reforçar a identidade visual dos CONTRATANTES, para que haja maior identificação e conexão da equipe de operação com a marca dos CONTRATANTES. O espaço deverá ser executado por parte da CONTRATADA de acordo com as solicitações dos CONTRATANTES.
- 3.17.16. O ambiente da operação poderá ser adesivado e decorado, conforme campanhas vigentes, sendo responsabilidade dos CONTRATANTES providenciar materiais complementares, quando necessário.
- 3.17.17. A CONTRATADA deverá disponibilizar sala exclusiva em suas instalações, para os CONTRATANTES, que deverá conter, pelo menos, mobiliário de escritório (mesa e cadeira), e um desktop com acesso à internet.
- 3.17.18. A CONTRATADA deverá fornecer aos colaboradores que atuam na operação dos CONTRATANTES equipe de SESMT e ambulatório médico local equipado.

3.18. Estruturação da equipe operacional

- 3.18.1. A CONTRATADA deverá selecionar, segundo os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, a equipe que fará parte da operação dos CONTRATANTES;
- 3.18.2. A CONTRATADA deverá obedecer, na gestão dos recursos humanos, a toda a legislação vigente e, em especial, às determinações da Lei Federal 6.514/77, regulamentada pela Portaria nº. 3.214/78, do Ministério do Trabalho e suas alterações, das normas de engenharia de segurança, medicina e meio ambiente do trabalho aplicáveis à execução específica das atividades, em especial a NR17, bem como a Portaria nº. 09 de 30 de março de 2007;
- 3.18.3. A CONTRATADA deverá apresentar, quando solicitado, cópia dos Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e de Prevenção dos Riscos Ambientais (PPRA), de acordo com as Normas Regulamentadoras nº. 07 e 09, instalando e mantendo os Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SEESMT) e Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), considerando o número de trabalhadores em serviço;
- 3.18.4. A CONTRATADA deverá substituir no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contadas da solicitação, o integrante da sua equipe que for julgado inadequado pelo Gestor do Contrato dos CONTRATANTES, mediante apresentação de fato ou conduta desabonadora, em desacordo com o perfil profissional estabelecido no presente Termo de Referência, respeitados ainda o direito à manifestação e defesa prévia;
- 3.18.5. A CONTRATADA deverá manter, no mínimo, 1 (um) responsável pela empresa à disposição do Gestor dos CONTRATANTES, 12 horas por dia de segunda a sexta-feira, podendo ser este responsável o Gestor do Contrato por parte da CONTRATADA, ou pessoa(s) por ele designada(s).

4 – DO LIMITADOR DE PREÇO E QUANTIDADE ESTIMADA

4.1. O preço global da proposta, para fins de julgamento, a ser apresentado pela empresa licitante, não poderá ser superior a **R\$ 1.974.127,20** (um milhão novecentos e setenta e quatro mil cento e vinte e sete reais e vinte centavos), respeitados os limitadores para cada item conforme tabela abaixo:

LOTE ÚNICO							
Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Utilização de P.A.F e P.A.V no ano	Limitador do Preço Unitário Mensal (R\$)	Limitador do Preço Total Mensal (R\$)	Limitador do Preço Estimado Anual (R\$)
1	Posição de atendimento FIXA 12h/dia com gravação (Segunda à sexta-feira) (infraestrutura + 2 operadores), incluso supervisão conforme termo de referência ATIVA / RECEPTIVA / BACKOFFICE E PÓS VENDAS	P.A.F/Mês	7	84		57.578,71	690.944,52
2	Posição de atendimento VOLANTE 12h/dia com gravação (Segunda à sexta-feira)(infraestrutura + 2 operadores cada + supervisores adicionais) ATIVA / RECEPTIVA / BACKOFFICE E PÓS VENDAS (Obs: A quantidade da "Posição de Atendimento VOLANTE" é ESTIMADA. A utilização será conforme demandado pelo Contratante, de acordo com o item 3.6.2 do Termo de Referência)	P.A.V	23	156	8.225,53	NÃO SE APLICA	1.283.182,68
LIMITADOR DO PREÇO GLOBAL (Somatórios dos itens 1 à 2) (R\$)							1.974.127,20

Notas:

- Para o item 2 “NÃO SE APLICA” a coluna correspondente ao “Preço Total Mensal, somente a coluna de “Preço Estimado Anual”, obtendo-se o resultado pela multiplicação da “Quantidade de utilização da PAV no ano” (Coluna 5) pelo Preço unitário mensal”;
- O “Preço Unitário Mensal” deve ser único (igual) para os itens 1 e 2.

4.2. Para o item 2 (“Posição de Atendimento Volante”), a utilização da quantidade estimada constituirá mera expectativa em favor da empresa licitante vencedora, posto que depende da necessidade da instituição, não estando as Entidades Licitantes obrigadas a realizá-las em sua totalidade e não cabendo à empresa licitante vencedora pleitear qualquer tipo de reparação.

4.3. O preço global da proposta será utilizado somente para critério de julgamento desta licitação, sendo que a efetivação do Contrato será realizada **pelo preço “UNITÁRIO” do item “Posição de Atendimento FIXO/VOLANTE”**, conforme proposta homologada.

4.4. O preço estimado anual, por Entidade, será conforme abaixo:

Entidade	Limitador do Preço Estimado anual para o lote único (R\$)	%
IEL	35.534,29	1,80%
SENAI	912.046,77	46,20%
SESI	1.026.546,14	52,00%
TOTAL	1.974.127,20	100,00%

5 – DAS OBRIGAÇÕES DOS CONTRATANTES

5.1. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, primando pela qualidade e eficiência na sua execução.

5.2. Efetuar o pagamento nas condições e preços pactuados, mediante aprovação dos serviços.

5.3. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços dentro das normas deste contrato.

5.4. Comunicar à CONTRATADA, o mais prontamente possível, qualquer anormalidade observada na prestação dos serviços.

5.5. Visitar periodicamente as instalações da CONTRATADA para acompanhar e avaliar os aspectos técnicos e operacionais dos serviços.

5.6. Providenciar no prazo e nas condições estabelecidas neste instrumento, os pagamentos devidos à CONTRATADA.

5.7. Fornecer os subsídios necessários à equipe de instrutores da CONTRATADA, bem como o conteúdo do material técnico necessário ao treinamento da operação nos aspectos relacionados aos negócios e sistemas desta Instituição, inerentes à execução dos serviços objeto deste instrumento.

5.8. Manter atualizadas as informações referentes aos serviços de atendimento, informando de imediato quaisquer alterações que se façam necessárias.

5.9. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA e proporcionar-lhe as condições para que possa prestar os serviços dentro das exigências contratuais.

6 – DO FATURAMENTO

6.1. A liberação do pagamento estará condicionada ao aceite técnico do Contratante, sendo que a empresa contratada deverá apresentar um relatório conclusivo de cada

serviço executado no período, devendo ser encaminhado à unidade até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, no endereço abaixo:

FIESC – FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA.
Endereço: Rod. Admar Gonzaga, 2765, km 2,7 em Florianópolis/SC, 88.034-001.
CNPJ: 83.873.877/0001-14
I.E: Isento

6.2. As notas deverão ser faturadas com as informações abaixo:

SENAI – SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – Departamento Regional

CNPJ: 03.774.688/0001-55
Inscrição Estadual: ISENTO
Rodovia Admar Gonzaga, 2765 - Florianópolis/SC - 88034-001

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – Departamento Regional

CNPJ n.º 03.777.341/0001-66
Inscrição Estadual: ISENTO
Rodovia Admar Gonzaga, 2765 - Florianópolis/SC - 88034-001

INSTITUTO EUVALDO LODI DE SANTA CATARINA – IEL/SC

CNPJ n.º 83.843.912/0001-52
Inscrição Estadual: ISENTO
Rodovia Admar Gonzaga, 2765 - Florianópolis/SC - 88034-001

6.3. Para o valor mensal, mediante à utilização quantitativa das posições de atendimento, no faturamento a CONTRATADA deve considerar o rateio abaixo para emissão das notas fiscais:

Entidade	%
IEL	1,80%
SENAI	46,20%
SESI	52,00%
TOTAL	100,00%

8.4. Para o valor de comissionamento por “venda efetivada”, a CONTRATADA deve faturar para cada Entidade a que se refere a venda.



ANEXO II – MODELO DE CARTA DE CREDENCIAMENTO
PREGÃO PRESENCIAL Nº 008/2019/ FIESC

CARTA DE CREDENCIAMENTO

OUTORGANTE:, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob n.º, sediada na
(*endereço completo*), neste ato representada pelo Sr(a), brasileiro(a), portador do RG n.º

OUTORGADO:, brasileiro (a),(*cargo*), CPF/MF sob o n.º, RG

PODERES: Representar a Outorgante no Processo de Licitação Pregão Presencial n.º 008/2019 da FIESC, dispondo de amplos poderes de representação para examinar e visar documentos, apresentar propostas, formular ofertas e lances de preços, assinar atas e demais documentos, concordar, discordar, proceder impugnações, interpor recursos e renunciar a recursos.

.....(*Cidade*), de de 2019.

Representante da Outorgante

ANEXO III– MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL
PREGÃO PRESENCIAL Nº 008/2019/FIESC

A apresentação da proposta implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, assumindo o proponente o compromisso de fornecer o objeto nos seus termos, em quantidade e qualidade adequada à perfeita execução contratual.

LOTE ÚNICO								
Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Utilização de P.A.F e P.A.V no ano	Preço Unitário Mensal (R\$)	Preço Total Mensal (R\$)	Preço Estimado Anual (R\$)	
1	Posição de atendimento FIXA 12h/dia com gravação (Segunda à sexta-feira) (infraestrutura + 2 operadores), incluso supervisão conforme termo de referência ATIVA / RECEPTIVA / BACKOFFICE E PÓS VENDAS	P.A.F/Mês	7	84				
2	Posição de atendimento VOLANTE 12h/dia com gravação (Segunda à sexta-feira)(infraestrutura + 2 operadores cada + supervisores adicionais) ATIVA / RECEPTIVA / BACKOFFICE E PÓS VENDAS (Obs: A quantidade da "Posição de Atendimento VOLANTE" é ESTIMADA. A utilização será conforme demandado pelo Contratante, de acordo com o item 3.6.2 do Termo de Referência)	P.A.V	23	156		NÃO SE APLICA		
PREÇO GLOBAL (Somatórios dos itens 1 à 2) (R\$)								

- Para o item 2 “NÃO SE APLICA” a coluna correspondente ao “Preço Total Mensal, somente a coluna de “Preço Estimado Anual”, obtendo-se o resultado pela multiplicação da “Quantidade de utilização da PAV no ano” (Coluna 5) pelo Preço unitário mensal”;
- O “Preço Unitário Mensal” deve ser único (igual) para os itens 1 e 2.
- Para o item 2 (“Posição de Atendimento Volante”), a utilização da quantidade estimada constituirá mera expectativa em favor da empresa licitante vencedora, posto que depende da necessidade da instituição, não estando as Entidades Licitantes obrigadas a realizá-las em

sua totalidade e não cabendo à empresa licitante vencedora pleitear qualquer tipo de reparação.

- O preço global da proposta será utilizado somente para critério de julgamento desta licitação, sendo que a efetivação do Contrato será realizada **pelo preço “UNITÁRIO” do item “Posição de Atendimento FIXO/VOLANTE”**, conforme proposta homologada.
- Prazo de validade de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

DADOS DA EMPRESA

Razão Social			
CNPJ N°			
Endereço			
N°	Compl.		Bairro
Cidade		UF	CEP
Telefone (S)		E-mail	Home-page
Banco		Agência	Conta

**REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA
RESPONSÁVEL QUE IRÁ ASSINAR O CONTRATO (OU ATA)**

Nome			
CPF		RG	

Declaro que os serviços a serem fornecidos atenderão às especificações previstas e que estou ciente e concordo com todas as condições estabelecidas neste Edital.

Declaro expressamente estarem incluídos no preço cotado todos os impostos, taxas, seguros, bem como quaisquer outras despesas, diretas e indiretas, incidentes sobre o objeto deste certame, nada mais sendo lícito pleitear a esse título.

Cidade, ___ de _____ de 2019.

assinatura do representante legal

ANEXO IV – DECLARAÇÃO ESPECIAL
PREGÃO PRESENCIAL Nº 008/2019/FIESC

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, por meio de seu representante legal (nome) _____, portador da cédula de identidade nº _____, expedida pelo _____, inscrito (a) no CPF sob nº _____, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins do processo de licitação acima referido:

- a) que recebeu e estudou todos os documentos inerentes a presente licitação e tomou conhecimento integral do teor do Edital da licitação supracitada, sujeitando-se às disposições nele contidas;
- b) que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e que não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;
- c) que respeita os direitos sociais dos trabalhadores preceituados na Constituição Federal e na Consolidação da Leis Trabalhistas, no que tange a não utilização e/ou a utilização dentro dos parâmetros estabelecidos em Lei, de trabalhos forçados, discriminatórios, perigosos, insalubres e penosos;
- d) que não foi declarada inidônea para licitar ou contratar com a FIESC e suas Entidades (SENAI, SESI e IEL), bem como comunicará qualquer fato ou evento superveniente quanto à habilitação ao certame supra, especificamente à qualificação técnica, regularidade fiscal, capacidade jurídica e situação econômico-financeira;
- e) que vencedor em licitação anterior não esteja em atraso na entrega, total ou parcial, do objeto que lhe foi adjudicado e no caso de contratada, nos últimos dois anos, cumpriu devidamente o contrato
- f) que na composição societária não existe participação de dirigentes ou empregados das Entidades Licitantes;
- g) que não está sob decretação de falência, dissolução ou liquidação;
- h) que não é estrangeiro e está legalmente estabelecido no Brasil;
- i) que não está inscrito no Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS);
- j) que o Ato Constitutivo apresentado é o vigente;
- k) que concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Atenciosamente

assinatura do representante legal

**ANEXO V – TERMO DE COMPROMISSO COM A SEGURANÇA DA
INFORMAÇÃO**

PREGÃO PRESENCIAL Nº 008/2019/FIESC

A empresa _____, parte LICITANTE no Pregão Presencial nº XXX/2018, neste ato, representada pelo(a) Sr.(a) _____, portador(a) da CI/RG n.º _____ e do CPF nº _____, compromete-se, por intermédio do presente termo, a não divulgar, sem autorização, informações confidenciais da **FIESC e suas Entidades (CIESC/SESI/SENAI/IEL/PREVISC)**, a que tiver acesso, em decorrência da prestação do objeto do citado Pregão Presencial, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA: Consideram-se informações confidenciais quaisquer dados e informações da **FIESC e suas Entidades (CIESC/SESI/SENAI/IEL/PREVISC)**, revelados antes ou depois da assinatura deste Termo, seus bens de informação, topologias, usuários, senhas de acesso, planos, processos, operações, pessoal, propriedades, produtos e serviços, e quaisquer outras que o mesmo considerar proprietárias e/ou confidenciais.

§ 1º Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, o FORNECEDOR deverá tratar a mesma sob sigilo até que venha a ser autorizada por escrito a tratá-la diferentemente pela FIESC e suas Entidades. De forma alguma se interpretará o silêncio da FIESC e suas Entidades como liberação do compromisso de manter o sigilo da informação.

§ 2º Toda informação, incluindo, dentre outras, todas e quaisquer informações orais e escritas, reveladas, transmitidas e/ou divulgadas ao FORNECEDOR, serão consideradas confidenciais, restritas e de propriedade da FIESC e suas Entidades.

§ 3º Excluem-se das disposições desta cláusula informações ou materiais que já estiverem disponíveis ao público em geral de qualquer forma que não em decorrência de sua revelação pelo FORNECEDOR.

CLÁUSULA SEGUNDA: O FORNECEDOR obriga-se a conhecer e acatar a Política de Segurança da Informação da FIESC e suas Entidades, incluindo mudanças na política durante a vigência do contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA: O FORNECEDOR concorda que as informações a que terá acesso serão utilizadas somente nos processos envolvidos para execução do objeto contratado.

§ 1º O FORNECEDOR se obriga a manter sigilo sobre as informações da FIESC e suas Entidades, em decorrência dos serviços prestados, não as divulgando de qualquer forma, sob qualquer pretexto.

§ 2º Pertencerão exclusivamente a FIESC e suas Entidades, os direitos relativos aos produtos desenvolvidos e elaborados durante a vigência do contrato, sendo vedada sua reprodução, transmissão e/ou divulgação sem o seu respectivo consentimento.

CLÁUSULA QUARTA: O FORNECEDOR determinará a todos os seus representantes – assim considerados, Diretores, Administradores, Sócios, Empregados, Prepostos, Agentes, Colaboradores e Prestadores de Serviço a qualquer título (incluindo Consultores e Assessores) que estejam, direta ou indiretamente, envolvidos com a prestação de serviços - a observância do presente Termo, adotando todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.



CLÁUSULA QUINTA: Caso o FORNECEDOR seja obrigado, em decorrência de intimação de autoridade judiciária ou fiscal, a revelar quaisquer informações, notificará por escrito a FIESC e suas Entidades, imediatamente acerca da referida intimação, de forma a permitir que a FIESC e suas Entidades, possam optar entre interpor a medida cabível contra a ordem judicial ou administrativa ou consentir, por escrito, com a referida revelação.

CLÁUSULA SEXTA: O FORNECEDOR obriga-se a informar imediatamente a FIESC e suas Entidades, qualquer violação das regras de sigilo, ora estabelecidas, que tenham ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

CLÁUSULA SÉTIMA: O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade administrativa, civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

CLÁUSULA OITAVA: A legislação BRASILEIRA prevaleça sobre qualquer outra, de modo a ter todas as garantias legais enquanto tomadora do serviço e proprietária das informações hospedadas na nuvem.

Florianópolis, ____ de _____ de 20____.

Assinatura do Representante Legal
(com firma reconhecida)

ANEXO VI – MINUTA DO CONTRATO
PREGÃO PRESENCIAL Nº 008/2019/FIESC
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

QUADRO 1 – CONTRATANTES

NOME	FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA - FIESC
CNPJ	83.873.877/0001-14
END. SEDE	Rodovia Admar Gonzaga, 2765, Itacorubi, Florianópolis – SC – CEP. 88.034-001
NOME	SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – Departamento Regional de Santa Catarina – Sesi/DR-SC
CNPJ	03.777.341/0001-66
END. SEDE	Rodovia Admar Gonzaga, 2765, Itacorubi, Florianópolis - SC – CEP. 88.034-001
NOME	SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – Departamento Regional de Santa Catarina – SENAI/DR-SC
CNPJ	03.774.688/0001-55
END. SEDE	Rodovia Admar Gonzaga, 2765, Itacorubi, Florianópolis - SC – CEP. 88.034-001
NOME	INSTITUTO EUVALDO LODI DE SANTA CATARINA – IEL/SC
CNPJ	83.843.912/0001-52
END. SEDE	Rodovia Admar Gonzaga, 2765, Itacorubi, Florianópolis - SC – CEP. 88.034-001

QUADRO 2 – CONTRATADO

NOME			
END. SEDE			
CNPJ		E-MAIL	TELEFONE
CONTA BANCÁRIA			
REPRESENTANTE LEGAL		CPF	

QUADRO 3 – DADOS BÁSICOS DA CONTRATAÇÃO

OBJETO	Serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de Contact Center, com formato multicanal e omnichannel, blended (ativo e receptivo), para tratamento das demandas relacionadas aos serviços prestados pela FIESC e suas Entidades.		
VALOR GLOBAL MÁXIMO ESTIMADO			POR DEMANDA

VIGÊNCIA	12 Meses	Início: XX/XX/201X - Término: XX/XX/201X
QUADRO 4 – FORO		
COMARCA DA	Capital do estado de Santa Catarina	

Pelo presente instrumento particular, os CONTRATANTES identificado no Quadro 1 e, de outro lado, a EMPRESA, identificada no Quadro 2 como CONTRATADO e assim doravante denominado, têm entre si ajustado o presente Contrato de Prestação de Serviços, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

1. DO OBJETO

1.1. O objeto do presente Contrato é a prestação, pelo CONTRATADO, dos serviços resumidos no Quadro 3 – Dados Básicos da Contratação e especificados, detalhados e prestados nas condições descritas no TERMO DE REFERÊNCIA.

2. DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES DESTES CONTRATO

2.1. Fazem parte integrante do presente instrumento de Contrato, independentemente de transcrição, os documentos abaixo relacionados, de cujo teor as partes declaram ter pleno conhecimento:

- a) Edital Licitatório;
- b) Termo de Referência (Anexo I do Edital Licitatório);
- c) Proposta Comercial;
- d) Outros anexos do Processo de Contratação e da Proposta Comercial.

2.2. A partir da assinatura do presente Contrato, a ele passam a se vincular todas as Atas de reuniões e/ou Termos Aditivos que vierem a ser realizados e que importem em alterações de qualquer condição contratual, desde que devidamente assinados pelos representantes legais das partes.

3. DA SUBORDINAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

3.1. Os serviços pactuados neste Contrato serão orientados, diretamente ao CONTRATADO, por Gestor do Contrato, tomador dos serviços.

3.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução do presente Contrato ficarão sob a responsabilidade do Gerência de Comunicação e Marketing – COMAR, dos CONTRATANTES.

3.3. Os profissionais executores dos serviços e quaisquer prepostos do CONTRATADO não terão qualquer subordinação ao Gestor do Contrato, tomador dos serviços, dos CONTRATANTES.

4. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Os serviços serão prestados conforme descrição, características, prazos e demais condições estabelecidas no TERMO DE REFERÊNCIA.

5. DAS OBRIGAÇÕES

5.1. As obrigações do CONTRATADO se referem ao cumprimento integral do objeto, nos termos e condições estabelecidos no TERMO DE REFERÊNCIA.

5.2. São as seguintes as obrigações dos CONTRATANTES, além daquelas estabelecidas no TERMO DE REFERÊNCIA:

- a) Disponibilizar todos os dados e informações necessários à execução dos serviços contratados;
- b) Orientar o CONTRATADO quanto à forma e procedimento para faturamento dos serviços;
- c) Promover o pagamento, em dia, dos serviços prestados;
- d) Supervisionar, acompanhar e avaliar a execução dos serviços;
- e) Indicar as áreas onde os serviços objeto deste Contrato serão executados, proporcionando todas as facilidades para que o CONTRATADO possa cumprir suas obrigações.

6. DO PREÇO

6.1. Pela execução dos serviços descritos no objeto deste instrumento, os CONTRATANTES se obrigam a pagar o preço especificado no Quadro 3 - Dados Básicos da Contratação, detalhado no Anexo 1 – TABELA DE PREÇOS, cujo quantitativo constitui mera estimativa, não estando os CONTRATANTES obrigados a consumi-las na sua totalidade.

6.2. Os preços estarão sujeitos aos descontos previstos no TERMO DE REFERÊNCIA, por inconformidades no atendimento dos Requisitos de Nível de Serviço – RNS.

6.3. Os preços pactuados neste Contrato serão reajustados, em caso de prorrogação da vigência após 12 meses, com base na variação do INPC ocorrida entre o mês anterior ao da assinatura deste Contrato e o mês anterior ao do vencimento do período de vigência.

7. DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

7.1. O pagamento acontecerá no prazo de 15 (quinze) dias úteis da apresentação da Nota Fiscal e de acordo com os serviços demandados.

7.2. As notas fiscais deverão ser emitidas conforme estabelecido no TERMO DE REFERÊNCIA.

7.3. Serão glosados das Notas Fiscais e descontados do pagamento os valores de serviços não executados ou não aceitos por desconformidades com os padrões estabelecidos no TERMO DE REFERÊNCIA, cabendo ao CONTRATADO arcar com eventuais prejuízos que venha a sofrer em termos fiscais em decorrência dessas glosas.

7.4. O pagamento será efetuado por meio de depósito em conta corrente do CONTRATADO, ficando o comprovante de depósito como documento de quitação por parte dos CONTRATANTES.

7.5. O pagamento poderá ser suspenso, independentemente da possibilidade de rescisão contratual prevista neste Contrato, nas seguintes hipóteses:

- a) Má qualidade na prestação dos serviços;
- b) Danos causados diretamente aos CONTRATANTES ou a terceiros, por culpa do CONTRATADO na execução dos serviços.

7.6. Fica expressamente vedada ao CONTRATADO a negociação de seus créditos com instituições financeiras.

7.7. A falta de pagamento por parte dos CONTRATANTES por mais de 2 (dois) meses consecutivos, sem motivo justificado, dará o direito ao CONTRATADO de rescindir o Contrato.

8. DOS ENCARGOS

8.1. Todos os encargos decorrentes da execução deste Contrato, tais como: salários de empregados, prêmios de seguro, despesas trabalhistas, previdenciárias e litígios impetrados na Justiça do Trabalho e outros assemelhados, são de inteira responsabilidade do CONTRATADO.

8.2. Fica ressalvado o direito regressivo dos CONTRATANTES contra o CONTRATADO e admitida a retenção de importâncias a este devidas para a garantia do cumprimento dos encargos previstos no Item 8.1.

9. DA VIGÊNCIA

9.1. O prazo de vigência do presente Contrato é de 12 (doze) meses, conforme Quadro 3 – Dados Básicos da Contratação, podendo ser renovado ou prorrogado por meio de Termo Aditivo, até o limite máximo de 60 (sessenta) meses.

10. DOS MATERIAIS

10.1. Os materiais e equipamentos necessários à realização dos serviços objeto deste Contrato serão fornecidos pelo CONTRATADO sem qualquer ônus aos CONTRATANTES.

11. DA RESPONSABILIDADE

11.1. Serão de inteira responsabilidade do CONTRATADO os danos materiais ou pessoais causados por seus prepostos/empregados no local da prestação do serviço.

11.2. Após devidamente comprovado e apurado, o valor dos danos causados será abatido dos créditos a serem pagos ao CONTRATADO.

12. DAS PENALIDADES

12.1. O CONTRATADO estará sujeito às penalidades de Advertência, Multa Pecuniária, Rescisão Contratual, Suspensão do direito de participar de licitações e impedimento de contratar por até 2 (dois) anos e Declaração de Inidoneidade para participar de licitações do Sistema FIESC.

12.2. A penalidade de Advertência será aplicada nos seguintes casos:

- a) Descumprimento das obrigações contratuais que não acarretem prejuízo financeiro para os CONTRATANTES;
- b) Execução insatisfatória, inexecução do Contrato, ou pequenos transtornos no desenvolvimento dos serviços, desde que sua gravidade não recomende a aplicação de multa ou penalidade mais grave.

12.3. A penalidade de Multa será aplicada nos casos em que houver reincidência no cometimento de falta pela qual o CONTRATADO já tenha sido advertido, nas seguintes circunstâncias e percentuais aplicados:

- a) Atrasos, não reconhecidos como justificados pelos CONTRATANTES, decorrentes da inobservância de compromissos assumidos no cronograma de execução/prazo de entrega – Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso, limitado ao acumulado de 15% (quinze por cento), sobre o valor da parcela inadimplida;
- b) Não conclusão do serviço ou de qualquer etapa, decorridos 30 (trinta) dias do prazo fixado para seu cumprimento, ou pelo descumprimento de qualquer outra cláusula contratual - Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do Contrato;

12.3.1. As multas, após 48 horas da devida notificação, serão descontadas dos pagamentos devidos pelos CONTRATANTES ou cobradas judicialmente caso as justificativas apresentadas pelo CONTRATADO não sejam suficientes para elidir a sanção.

12.3.2. As multas poderão ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções previstas e sua cobrança não tem caráter indenizatório, não isentando o CONTRATADO da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos de sua responsabilidade nos termos deste Contrato.

12.4. A penalidade de Rescisão Contratual poderá ser aplicada nos casos de:

- a) Total descumprimento de qualquer Cláusula do Contrato pelo CONTRATADO;
- b) Atrasos a que se refere a alínea “a” do item 12.3, por mais de 30 (trinta) dias;
- c) Subcontratação do serviço objeto deste Contrato pelo CONTRATADO.

12.5. A penalidade de Suspensão de participar de licitações e impedimento de contratar pelo período de até 02 (dois) anos poderá ser aplicada quando ocorrer:

- a) Apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- b) Reincidência de execução insatisfatória dos serviços contratados;
- c) Atraso injustificado reiterados na execução dos serviços;
- d) Reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;
- e) Irregularidades que ensejam a rescisão contratual;
- f) Ações no intuito de tumultuar a execução do Contrato;
- g) Práticas de atos ilícitos demonstrando não possuir idoneidade para licitar ou contratar com os CONTRATANTES;
- h) Condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

12.6. A penalidade de Declaração de Inidoneidade para participar de licitações com as entidades do Sistema FIESC será aplicada pelos mesmos motivos que justificam a da suspensão a que se refere o Item 12.5, mas em grau de gravidade tal, a juízo dos CONTRATANTES, que não recomenda a contratação do CONTRATADO por qualquer das Entidades do Sistema.

13. DA RESCISÃO E DA RESILIÇÃO

13.1. Além das hipóteses previstas no Item 12.4, o Contrato poderá ser rescindido pelos CONTRATANTES, mediante aviso prévio de 60 (sessenta) dias, sem que caiba ao CONTRATADO quaisquer indenizações.

13.2. O Contrato poderá ser resiliado de comum acordo, mediante aviso prévio de 60 (sessenta) dias por qualquer das partes, desde que: (i) por parte do CONTRATADO não haja qualquer serviço por concluir e (ii) por parte dos CONTRATANTES não haja qualquer pendência de pagamento por serviços executados.

14. DOS CASOS OMISSOS

14.1. Os casos omissos no presente Contrato serão resolvidos entre as partes, mediante aplicação das regras comuns de direito.

15. DA ALTERAÇÃO

15.1. Este instrumento de Contrato poderá ser modificado, atendendo ao disposto no Regulamento de Licitações e Contratos do SESI e SENAI, mediante comum acordo entre as partes.

16. DO FORO

16.1. Fica eleito o foro da Comarca explicitada no Quadro 4 para dirimir quaisquer pendências emergentes da execução do presente Contrato.

E, por estarem acordados com as cláusulas e condições estipuladas, lavrou-se o presente Contrato em 2 (duas) vias de igual teor e forma e, depois de lido e achado conforme, foi assinado na presença de duas testemunhas.

Florianópolis, ____/____/____

Mario Cezar de Aguiar
Presidente da FIESC

Alfredo Piotrowski
Diretor DICORP/FIESC

SESI/DR/SC
SENAI/DR/SC

IEL/SC

Nome do Representante Legal
RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR

Testemunhas:

1. _____
Nome:
CPF:

2. _____
Nome:
CPF:

Anexo 1 (Da Minuta do Contrato) - TABELA DE PREÇOS

LOTE ÚNICO							
Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Utilização de P.A.F e P.A.V no ano	Preço Unitário Mensal (R\$)	Preço Total Mensal (R\$)	Preço Estimado Anual (R\$)
1	<p>Posição de atendimento FIXA 12h/dia com gravação (Segunda à sexta-feira) (infraestrutura + 2 operadores), incluso supervisão conforme termo de referência</p> <p>ATIVA / RECEPTIVA / BACKOFFICE E PÓS VENDAS</p>	P.A.F/Mês	7	84			
2	<p>Posição de atendimento VOLANTE 12h/dia com gravação (Segunda à sexta-feira)(infraestrutura + 2 operadores cada + supervisores adicionais)</p> <p>ATIVA / RECEPTIVA / BACKOFFICE E PÓS VENDAS</p>	P.A.V	23	156		NÃO SE APLICA	
PREÇO GLOBAL MÁXIMO ESTIMADO (Somatórios dos itens 1 e 2) (R\$)							

Obs1.: A quantidade da "Posição de Atendimento VOLANTE" é ESTIMADA. A utilização será conforme demandado pelo Contratante, de acordo com o item 4.4.1 do Termo de Referência).