

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 erro de proposta.

Realize seu cadastro junto ao Portal de Compras por meio do endereço <https://portaldecompras.fiesc.com.br/Empresa/CadastroExterno/ApresentacaoCadastro>, caso ainda não faça parte do cadastro geral de fornecedores da Entidade Licitante.

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 por meio de registro no sistema eletrônico: <http://portaldecompras.fiesc.com.br> – função “**Fórum**”, no prazo de até **48 (quarenta e oito) horas úteis** anteriores a data fixada para sessão de abertura, sob pena de decadência do direito.

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 ELETRÔNICO
Nº 0240/2020/SESI/SENAI/SC

Entidades: SESI/SENAI	
Modalidade: PREGÃO	Nº 0240/2020
Forma: ELETRÔNICO	Tipo: MENOR PREÇO GLOBAL (POR LOTE)
Data: 18/09/2020	Horário: 09:30h
Local: http://portaldecompras.fiesc.com.br	
Local de entrega dos documentos de habilitação: Rodovia Admar Gonzaga, 2765, Térreo, Itacorubi, CEP: 88034-001, Florianópolis/SC – Sede FIESC	

O SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - Departamento Regional de Santa Catarina – SESI/DR/SC, sob CNPJ n.º 03.777.341/0001-66 e o SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - Departamento Regional de Santa Catarina – SENAI/DR/SC, sob CNPJ n.º 03.774.688/0001-55, pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, com sede na Rodovia Admar Gonzaga, nº 2.765, Itacorubi, Florianópolis/SC, doravante denominada(s) simplesmente **Entidades Licitantes**, por meio da **Comissão Permanente de Licitação**, tornam público aos interessados que promoverão **LICITAÇÃO**, pela modalidade de **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL, POR LOTE**, 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.

O início da sessão de disputa de preços ocorrerá na data e horário expostos acima e será realizado em sessão pública, por meio de Internet, no endereço eletrônico exposto acima, mediante condições de segurança (criptografia e autenticação), em todas as suas fases, sendo conduzido por Pregoeiro e Comissão Permanente de Licitação, que cuidarão do seu processamento e julgamento. O prazo limite para cadastramento das propostas será de até 10 (dez) minutos antes do horário exposto acima. Todas as referências de tempo no edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília (DF).

Os documentos relacionados a seguir são partes integrantes deste Edital:

Anexo I – Termo de referência;

Anexo II – Modelo de proposta comercial atualizada;

Anexo III – Declaração especial;

Anexo IV – Minuta do Contrato.

Anexo V – Termo de Confidencialidade e Sigilo para Terceiros

1 – DO OBJETO

1.1- Seleção para contratação de empresa especializada em serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de Contact Center, com formato multicanal ativo, receptivo e relacionamento digital, para tratamento das demandas relacionadas aos serviços prestados pelo SESI/SC e SENAI/SC, conforme condições e exigências deste Edital e seus anexos.

2 – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1 – Respeitadas as normas vigentes o fornecedor licitante interessado em participar deste Pregão Eletrônico, deverá estar devidamente constituído de acordo com a atividade prevista no objeto e atender a todas as exigências deste Edital e seus anexos;

2.1.1 – Solicitar a inclusão no cadastro geral de fornecedores das Entidades Licitantes, até 05 (cinco) dias úteis antes da abertura deste pregão, por meio do *site* <http://portaldecompras.fiesc.com.br> - seção “cadastro”.

2.2 – O Edital e seus anexos, bem como seus esclarecimentos, erratas e prorrogações, estarão disponíveis nas Entidades Licitantes por meio do *site* <http://portaldecompras.fiesc.com.br>, sendo de responsabilidade do fornecedor o acompanhamento, no mesmo *site*, de alterações que porventura ocorrerem.

2.3 – O manual operacional, para utilização do sistema, estará disponível para consulta e download no site: <http://portaldecompras.fiesc.com.br>, na aba “Normas e Instruções” e o Pregão poderá ser consultado na seção “Mural”.

2.4 – O credenciamento dar-se-á pela atribuição de senha pessoal intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, ao representante do fornecedor licitante, sendo que o credenciamento e sua manutenção dependerão de registro atualizado.

2.5 – O credenciamento junto às Entidades Licitantes implica na responsabilidade legal do fornecedor licitante e de seu representante e na presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

2.6 – O uso da senha de acesso pelo fornecedor licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou às Entidades Licitantes, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

2.7 – A perda de senha ou a quebra de sigilo deverá ser comunicada imediatamente às Entidades Licitantes para imediato bloqueio de acesso.

2.8 – O fornecedor licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

2.9 – Os fornecedores licitantes deverão acompanhar as operações no sistema eletrônico, ficando responsáveis pelo ônus decorrente da perda de negócios por sua não conexão, desconexão ou pela inobservância de quaisquer mensagens ou avisos emitidos pelo sistema, não cabendo às Entidades Licitantes, responsabilidade por eventuais danos decorrentes.

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

2.10.1 – Vencedor em licitação anterior esteja em atraso na entrega, total ou parcial, do objeto que lhe foi adjudicado, bem como aquele que, adjudicado 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;

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

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

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

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

3 – DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL

3.1 – A proposta comercial, conforme disposto no ANEXO I do Edital, deverá ser registrada no sistema eletrônico de compras, no endereço <https://portaldecompras.fiesc.com.br>, observados os prazos, condições e especificações estabelecidas neste instrumento convocatório.

3.2 – O envio da proposta comercial pelo fornecedor licitante pressupõe o pleno conhecimento e atendimento das condições estabelecidas neste edital e seus anexos, inclusive das exigências de habilitação previstas no presente instrumento.

3.3 – O cadastro das propostas no portal de compras deverá ser efetuado no valor global do lote, respeitando os valores limitadores informados no ANEXO I do edital. Os lances serão efetuados no valor do lote.

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

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

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

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

3.8 – Até a abertura da sessão os fornecedores licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

3.9 – Serão desclassificadas as propostas que contiverem qualquer elemento que possibilite a identificação do fornecedor licitante.

4 – DA FASE COMPETITIVA DO CERTAME

4.1 – Na data e horário previstos neste edital, terá início a sessão pública do Pregão Eletrônico, com a abertura e divulgação das propostas comerciais;

4.2 – A Comissão Permanente de Licitação analisará a conformidade das propostas comerciais encaminhadas, desclassificando aquelas que não estiverem em consonância com o estabelecido no instrumento convocatório, cabendo ao Pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico;

4.3 – Também serão desclassificadas as propostas:

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

4.4 – Iniciada a fase competitiva, os representantes dos autores das propostas classificadas, deverão estar conectados ao sistema eletrônico para participar da sessão de lances;

4.4.1 - No caso de empate entre duas ou mais propostas, a classificação se fará obrigatoriamente, por sorteio automático, a ser efetuado pelo Portal de Compras.

4.5 – Os representantes dos fornecedores licitantes poderão oferecer lances sem restrições de quantidade ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, sucessivos e decrescentes, onde o sistema eletrônico não aceitará dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro;

4.6 – Durante o transcurso da sessão pública, o sistema eletrônico informará aos representantes dos fornecedores licitantes, em tempo real, do valor do menor lance registrado pelo sistema eletrônico, vedada a identificação dos autores dos lances aos demais fornecedores licitantes participantes;

4.7 – Por iniciativa do Pregoeiro, o sistema eletrônico emitirá aviso de que terá início prazo aleatório de até 30 (trinta) minutos para o encerramento da fase de lances, findo o qual estará automaticamente encerrada a recepção de lances;

4.8 – O sistema eletrônico ordenará os lances em forma crescente de preço, informando a proposta de menor preço, imediatamente após o encerramento da etapa de lances;

4.9 – Encerrada a etapa competitiva, o Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, com acompanhamento de todos os representantes, 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;

4.10 – Não poderá haver desistência dos lances ofertados.

4.11 – O Pregoeiro ordenará os lances em ordem crescente de preço e determinará ao fornecedor licitante classificado em primeiro lugar que encaminhe a proposta comercial atualizada escrita e assinada nos moldes do ANEXO II, contendo os menores preços vencedores, mantidas as mesmas condições constantes da proposta original, juntamente com os documentos de habilitação, nos termos do item 6 deste Edital.

4.12 – No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos fornecedores licitantes, os lances continuarão sendo recebidos sem prejuízo dos atos realizados. Caso a desconexão persista, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos fornecedores licitantes.

4.13 – Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá temporariamente o Pregão Eletrônico, para que seja analisada a compatibilidade dos produtos ofertados com as características constantes do presente Edital, podendo, a seu critério, serem solicitadas amostras ou documentação com informações técnicas adicionais do produto.

4.14 – Ocorrendo a suspensão prevista no item acima, o Pregoeiro notificará os participantes da data e horário de reabertura do Pregão Eletrônico para conclusão da etapa de aceitação das propostas.

5 – DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO E DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

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

5.2 – A Comissão analisará a proposta comercial atualizada e serão desclassificadas as propostas, que não atenderem às exigências do presente Edital e seus anexos, sejam omissas ou apresentem irregularidades.

6 – DA APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

6.1 – O fornecedor licitante classificado em primeiro lugar deverá encaminhar os documentos de habilitação digitalizados, após a conclusão da fase competitiva do certame, no prazo máximo de 1(uma) hora para o e-mail: aquisicoes@fiesc.com.br a contar da solicitação do pregoeiro.

6.1.1 – O pregoeiro poderá prorrogar o prazo descrito acima para o envio dos documentos digitalizados.

6.2 – Também deverá encaminhar os documentos de habilitação, em uma via original ou cópia autenticada, sem emendas, rasuras ou entrelinhas em envelope lacrado, **em até 2 (dois) dias úteis**, a contar da solicitação do pregoeiro, contendo, externamente a indicação do seu conteúdo, do seguinte modo e forma:

FIESC – GEADM – COORDENADORIA DE SUPRIMENTOS E LICITAÇÕES
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO N.º 0240/2020 – Sesi/SENAI
DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR LICITANTE:
CNPJ:
FONE/FAX/ E-MAIL

6.2.1 – 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 da 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.

6.2.2 – Documentos relativos à qualificação técnica:

- a) 1 (um) atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, atestando, qualificando e comprovando a aptidão para o fornecimento compatível com o objeto da licitação.
 - a.1) 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).
 - a.2) 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, de no mínimo 15 (quinze) Posições de Atendimento;**
 - a.3) 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;

b) declaração especial preenchida - ANEXO III deste Edital.

6.2.3 – Documento relativo à qualificação econômico-financeira:

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

NOTA: O Poder Judiciário de Santa Catarina emitiu um aviso, em seu próprio site, conforme segue: **“Considerando a implantação do sistema eproc no Poder Judiciário de Santa Catarina, a partir de 1º/4/2019, as certidões dos modelos “Cível” e “Falência, Concordata e Recuperação Judicial” deverão ser solicitadas tanto no sistema eproc quando no SAJ. As duas certidões deverão ser apresentadas conjuntamente, caso contrário não terão validade”.**

b) Balanço Patrimonial do Exercício Social de **2019**, 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:

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

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

CIRCULANTE A LONGO PRAZO

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

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

Índice de 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\$ 248.826,00 (duzentos e quarenta e oito mil, oitocentos e vinte e seis 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

6.2.4 – 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 lícito;

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;

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

e) prova de regularidade com tributos municipais, por meio 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;

g) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), expedida 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;

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

6.4 – A falta do encaminhamento dos documentos de habilitação inabilitará o fornecedor licitante, bem como poderá ser imposta a penalidade de advertência, podendo ser aplicadas ainda outras penalidades previstas neste Edital.

6.5 – Será inabilitado o fornecedor licitante que não atender no todo ou em parte 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), bem como, quando exigível, com prazo de validade expirado.

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

6.7 – 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 o(s) atestado(s) de capacidade técnica que poderá(ão) ser emitido(s) para matriz ou para filial e outros documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

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

6.9 – 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.

6.10 – 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.

7 – DA ATA DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO

7.1 – O sistema eletrônico emitirá ata circunstanciada, da sessão pública do Pregão, contendo o(s) registro(s):

- a) dos fornecedores licitantes;
- b) das propostas apresentadas na ordem de classificação;
- c) as informações postadas através da ferramenta de *chat*;
- d) os valores vencedores finais.

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

8.1 – Sob pena de decadência do direito, no prazo de até **48 (quarenta e oito) horas úteis** anteriores a data fixada para sessão de abertura, qualquer pessoa, por meio de registro no sistema eletrônico, poderá solicitar esclarecimentos - função “**Fórum**” - ou impugnar o presente Edital.

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

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

9 – DO PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO E DO RECURSO ADMINISTRATIVO

9.1 – Da decisão que desclassificar as propostas de preços iniciais, somente caberá pedido de reconsideração à própria Comissão Permanente de Licitação, a ser apresentado exclusivamente por meio de sistema eletrônico, acompanhado da justificativa de suas razões, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos a contar do momento em que vier a ser disponibilizada no sistema eletrônico;

9.1.1 – A Comissão Permanente de Licitação decidirá no mesmo prazo, salvo motivos que justifiquem a sua prorrogação, cabendo ao Pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico;

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

9.2 – Declarado o fornecedor licitante vencedor, os demais fornecedores licitantes que desejarem recorrer, deverão manifestar de forma imediata e motivada sua intenção de recorrer, registrando a síntese de suas razões recursais em campo próprio do sistema eletrônico no prazo máximo de 30 (trinta) minutos;

9.2.1 – A falta de manifestação imediata e motivada do fornecedor licitante importará a decadência do direito de recurso;

9.2.2 – Admitido o recurso, o fornecedor licitante apresentará o recurso, anexando em campo próprio do sistema eletrônico, no prazo de **48 (quarenta e oito) horas úteis** à Autoridade Competente, que será disponibilizado a todos os fornecedores licitantes participantes. 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 apresentá-las em campo próprio do sistema eletrônico sendo-lhes assegurada vista dos autos.

9.2.3 – 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 art. 22 e do art. 23 do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi e Senai.

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

9.2.5 – Os recursos terão efeito suspensivo somente quando interpostos contra a decisão que declarar o fornecedor licitante vencedor.

9.3 – Não serão conhecidas as impugnações, os recursos e as contrarrazões apresentadas fora do sistema eletrônico ou do prazo legal.

9.4 – Só se iniciam e vencem os prazos referidos neste item em dia de expediente na sede das Entidades Licitantes.

10 – DA HOMOLOGAÇÃO E DA ADJUDICAÇÃO

10.1 – Declarado o licitante vencedor pela Comissão Permanente de Licitação, o Pregoeiro consignará esta decisão e os eventos ocorridos em ata própria, que será disponibilizada pelo sistema eletrônico, encaminhando-se o processo à autoridade competente para homologação e adjudicação.

10.2 – Concluído o julgamento das propostas, passado o prazo recursal e realizada a homologação e adjudicação do objeto da licitação ao fornecedor licitante vencedor, o resultado da licitação será disponibilizado no site <http://portaldecompras.fiesc.com.br>.

11 – DA CONTRATAÇÃO

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

11.2 – Homologado/adjudicado o resultado deste certame, o contrato será formalizado em via digital mediante assinatura(s) eletrônica(s) por meio de ferramenta indicada pelas Entidades Licitantes. O prazo de assinatura(s) do contrato será de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do envio de aviso eletrônico emitido pela ferramenta indicada, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital..

11.2.1 – Igualmente, e com o mesmo prazo, será(ão) formalizado(s) eventual(is) termo(s) de aditamento e outro(s) documento(s) que vier(e)m a ser firmado(s) pelas partes durante a vigência do contrato.

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

11.3 – 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.

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

11.5 – 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.

12 – DAS PENALIDADES

12.1 – 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.

13 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1 – 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.

13.2 – As normas que disciplinam este certame 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.

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

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

13.5 – 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.

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

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

13.8 – 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.

13.9 – 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.

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

13.11 – 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.

13.12 – 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.

13.13 – 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.

13.14 – Considerando que as Entidades do Sistema “S” não integram a administração pública, os benefícios previstos na Lei complementar 123/2006 para Empresas de Pequeno Porte ou Micro Empresas não poderão ser requeridos pelos fornecedores licitantes no decorrer do certame licitatório.

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

Florianópolis, 04 de setembro de 2020.

Bento Patrício da Rocha Matos
Presidente da Comissão Permanente de Licitação

Daniela Gomes Silva Santos Secco
Membro da Comissão Permanente de Licitação

Valencia Rosana Martins de Alencar
Membro da Comissão Permanente de Licitação

ASSINATURAS

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0240/2020/SESI/SENAI/SC

1 – OBJETO

1.1. Seleção para contratação de empresa especializada em serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de Contact Center, com formato multicanal ativo, receptivo e relacionamento digital, para tratamento das demandas relacionadas aos serviços prestados pelo Sesi/SC e Senai/SC, conforme condições e exigências do 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, POR LOTE**, não superior aos limitadores unitários de preços, estabelecidos no item 3.1 deste Termo de Referência e cuja proposta estiver de acordo com as especificações deste Edital.

3 – DO LIMITADOR DE PREÇO E QUANTIDADE ESTIMADA ANUAL

3.1. O preço global da proposta, para fins de julgamento, a ser apresentado pela empresa licitante, não poderá ser superior a R\$ **2.488.260,00 (dois milhões, quatrocentos e oitenta e oito mil, duzentos e sessenta reais)**, 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	10.367,75	72.574,25	870.891,00
	Posição de atendimento VOLANTE 12h/dia com gravação (Segunda à sexta-feira)(infraestrutura + 2 operadores cada + supervisores adicionais) ATIVA / RECEPTIVA / BACKOFFICE E PÓS VENDAS					NÃO SE APLICA	1.617.369,00

2	(Obs: A quantidade da "Posição de Atendimento VOLANTE" é ESTIMADA. A utilização será conforme demandado pelos Contratantes, de acordo com o item 3.6.2 do Termo de Referência)	P.A.V	23	156			
LIMITADOR DO PREÇO GLOBAL (Somatórios dos itens 1 à 2) (R\$)							2.488.260,00

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.

3.2. 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 os CONTRATANTES obrigados a realizá-las em sua totalidade e não cabendo à empresa licitante vencedora pleitear qualquer tipo de reparação.

3.3. 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 – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Escopo

4.1.1. 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;

4.1.2. O CONTRATADO deverá prestar serviços de atendimento receptivo e vendas ativa, a partir das informações e orientações dispostas nos materiais e procedimentos disponibilizados pelos CONTRATANTES;

4.1.3. 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 às informações necessárias para abordagem, atendimento e venda;

4.1.4. 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;

4.1.5. Com o propósito de garantir a qualidade dos serviços executados, os CONTRATANTES poderão manter, quando desejar, nas instalações do CONTRATADO, profissional qualificado para acompanhar e avaliar os serviços prestados e dar suporte às

demandas especiais. Esse profissional pertencerá ao quadro de funcionários dos CONTRATANTES e utilizará o ambiente disponibilizado pelo CONTRATADO para alocação desse recurso.

4.2. Considerações Gerais

4.2.1. JANELA DE HORÁRIO COMERCIAL (JHC). A operação que atenderá os CONTRATANTES deve estar disponível ao público de segunda à sexta-feira, das 08h às 21h e aos finais de semana quando requerido pelos CONTRATANTES, neste mesmo horário, mediante acordo prévio entre as partes;

4.2.2. VALOR DE RESSARCIMENTO PADRÃO (VRP). É um valor monetário padrão utilizado para ressarcimento por eventual não cumprimento dos RNS estabelecidos. O valor total dos ressarcimentos acumulados mensalmente deverá ser debitado da fatura do mês subsequentes em que ocorreram os eventos de não atendimento dos RNS;

4.2.2.1. Para os descumprimentos de RNS previstos neste documento, será aplicado o VRP de 0,5% zero vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal;

4.2.2.2 O VRP é aplicável para todos os prazos estabelecidos nas propostas ou no contrato, sendo a sua aplicabilidade associada com a unidade aplicada nos prazos estabelecidos. Por exemplo, se o prazo for em horas, o VRP será aplicado por hora ou fração de hora, se o prazo for em dias, será aplicado por dia ou fração de dia, se for aplicável por frequência, será por conjunto de frequência e assim sucessivamente. Para situações de parada do sistema ou impossibilidade de uso que afetem um setor ou mais, será considerado o VRP sobre o valor do licenciamento mensal;

4.2.2.3. A aplicação do VRP se limita a 40% (quarenta por cento) do valor total da fatura para o CONTRATADO durante 01 (um) mês;

4.2.2.4. FALHA. É considerada falha a indisponibilidade, total ou parcial, do serviço por período. Uma FALHA é decorrência de um INCIDENTE e, portanto, caracterizada como tal;

4.2.2.5. Quando for feita qualquer referência a horário, deverá ser utilizada a hora de Brasília – DF.

4.2.3. O funcionamento da operação em feriados nacionais, estaduais ou municipais, bem como datas comemorativas, será avaliado e deliberado pelos CONTRATANTES;

4.2.4. Em casos de isolamento social ou outras impossibilidades de trabalho presencial no CONTRATADO, o teletrabalho deve ser implantado e a operação não poderá ser interrompida;

4.3. Configurações da operação

4.3.1. O CONTRATADO deverá atender os seguintes tipos de demanda:

4.3.1.1. Atendimento receptivo, por meio de ligações originárias de todo o território nacional para o número 0800 0481212;

4.3.1.1.1. A área de TI dos CONTRATANTES solicitará o remanejamento de ligações para a Central do CONTRATADO.

4.3.1.2. Tratamento das solicitações, sugestões e reclamações recebidas por meio do Fale Conosco FIESC <faleconosco@fiesc.com.br> e SAC;

4.3.1.3. Relacionamento Digital: receber através de Chat, E-mail, WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, SMS ou quaisquer outros meios que venham a ser adotados pelos CONTRATANTES, demandas de clientes e não clientes, respondendo pelo mesmo canal que o cliente entrou ou alternar o canal caso o cliente assim deseje;

4.3.1.4. 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;

4.3.1.5. Captação de oportunidades de negócio, ou seja, demandas, por serviço de quaisquer das instituições dos CONTRATANTES;

4.3.1.6. Aplicação de pesquisas e ações de pós-vendas por meio de abordagem ativa e recursos multicanal disponíveis;

4.3.1.7. Divulgação e assessoria a eventos e campanhas;

4.3.1.8. Ação telefônica ativa para iniciativas e eventos pontuais requisitados por quaisquer das instituições que compõem os CONTRATANTES;

4.3.1.9. Atividades de backoffice para apoio à força de vendas dos CONTRATANTES;

4.3.1.10. Processo de telecobrança (cobrança e renegociação) de dívidas de clientes dos CONTRATANTES;

PARÁGRAFO ÚNICO: independente do canal de entrada e atendimento do cliente, o sistema adotado pelo contratado deve manter o histórico de interações realizadas.

4.3.2. 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;

4.3.3. A atuação dos operadores será multi skill e estará adequada ao fluxo de chamadas e campanhas vigentes, conforme demanda dos CONTRATANTES;

4.3.4. Para o atendimento receptivo deve ser previsto transbordo de ligações, a fim de garantir o cumprimento do acordo de nível de serviços previsto neste termo, sujeito à penalização;

4.3.5. A equipe designada para a operação dos CONTRATANTES deverá estar apta tecnicamente para prestar os serviços de forma ativa e receptiva, utilizando-se de recursos multicanal priorizados para a operação/campanhas;

4.3.6. A transferência de ligações para outras Centrais deverá estar prevista via protocolo SIP sem custo para os CONTRATANTES;

4.3.7. 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;

4.3.8. Os CONTRATANTES poderão, a seu exclusivo critério, indicar outros números telefônicos de sua propriedade para realização das operações receptivas, sendo de

responsabilidade do CONTRATADO se adaptar de acordo com as necessidades dos CONTRATANTES;

4.3.9. O CONTRATADO deverá disponibilizar um sistema de gestão do conhecimento para apoiar os operadores durante o atendimento;

4.3.9.1. Os custos envolvidos no sistema de gestão do conhecimento e repasse de atualizações para os operadores e supervisores é de responsabilidade do CONTRATADO;

4.3.10. É de responsabilidade do CONTRATADO garantir que supervisores e operadores leiam as atualizações dos processos, procedimentos e produtos, além de notícias urgentes;

4.3.11. É recomendada a utilização de sistemas que reportem os acessos dos usuários, identificando os grupos que leram e que não leram imediatamente os avisos;

4.3.12. É de responsabilidade do CONTRATADO sugerir melhorias nas informações, a partir das observações realizadas pelos monitores nas avaliações de monitoria.

4.4. Atendimento humano ativo e receptivo

4.4.1. Os serviços de atendimento humano prestados pelo CONTRATADO compreendem as atividades descritas nos itens a seguir, observando procedimentos e requisitos definidos pelos CONTRATANTES, a saber:

4.4.1.1. Atender as ligações transferidas da URA e demais solicitações oriundas dos canais de atendimento digital;

4.4.1.2. Fornecer informações e esclarecimentos com base nos “scripts” (respostas padrão);

- i. A elaboração de scripts padrão será de responsabilidade do CONTRATADO.
- ii. Os “scripts” serão elaborados a partir de “briefings” fornecidos pelos CONTRATANTES e deverão, após sua formulação, serem aprovados pelos CONTRATANTES.

4.4.2. Efetuar o encaminhamento das ligações para outras Centrais determinadas pelos CONTRATANTES, sendo que estas ligações deverão ser transferidas através de atendimento assistido;

4.4.3. Realizar encaminhamento de dúvidas e reclamações de acordo com os protocolos definidos pelos CONTRATANTES, cumprindo prazos estabelecidos, caso venha a ocorrer;

4.4.4. Realizar os registros de atendimento (informação, solicitação, reclamação, sugestão) e vendas, conforme padrões definidos pelos CONTRATANTES;

4.4.5. Registrar pré-vendas e vendas de acordo com os protocolos definidos pelos CONTRATANTES;

4.4.6. Garantir a transferência imediata para o skill competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição;

4.4.7. Efetuar o call back quando ocorrer transbordo e desistências de ligações, caso ocorra volume de ligação superior a capacidade de atendimento;

4.4.8. Ter à disposição serviço de agendamento de visitas da equipe de vendas em seus

clientes;

4.4.9. Efetuar pesquisas de pós-venda de todos os serviços dos CONTRATANTES, conforme demanda;

4.4.10. Realizar atividades de backoffice, conforme demanda dos CONTRATANTES;

4.4.11. Analisar cada interação e dela extrair as oportunidades e necessidades que impactam na experiência do cliente, assim como propor e conduzir comitês internos para a solução junto aos líderes e demais integrantes da equipe;

4.4.12. Prospectar ativamente novas oportunidades de negócio através de pesquisa em buscadores como Google, sistema de big data, LinkedIn ou outras fontes a serem disponibilizadas, de acordo com as diretrizes e personas estabelecidas pelos CONTRATANTES;

4.4.13. As tentativas para atender às demandas de clientes pelo CONTRATADO deverão envolver:

4.4.13.1. Consulta aos “scripts” ou materiais disponíveis;

4.4.13.2. Transferência para outros Níveis de Atendimento, conforme procedimentos vigentes;

4.4.13.3. Consulta aos multiplicadores;

4.4.13.4. Consulta à supervisão;

4.4.13.5. Transferências para unidades/áreas técnicas definidas pelos CONTRATANTES, ou quaisquer alternativas que poderão surgir mediante a sua solicitação.

4.5. Atendimento Eletrônico da URA – Unidade de Resposta Audível

4.5.1. 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);

4.5.2. O CONTRATADO 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;

4.5.3. As devidas inclusões, exclusões e alterações, quando forem solicitadas ao CONTRATADO pelos CONTRATANTES, poderão ser realizadas de 1(uma) até 24 (vinte e quatro) 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.

4.5.4. A URA deverá estar instalada na rede interna do CONTRATADO, sendo o gerenciamento e programação realizados pelo mesmo;

4.5.5. O CONTRATADO deverá prever no mínimo 60 (sessenta) canais simultâneos de URA (Unidade de Resposta Audível) com plano de expansão, conforme necessidades dos CONTRATANTES;

4.5.6. 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 neste Termo de Referência;

4.5.7. As gravações de fraseologias da URA deverão ser feitas em estúdio, pelo CONTRATADO;

4.5.8. Para casos emergenciais e prioritários, as gravações poderão ser feitas pelo próprio CONTRATADO, sem a necessidade de estúdio; Mantendo a qualidade na gravação, que seja equivalente ou bem similar a gravação do estúdio;

4.5.8. A manutenção da URA pelo CONTRATADO 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 eles for designado;

4.5.10. O CONTRATADO, 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;

4.5.11. 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 ao CONTRATADO efetuar a gravação;

4.5.12. A URA deverá executar pesquisa de satisfação após a finalização da interação humana na própria URA ou via SMS, E-mail, WhatsApp, sendo que o envio deve acontecer em até 5 minutos após o término da interação e o resultado ser atrelado ao CPF do cliente;

4.5.13. 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;

4.5.14. 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;

4.5.15. O CONTRATADO deve programar solução para bloquear ligações telefônicas a cobrar (DDC);

4.5.16. 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);

4.5.17. A solução deverá suportar integração com o sistema de telefonia IP dos CONTRATANTES, possibilitando a conexão/integração entre as soluções através de SIP-TRUNKING;

4.5.18. Através dessa integração deverá ser possível realizar ligações ramal-ramal (nos dois sentidos) entre a solução de Contact Center que está sendo CONTRATADO com o sistema de telefonia dos CONTRATANTES;

4.5.19. As características da plataforma em operação nos CONTRATANTES são as

seguintes:

4.5.19.1. Solução de Telefonia Avaya Aura Communication Manager versão CM 7.0.1.2.0.441.23523;

4.5.19.2. Solução de Telefonia para integração SIP: Avaya System Manager 7.0.

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

4.5.21. A solução deverá permitir, após o término do atendimento humano, o retorno para pesquisa de satisfação;

4.5.22. 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;

4.5.23. Todo o conteúdo das respostas-padrão e da URA é de propriedade total e exclusiva dos CONTRATANTES;

4.5.24. O CONTRATADO 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.

4.6. Composição da operação

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

Perfil	Qtd	Descrição	Funcionamento
Ativa	3	Posição de atendimento fixa 12h/dia com gravação (infraestrutura + 2 operadores)	Segunda à Sexta- feira, das 09h às 21h
Receptiva	3	Posição de atendimento fixa 12h/dia com gravação (infraestrutura + 2 operadores)	Segunda à Sexta- feira, das 08h às 20h
Backoffice e Pós-vendas	1	Posição de atendimento fixa 12h/dia com gravação (infraestrutura + 2 operadores)	Segunda à Sexta- feira, das 09h às 21h
Supervisão	1	Posição de supervisão 12h/dia com gravação (infraestrutura + 2 supervisores)	Segunda à Sexta- feira, das 08h às 21h

4.6.1.1. Além das posições de atendimento fixas iniciais, a operação dos CONTRATANTES deverá dispor de mais 23 (vinte e três) posições de atendimento volantes, (infraestrutura + 2 operadores cada + supervisores adicionais), a serem acionados conforme demanda dos CONTRATANTES;

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

4.6.3. 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 do CONTRATADO, a fim de ampliar o desempenho da operação no atendimento, abordagem e conversão, de acordo com objetivos e metas pactuados;

4.6.4. Para o acionamento das posições de atendimento volantes, os CONTRATANTES deverão emitir o aviso de fornecimento para o CONTRATADO com, no mínimo, 20 (vinte)

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;

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

4.6.6. 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;

4.6.7. Além da equipe de atendimento, a operação do CONTRATADO 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.

4.7. Recursos Multicanal

4.7.1. O CONTRATADO deverá dispor, minimamente, dos recursos abaixo descritos, a serem utilizados sob demanda dos CONTRATANTES:

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

4.7.1.1.1. 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;

4.7.1.1.2. 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 tenha visibilidade de onde houve divergência e continuará o atendimento.

4.7.1.2. 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;

4.7.1.2.1. 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 tele atendentes 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;

4.7.1.2.2. Os scripts poderão ser alterados a qualquer momento, seja por demanda dos CONTRATANTES ou a partir de sinalizações com oportunidades de melhoria do CONTRATADO;

4.7.1.2.3. O dimensionamento de agentes virtuais será realizado de forma flexível, sob demanda, conforme necessidade dos CONTRATANTES ou a partir de recomendações do CONTRATADO.

4.7.1.3. 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;

4.7.1.3.1. 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;

4.7.1.3.2. O envio de link por SMS deverá conter mensagem diferenciada e conter identificação de código de acesso ao cliente;

4.7.1.3.3. O atendimento por escrito deve ser feito por grupo de atendentes especializado para atendimento por escrito;

4.7.1.3.4. As mensagens serão padronizadas de acordo com o script definido.

4.7.1.4. Whatsapp: o serviço de whatsapp será acionado pelo CONTRATADO, sob demanda dos CONTRATANTES. O software responsável por centralizar e fazer gestão das interações com todos os canais digitais, incluindo o WhatsApp, deverá possuir as seguintes funções:

4.7.1.4.1. Transferência para outras campanhas, níveis ou usuários;

4.7.1.4.2. Armazenamento de histórico de conversa e possibilidade de resgate de histórico de forma facilitada;

4.7.1.4.3. Integração com todos os sistemas dos CONTRATANTES. Essas integrações deverão ser realizadas pelo CONTRATADO sem qualquer ônus para os CONTRATANTES;

4.7.1.4.4. Interface intuitiva com possibilidade de visualização de contatos e filas de interações e agentes conectados na plataforma;

4.7.1.4.5. Módulo de gerenciamento que permita gestão das interações (recebidas, realizadas, por fila, por usuário);

4.7.1.4.6. Monitoramento em tempo real das interações via WhatsApp onde exiba as quantidades de interações, quantidade que estão na fila, tempo de espera e agentes disponíveis;

4.7.1.4.7. Avaliação da interação – possibilidade de automaticamente enviar pesquisa de satisfação e gravar as respostas em banco de dados estruturado de forma que possa ser extraído via relatório em Microsoft Excel ou via API e a resposta estar atrelada ao CPF do cliente;

4.7.1.4.8. Envio e recebimento nas mesmas mídias trafegadas no WhatsApp que são: Áudio, vídeo, PDF, JPEG, Pacote Office, Link;

4.7.1.4.9. Possibilitar a criação de Árvore de Decisão com a possibilidade de múltipla escolha onde o cliente será direcionado para a opção desejada de acordo com as respostas;

4.7.1.4.10. Gravação full das interações e disponibilidade de consulta via relatório da plataforma;

4.7.1.4.11. Segmentação por departamentos para que cada unidade dos CONTRATANTES possa utilizar a plataforma em suas diversas regionais e departamentos independentes, porém em estrutura centralizada.

4.7.1.5.Chat: o serviço de chat será acionado pelo CONTRATADO, 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;

4.7.1.6.Chatbots: são robôs de conversa desenvolvidos com inteligência artificial e deverão ser ativados em todos os canais digitais (Chat, WhatsApp, Facebook Messenger, ou quaisquer outros meios que venham a ser adotados pelos CONTRATANTES em que seja possível sua aplicação);

4.7.1.6.1.Eles deverão contar com árvore de decisão e NLP (processamento de linguagem natural) para entendimento contextualizado das interações dos clientes.

4.7.1.6.2.Curadoria: através de acompanhamento e análise das conversas, criar um ciclo de melhorias contínuas, além de ter Reports e Dados com o desempenho do bot.

4.7.1.7.SMS: a plataforma do CONTRATADO deverá permitir a resposta do cliente, assim como obter de forma digital as respostas do cliente;

4.7.1.7.1.O envio de SMS deverá apresentar custo unitário em tabela regressiva de preço de acordo com a quantidade de envios ou incluso no valor contratado;

4.7.1.8.Click to Call: o serviço click to call será acionado pelo CONTRATADO, sob demanda dos CONTRATANTES, e o recurso poderá ser utilizado como canal alternativo para atendimento e vendas. A solução deve emitir relatório com todos os números que foram ou não contatados pela plataforma. O uso dessa ferramenta estará atrelado à estratégia definida para a campanha/operação;

4.7.1.9.O uso dos recursos multicanal será considerado obrigatório, sempre que requerido pelos CONTRATANTES, sem custos adicionais;

4.7.1.10.O CONTRATADO 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.

4.8. Gerenciamento de implantação e operação

4.8.1.O serviço deverá ser prestado nas dependências do CONTRATADO, a ser iniciado em até 15 (quinze) dias corridos da assinatura do contrato entre as partes;

4.8.2.Em até 5 (cinco) dias corridos, após a data de assinatura do contrato, os CONTRATANTES e o CONTRATADO realizarão a reunião de kick off para definições de planejamento e projeto de implantação dos serviços contratados;

4.8.3.É responsabilidade do CONTRATADO estruturar o planejamento de implantação da operação, bem como, mapear papéis, responsabilidades e prazos, para aprovação por parte dos CONTRATANTES. A gestão do projeto deverá ser feita de acordo com padrão da CONTRATANTE.

4.8.4.O planejamento da operação deverá ser entregue para validação pelos CONTRATANTES em até 5 (cinco) dias corridos após a reunião de kick off realizada entre as partes;

4.8.5.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;

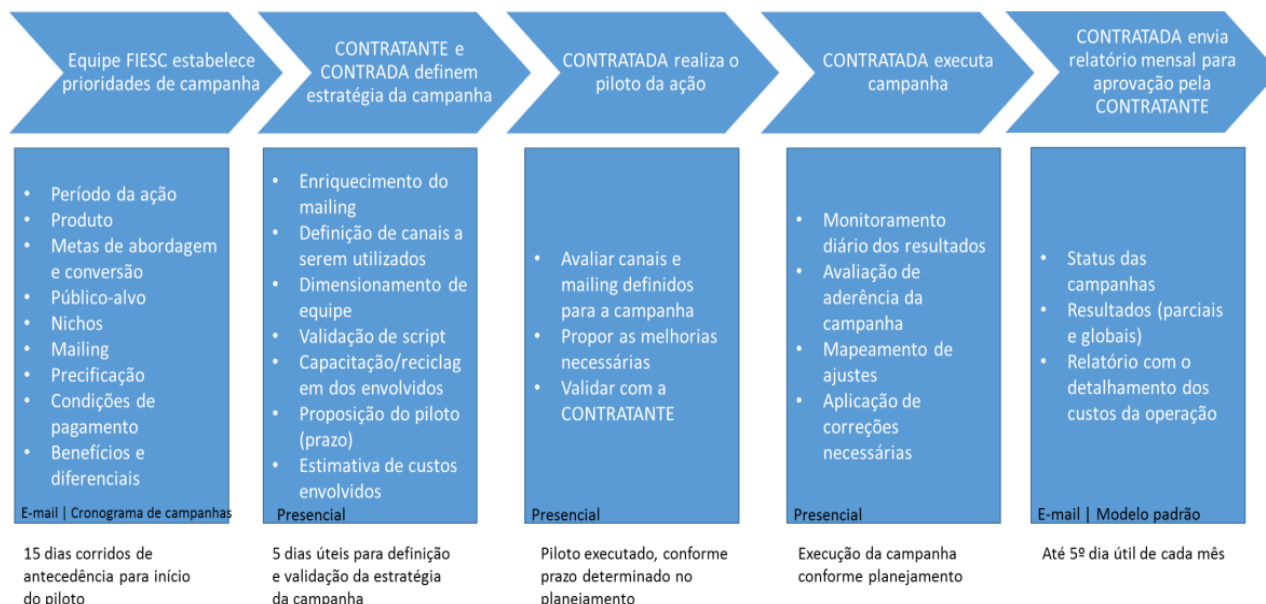
4.8.6.O gerenciamento da implantação terá como base a ferramenta de gestão MS Project, a ser estruturada pelo CONTRATADO e compartilhada com os CONTRATANTES, para acompanhamento;

4.8.7.Sempre que os CONTRATANTES definirem a necessidade de reunião presencial para atendimento ao objeto licitado, será considerada obrigatória a presença do

CONTRATADO.

4.9. Definição de campanhas

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



4.9.2. 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.

4.10. Relatórios

4.10.1. O CONTRATADO deverá fornecer aos CONTRATANTES relatórios estatísticos, desde o primeiro dia de operação, baseados na utilização de cada serviço disponível e ocorrências de falhas em cada recurso do sistema. Eles deverão ser organizados de forma a possuir componentes mínimos que facilitem sua interpretação. Os relatórios serão divididos em grupos, que serão:

4.10.1.1. Relatórios On-Line (em tempo real) – são aqueles que devem estar atualizados a cada transação e mostrar a posição dos processos naquele momento em relação ao início do período selecionado. Ex.: % (percentual) de Soluções em Andamento do dia 01/mês até 05/mês ou do início do dia até o momento;

4.10.1.2. Relatórios Off-Line Diários – são aqueles que em D+1 (dados coletados referentes ao dia anterior), consolidam os dados criando uma base histórica de indicadores para consulta diária e gerenciamento da operação. Ex.: Quantidade de ligações dia-dia desde o início do ano por canal de tipo de ligação Ativa ou Receptiva;

4.10.1.3. Relatórios Off-Line Mensais Executivos – são relatórios sumarizados de desempenho mensal da operação, apresentado para o Gestor do Contrato dos CONTRATANTES;

4.10.2.Os relatórios também devem viabilizar dados históricos, individual e acumulado por campanhas, operadores e tipo de canal (Telefone, WhatsApp, Chat, Facebook Messenger, e-mail e outros que possam surgir);

4.10.3.Os relatórios executivos devem ser acompanhados de comentários que auxiliem na explicação de variações consideráveis nos indicadores e de possíveis soluções ou correções que foram ou serão adotadas;

4.10.4.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;
- Interações recebidas, respondidas, não respondidas e tempo médio de espera nos canais digitais;
- Contatos realizados com sucesso e sem sucesso da plataforma de Click to Call, com o número de telefone do cliente;
- 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 por canal;
- 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.

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

4.10.6.Todos os relatórios estatísticos elaborados pelo CONTRATADO serão passíveis de

auditoria e conferência pelos CONTRATANTES, na hipótese de identificar inconsistências, imediatamente notificará o CONTRATADO para as devidas providências.

4.11. Características da operação

4.11.1. Inteligência operacional

4.11.1.1.O CONTRATADO 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;

4.11.1.2.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;

4.11.1.3.O CONTRATADO 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;

4.11.1.4.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

4.11.2. Recursos tecnológicos

4.11.2.1.O CONTRATADO 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;

4.11.2.2.O CONTRATADO deverá possuir sistema de CRM e adequá-lo, sem custo aos CONTRATANTES, de forma a atender as necessidades do negócio dos CONTRATANTES;

4.11.2.3.Eventuais integrações com o CRM dos CONTRATANTES deverão ser realizadas pelo CONTRATADO, sem custos adicionais para os CONTRATANTES;

4.11.2.4.Os CONTRATANTES poderão disponibilizar acesso e licenças do CRM Microsoft Dynamics 365 para uso do CONTRATADO;

4.11.2.5.Quando requerido pelos CONTRATANTES, considerar-se-á obrigatório o uso do CRM Microsoft Dynamics 365 pelo CONTRATADO;

4.11.2.6.O CONTRATADO deverá possuir sistemas para envios de relatórios em tempo real para os CONTRATANTES, conforme especificado neste Termo de Referência;

4.11.2.7.O CONTRATADO 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;

4.11.2.8.O CONTRATADO deverá possuir gestão interna de infraestrutura e tecnologia;

4.11.2.9.O CONTRATADO deverá prover mecanismo de backup de todas as informações referentes aos atendimentos efetuados, incluindo-se as gravações associadas a cada contato;

4.11.2.10.O CONTRATADO deverá disponibilizar discagem automática para todas as posições de atendimentos da operação;

4.11.2.11.O modelo deverá possibilitar discagens preditivas para os diversos serviços de ativos e preview, sempre que necessário;

4.11.2.12.O motor de discagens deverá possibilitar os seguintes itens:

- i. Discagem nos modos: preditivo, power e previen;
- ii. Deve possuir API aberta para integrações diversas;
- iii. Ter AMD em hardware ou software para detecção de tons de ocupado, secretária, fax, etc;
- iv. Deve possuir painel configurável para a renitência (rechamadas) segmentada pelas sinalizações de Não Atende, Ocupado, Caixa Postal, Telefone Inexistente;
- v. O sistema deve ter capacidade de fazer leitura do banco de dados no formato enviado pelos CONTRATANTES (documento em formato Excel ou .txt) ou convertê-lo apropriadamente para a base de dados do discador;
- vi. O sistema deve permitir a configuração de parâmetros de rediscagem das ligações não completadas e/ou atendidas;
- vii. O sistema deve permitir a configuração de filtros para discagem;
- viii. Permitir fazer o agendamento de contatos para controle e disparo na data agendada;
- ix. Configurar estratégias de rediscagem para os números configurados na lista de discagem;
- x. Caso não complete a ligação o sistema deve oferecer a opção para reagendar a chamada em horário específico e também a possibilidade de não efetuar nova tentativa conforme atingido o número de tentativas pré-definidas;
- xi. Disponibilizar relatórios de todas as ligações enviadas com seus respectivos retornos;
- xii. Fornecer informações gerenciais e estatísticas dos contatos, resultados por operador e campanha;
- xiii. Fornece relatórios e gráficos sobre a agenda de contatos.

4.11.2.13.Planos de contingência deverão ser elaborados em conjunto, entre CONTRATADO 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.

4.11.3. Soluções de telefonia (PABX/DAC)

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

- i. O número 0800 048 1212 e/ou qualquer outro que vier a ser acrescido, alterado ou excluído, será de titularidade dos CONTRATANTES;
- ii. O número de recebimento das ligações do 0800 deve ser substituído pelo número do CONTRATADO. A titularidade e qualquer alteração no 0800 é de responsabilidade dos CONTRATANTES.
- iii. O CONTRATADO deverá disponibilizar em seu ambiente de atendimento e sob sua responsabilidade (gestão e custos) as terminações a serem programadas no serviço.
- iv. A solução PABX tem que suportar e integrar, se necessário, com o item 4.5.19;

4.11.3.2.O CONTRATADO deverá disponibilizar em seu ambiente, os terminais designados para o atendimento das chamadas originadas de todo o território brasileiro;

4.11.3.3.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;

4.11.3.4.Os terminais receberão as chamadas supramencionadas por processo de redirecionamento de ligações a ser viabilizado pelos CONTRATANTES através do número 0800 048 1212, podendo os CONTRATANTES acrescentar outros de sua propriedade;

4.11.3.5.O DDR usado pelo CONTRATADO não poderá ser o mesmo dos CONTRATANTES. Não poderá ser entre os números 3231-4100 até 3231-4399 e também entre 3231-4600 até 3231-4799;

4.11.3.6.A tecnologia utilizada para ligações saintes deverá ser obrigatoriamente ISDN (Integrated Services Digital Network) ou TDMA (Time Division Multiple Access) ou de tecnologia superior;

4.11.3.7.Em hipótese alguma poderá ser utilizada tecnologia GSM, chipeira ou similares;

4.11.3.8.O número de A (telefone de origem) deverá ser exibido de acordo com o DDD do telefone de destino. Exemplo: em caso de ligação para o DDD 49, o número que deve aparecer para o cliente deve ter o DDD 49;

4.11.3.9.Todos os custos relativos às plataformas são de responsabilidade do CONTRATADO sem qualquer ônus para os CONTRATANTES;

4.11.3.10.Caso os CONTRATANTES decidam por nova forma de atendimento para as chamadas, deverá informar ao CONTRATADO com prazo de 10 (dez) dias de antecedência para que sejam feitas as adequações necessárias.

4.11.4. Placas anunciadoras

4.11.4.1.O CONTRATADO deverá manter mensagens eletrônicas, previamente definidas e aprovadas pelos CONTRATANTES;

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

4.11.5. Sistema de gravação digital de voz

4.11.5.1.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;

4.11.5.2.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;

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

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

4.11.5.5.O sistema deve possuir a capacidade de armazenamento de 90 (noventa) dias com acesso “on-line” (em linha ou conectado) imediato para os CONTRATANTES;

4.11.5.6.O CONTRATADO 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;

4.11.5.7.Todas as gravações de forma audível deverão ser geradas em arquivo compatível com qualquer reprodutor de áudio padrão e com as seguintes extensões: “mp3”, “ogg”, “wav” ou “wma”;

4.11.5.8.A busca de gravações deve ser realizada em até 24 (vinte e quatro) horas após solicitação / sob demanda.

4.11.6. Softwares – Programas de computador

4.11.6.1.O CONTRATADO 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;

4.11.6.2.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;

4.11.6.3.O sistema deverá oferecer solução que permita integração com demais sistemas dos CONTRATANTES com objetivo de gerar oportunidade de negócio;

4.11.6.4.Possibilidade de integração com outros softwares existentes nos

CONTRATANTES, bem como, capacidade de desenvolvimento de front end de informações pertinentes a operação;

4.11.6.5.É de responsabilidade exclusiva do CONTRATADO o restante dos softwares e sistemas operacionais e licenças que sustentarão a prestação do serviço deste Termo de Referência, sendo necessário tratar-se de softwares homologados junto aos órgãos competentes e com reconhecimento técnico especializado.

4.11.6.6.Requisitos Mínimos Obrigatórios:

- i. Requisitos tecnológicos:
 - Possuir arquitetura WEB
 - Possuir compatibilidade com os sistemas operacionais Windows 7 ou superior
 - Possuir compatibilidade com pacote Office 365
 - 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.

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

4.11.7.1.O CONTRATADO deverá prever na sua estrutura tecnologia CTI;

4.11.7.2.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.

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

4.11.7.4.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;

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

4.11.8. “Hardware” – Parte física

4.11.8.1.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 (vinte e quatro) meses de uso e que sejam compatíveis com as aplicações dos CONTRATANTES;

4.11.8.2.As estações de trabalho deverão ser compostas por equipamentos com configuração mínima de processador Core I3 2.3 Ghz, memória RAM de 4Gb e HD de 500Gb;

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

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

4.11.9. Comunicação de dados

4.11.9.1.O link de comunicação entre o CONTRATADO e CONTRATANTES, deverá ser de uso exclusivo através de link ponto a ponto e provido pelo CONTRATADO;

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

4.11.9.3.O CONTRATADO 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);

4.11.9.4.Toda infraestrutura necessária para interligação dos links (roteadores e firewalls) deverá ser provida pelo CONTRATADO;

4.11.10. Recursos de contingência

4.11.10.1.O CONTRATADO 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 048 1212.

4.11.11. Requisitos de segurança

4.11.11.1.O CONTRATADO 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. O CONTRATADO poderá encaminhar questionamentos sobre segurança da informação que estejam relacionados à prestação dos serviços previstos neste edital, e deverá assinar, após a efetivação do contrato, o

Termo de Confidencialidade e Sigilo para terceiros, para formalizar a responsabilidade quanto ao sigilo das informações fornecidas pelos CONTRATANTES, **ANEXO V** do Edital.

4.11.11.2.O CONTRATADO deverá assegurar a segurança da informação em sua infraestrutura, dispondo de no mínimo um firewall para proteção externa e antivírus instalado nos computadores;

4.11.11.3.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;

4.11.11.4.O CONTRATADO deverá permitir aos CONTRATANTES acesso irrestrito local ou remoto aos sistemas da mesma para fins de auditoria em segurança e/ou de qualidade;

4.11.11.5.Tais auditorias serão efetuadas pelos CONTRATANTES, caso julguem necessário;

4.11.11.6.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;

4.11.11.7.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.

4.11.11.8.O resultado da auditoria será levado a conhecimento do CONTRATADO que se compromete a atender ou propor melhorias aos pontos que obtiverem nota de avaliação abaixo do esperado;

4.11.11.9.Os CONTRATANTES definirão a empresa a prestar o serviço de auditoria, se optar por não o fazer ela própria;

4.11.11.10.O CONTRATADO 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;

4.11.11.11.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.

4.11.11.12.A licitante vencedora, após a assinatura do contrato, deverá apresentar projeto estruturado para atender Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), declarando possuir:

- i. Conformidade com a Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) quando às

disposições de segurança da informação relativo aos procedimentos e aplicações de internet que adotar na execução do serviço;

- ii. Conformidade com a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) quando às disposições de privacidade de dados relativo aos procedimentos e aplicações de internet que adotar na execução do serviço, conforme norma técnica ABNT NBR ISO/IEC 27701:2019;

4.11.11.13. Os casos omissos neste Termo deverão ser aprovados pelos CONTRATANTES.

4.12. Acordos de Nível de Serviço (ANS) para funcionalidades do sistema

4.12.1. O CONTRATADO 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 a seguir:

Ligações recebidas	- Entende-se por ligação recebida as chamadas recebidas pelo PABX da CONTRATADO. - Todas as ligações recebidas devem ser atendidas pela URA.
Ligações não recebidas	- 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 CONTRATADO. - 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 CONTRATADO 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	- 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	- 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. - 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	- 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 CONTRATADO é de até 20 (vinte) segundos depois de escolhida pelo usuário a opção de atendimento humano na URA.
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 usuário. - ILA – Índice de ligações abandonadas: Meta de 3% das ligações abandonadas em relação ao total de ligações recebidas.
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 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	- 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	- Entende-se por turnover a rotatividade dos atendentes da CONTRATADO, 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.

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

4.12.3.A seguir o detalhamento dos padrões de fornecimento e respectivas penalidades, em caso de não cumprimento por parte do CONTRATADO, 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 Contact Center 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 operação sem prévio aviso e anuência dos CONTRATANTES	Por ocorrência	100%	A penalidade será aplicada por cada um dos serviços não operados.	Penalidade Grave
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
---	---	----------------	------	--	------------------

4.12.4.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 CONTRATADO 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 CONTRATADO. 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 humano;	Relatório mensal	Perder no máximo 1% das ligações que chegaram ao PABX até a URA	Penalidade Grave
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 CONTRATADO, 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

4.12.5.O CONTRATADO deverá apresentar um relatório consolidado mensal, até o 5º dia útil do mês subsequente, apresentando os índices das tabelas acima (itens 4.12.3 e 4.12.4), em uma planilha única, em que deverão constar relacionados os valores totais e consolidados de cada relatório individual solicitado por índice;

4.12.6.As penalidades cometidas pelo CONTRATADO 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.

4.12.7.As penalidades podem ser cumulativas, não ultrapassando o teto máximo de 30% do faturamento total;

4.12.8.Caso ultrapasse esse valor, será emitida advertência para os CONTRATANTES;

4.12.9.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;

4.12.10.A emissão de 3 (três) advertências acarretará o cancelamento do contrato.

4.13. Requisitos de nível de serviço de recursos de TI e disponibilidade

4.13.1.O contrato garante aos CONTRATANTES os serviços de suporte técnico;

4.13.2.O CONTRATADO deverá utilizar a Central de Suporte e Manutenção (CSM) disponibilizada pelos CONTRATANTES ou seu sistema de chamados e fornecer suporte pelas seguintes instâncias:

4.13.3.Suporte telefônico em língua portuguesa;

4.13.4.Suporte via ferramenta WEB;

4.13.5.Suporte via ferramenta de acesso remoto;

4.13.6.Todas as interações entre CONTRATADO e CONTRATANTES deverão ser registradas no sistema de chamados, visando consultas futuras;

4.13.7.Os chamados abertos na CSM receberão a seguinte qualificação de natureza na sua abertura:

Categoria	Descrição
Incidente	É uma interrupção não planejada de um recurso ofertado pela aplicação ou a redução da qualidade e/ou de performance deste recurso. Os prazos para os incidentes respeitarão a matriz apresentada neste documento, de acordo com sua criticidade.
Problema	Quando o INCIDENTE foi resolvido com o restabelecimento do serviço/funcionalidade, contudo a causa raiz do INCIDENTE não foi identificada. Desta forma, é necessário identificar a causa raiz (PROBLEMA) para que o INCIDENTE não se repita. O prazo para o fornecedor resolver um problema é em até 10 dias. Ou seja, identificado o problema, o CONTRATADO incluirá o item no roadmap da próxima versão ou no máximo na subsequente.
Dúvida	Dúvidas ou dificuldades na utilização de algum recurso da aplicação. Os chamados desta natureza serão categorizados de acordo com a criticidade.
Obrigação legal	Necessidade de alteração na aplicação devido obrigações legais ou acessórias. Atendendo a legislação federal e estadual na unidade federativa de Santa Catarina. Não são atendidas demandas sindicais. No que tange às obrigações legais federais e estaduais, o CONTRATADO deverá garantir que a aplicação se comporta conforme a lei.
Solicitação de Serviço	Solicitação de serviços ou implementações de novas funcionalidades no sistema por determinação dos CONTRATANTES. O prazo para resolução de solicitações de serviço será de acordo com o alinhado nas propostas comerciais.

Sugestão de Melhoria	Melhorias nas rotinas existentes ou sugestão de novas funcionalidades. Esta sugestão será avaliada e poderá ser incluída no roadmap de atualização do sistema em versão futura.
-----------------------------	---

4.13.8.A urgência do acionamento está relacionada ao prazo para disponibilização da solução perante o impacto que o problema representa a instituição e indica a velocidade para atendimento da solicitação, permitindo que estas solicitações possam ser classificadas com os valores abaixo. O CONTRATADO só poderá alterar a classificação e prazo de atendimento mediante aceite e alinhamento com os CONTRATANTES;

Urgência	Descrição
Alta	Solicitação referente à incidentes que impeçam o uso normal da aplicação sem alternativas para uso da mesma.
Média	Solicitação referente à incidentes que impeçam o uso normal da aplicação, porém a ferramenta disponibiliza outros recursos que promovem o mesmo resultado esperado.
Baixa	Solicitação referente à incidentes/problemas que não impeçam o uso normal da aplicação.
Sem urgência	Solicitações não relacionadas às categorias de incidente/problemas e obrigações legais.

4.13.9.O impacto do acionamento está relacionado ao grau de impacto que pode afetar a operação e indica a velocidade para o atendimento da solicitação, permitindo que estas solicitações possam ser classificadas com os valores abaixo. O CONTRATADO só poderá alterar a classificação e prazo de atendimento mediante aceite e alinhamento com os CONTRATANTES:

Impacto	Descrição
Alta	Solicitação referente à incidentes/problemas críticos na aplicação gerando impacto em todo o serviço.
Média	Solicitações referentes à incidentes/problemas em serviços importantes e de uso diário, atualizações de relatórios com impacto em dados gerenciais.
Baixa	Solicitações referentes à incidentes/problemas em partes do sistema de uso não frequente e que não impactam no negócio da empresa ou uso do sistema.
Sem Impacto	Solicitações não relacionadas às categorias de incidente/problemas e obrigações legais.

4.13.10.A priorização do acionamento está relacionada ao cruzamento da classificação da urgência com a classificação do impacto, permitindo que estas solicitações possam ser classificadas com os seguintes valores:

	Impacto do Incidente			
Urgência		Alto	Médio	Baixo
	Alto	01	02	03
	Médio	02	03	04
	Baixo	03	04	05

4.13.11.A priorização para atendimento das solicitações de suporte deve seguir os critérios decorrentes da tabela acima. Os tempos para atendimento em horário JHC das mesmas,

seguem na tabela abaixo:

Prioridade	Descrição	Primeiro trâmite	Resolução
01	Crítica	01h00min	04h00min
02	Alta	02h00min	16h00min
03	Média	04h00min	36h00min
04	Baixa	08h00min	96h00min
05	Planejada	16h00min	120h00min

4.13.12. Para efeito de controle, os tempos de resolução serão contados a partir da data e hora de registro do chamado no CSM ou no sistema WEB disponibilizado pelo CONTRATADO e no período definido como JHC;

4.13.13. O primeiro trâmite determina o entendimento da solicitação e confirmação das características da priorização. O CONTRATADO poderá solicitar a alteração da prioridade da solicitação, caso entenda de forma diferente dos CONTRATANTES, sempre em comum acordo com estes;

4.13.14. O CONTRATADO só poderá encerrar um chamado após aceite formal dos CONTRATANTES. O prazo para retorno dos CONTRATANTES é de até 15 (quinze) dias corridos, contando da data de registro da entrega;

4.13.15. Caso os parâmetros ou tempos estabelecidos não sejam atendidos pelo CONTRATADO, será aplicado o VRP conforme previsto neste documento.

4.14. Gestão de recursos humanos

4.14.1. O CONTRATADO deverá dispor de equipe mínima para atender ao escopo deste termo, conforme previsto no item 4.6;

4.14.2. 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 do CONTRATADO, sem qualquer vínculo empregatício ou solidariedade com os CONTRATANTES;

4.14.3. Toda a equipe do CONTRATADO para atuar na operação dos CONTRATANTES deverá ser registrada em regime de CLT;

4.14.4. O CONTRATADO 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, como reposição de colaboradores em situações de afastamentos e férias;

4.14.5. Os CONTRATANTES poderão acompanhar todo o processo de seleção e contratação de pessoal, conforme necessidade;

4.14.6. Os CONTRATANTES reservam-se ao direito de definir o perfil desejado para os profissionais da operação em conjunto com o CONTRATADO;

4.14.7.Requisitos mínimos dos profissionais da equipe de atendimento:

Operadores	18 anos completos
	Ensino Médio Completo/ Superior em andamento (desejável)
	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 mínima de 6 meses com operações de vendas

Supervisores	Superior completo
	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 mínima de 1 ano em cargos de gestão de equipes de vendas

4.14.8.O recrutamento e seleção deverão ser executados em ambiente do CONTRATADO, sendo todos seus procedimentos e etapas devidamente documentados, colocando-os à disposição dos CONTRATANTES para eventuais auditorias;

4.14.9.O CONTRATADO 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 Termo de Referência;

4.14.10.O CONTRATADO 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;

4.14.11.O CONTRATADO 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;

4.14.12.No ato de seleção, devem ser observados os seguintes critérios:

- Perfil / conhecimento compatível com a função, atendendo aos pré-requisitos e à formação exigida, conforme necessidade dos CONTRATANTES;
- Verificação da exatidão das informações constantes no currículo do candidato;
- Perfil psicológico compatível com as atividades, analisado por profissional especializado e utilizando ferramentas de avaliação de eficácia comprovada;
- Obrigatoriedade de realização de exames audiométricos.

4.14.13. Todas as exigências de perfil estabelecidas deverão ser avaliadas e comprovadas pelo CONTRATADO 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;

4.14.14. O CONTRATADO 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;

4.14.15. O CONTRATADO deverá manter, no mínimo, uma campanha motivacional anual, com ações mensais, a serem aplicadas na operação dos CONTRATANTES, prevendo ações motivacionais para a equipe como um todo, bem como ações realizadas em datas especiais, ações de motivação de vendas, aumento de produtividade, entre outros, durante a vigência do contrato;

4.14.16. Caberá ao CONTRATADO a criação, o desenvolvimento, a organização, a implantação e o gerenciamento de cada campanha proposta, inclusive arcando com eventuais despesas inerentes à implementação da campanha;

4.14.17. O CONTRATADO 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.

4.15. Capacitação das equipes

4.15.1. É de responsabilidade do CONTRATADO aplicar treinamentos relacionados a abordagem, técnicas de vendas, normas e padrões internos, uso dos equipamentos e regramentos diversos;

4.15.2. 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 do CONTRATADO. Os colaboradores que acertarem 100% do teste serão considerados aptos a atuar na operação/campanha;

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

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

oportunidades:

4.15.4.1. Início de operação (integração dos funcionários do CONTRATADO);

4.15.4.2. Lançamento de novas campanhas;

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

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

4.15.5. Cada operador deverá receber, pelo menos, 2 (duas) horas de reciclagem por mês, a ser aplicada pelo CONTRATADO;

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

4.15.7. O CONTRATADO deverá disponibilizar salas para treinamentos teóricos, práticos e em sistemas;

4.15.8. O treinamento nas ferramentas de atendimento e telefonia são de responsabilidade do CONTRATADO;

4.15.9. 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);

4.15.10. O CONTRATADO deverá garantir que sempre haverá pelo menos um instrutor qualificado para os treinamentos e reciclagens;

4.15.11. O CONTRATADO 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.

4.16. Monitoria e feedback

4.16.1. O CONTRATADO deverá dispor de processo formal de monitoria dos contatos e feedback à operação, por meio da análise de Monitores de Qualidade;

4.16.2. A partir do processo de monitoria e feedback, o CONTRATADO 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;

4.16.3. O CONTRATADO deverá realizar um mínimo de 5 (cinco) avaliações/mês, por meio da equipe de monitoria e supervisão;

4.16.4. O CONTRATADO deverá realizar um mínimo de 6 (seis) avaliações/mês para os operadores novos no produto/campanha (até 3 (três) meses, quando campanhas de longa duração);

4.16.5. As avaliações devem ser registradas no sistema do CONTRATADO, com acesso aos resultados pelos CONTRATANTES, tanto aos registros quanto áudios monitorados;

- 4.16.6. As observações lançadas pelos monitores, utilizadas pelos supervisores nos feedbacks, deverão ser claras e precisas, seguindo um padrão de abordagem;
- 4.16.7. Caso seja apontado um erro crítico, a nota da avaliação deverá ser imediatamente zerada;
- 4.16.8. 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;
- 4.16.9. Caso o atendente tenha passado alguma informação incorreta para o cliente, o supervisor do CONTRATADO deverá realizar novo contato com o cliente de forma a corrigir o que for necessário;
- 4.16.10. Os critérios de seleção das gravações serão definidos pelos CONTRATANTES;
- 4.16.11. Pelo menos 1 (uma) avaliação deverá ser feita on-line, sendo posteriormente ligada ao áudio da gravação correspondente;
- 4.16.12. Um representante dos CONTRATANTES realizará a escuta e fará a auditoria de qualidade de parte das avaliações realizadas e registradas pelo CONTRATADO, a título de auditoria;
- 4.16.13. Os CONTRATANTES também poderão solicitar novas avaliações, a qualquer tempo;
- 4.16.14. 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;
- 4.16.15. 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;
- 4.16.16. 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;
- 4.16.17. Todas as informações referentes ao conteúdo das ligações são consideradas confidenciais não podendo ser compartilhadas com pessoas não envolvidas na operação;
- 4.16.18. A nota mínima esperada para o operador iniciante será 7 (sete), considerando 1 (um) a menor nota, e 10 (dez) a maior nota;
- 4.16.19. 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;
- 4.16.20. O atendente que tiver notas inferiores ao mínimo definido, por um período de 3 (três) 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.

4.17. Requisitos de instalações físicas

4.17.1.Os serviços deverão ser executados nas instalações do CONTRATADO, visando facilitar os procedimentos de planejamento, monitoramento e otimização contínua dos processos de gestão;

4.17.2.Haverá auditorias periódicas quanto às instalações do CONTRATADO, a fim de verificar a adequação aos requerimentos desse Termo de Referência;

4.17.3.O CONTRATADO se obriga a atender todas as solicitações de melhorias quando forem verificadas irregularidades que possam prejudicar a operação do atendimento;

4.17.4.Os serviços deverão ser executados nas instalações do CONTRATADO, que deverá estar localizada na região da Grande Florianópolis, visando facilitar os procedimentos de planejamento, monitoramento e otimização contínua dos processos de gestão, pela equipe gestora do serviço de Contact Center dos CONTRATANTES, permitindo seu acesso, a qualquer momento;

4.17.5. 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 do CONTRATADO, 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 do CONTRATADO a fim de evitar transtornos com ruídos causados por outras células de atendimento.

4.17.6. Da estrutura do Contact Center

4.17.6.1.Será requerida do CONTRATADO 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 do CONTRATADO;

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, pelo CONTRATADO, do(s) sistema(s) e demais componentes tecnológicos envolvidos na operação do Contact Center

4.17.7.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;

4.17.8.O CONTRATADO deverá obrigatoriamente possuir gerador exclusivo, que garanta o funcionamento da operação de forma ininterrupta, em caso de eventualidades com queda/falta de energia elétrica;

4.17.9.As posições de atendimento devem estar de acordo com a Norma Regulamentadora NR 17, de ergonomia, do Ministério do Trabalho e Emprego;

4.17.10.As “PA’s” (Posições de Atendimento) deverão ser do tipo “Box” (Caixa), separadas e acusticamente isoladas entre si ou disponibilizar equipamentos (headsets de alta qualidade) compatíveis com o ambiente da operação que possibilitem isolamento acústico sem utilização do “Box”;

4.17.11.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;

4.17.12.As “PA’s” devem ser equipadas com microcomputador e solução telefônica tipo “hands free”, em que é dispensado o uso das mãos;

4.17.13.As “PA’s” deverão ser de uso exclusivo para atendimento aos CONTRATANTES, não podendo ser compartilhadas com serviços de outros clientes do CONTRATADO;

4.17.14.Todos os equipamentos devem estar em perfeito estado de funcionamento e conservação para a execução dos serviços;

4.17.15.O CONTRATADO deverá fornecer a seus empregados armários tipo escaninho que permitam a guarda de objetos pessoais e documentos;

4.17.16.Os CONTRATANTES poderão determinar o layout do espaço de operação da equipe de *Contact Center* no CONTRATADO, 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 do CONTRATADO de acordo com as solicitações dos CONTRATANTES;

4.17.17.O ambiente da operação poderá ser adesivado e decorado, conforme campanhas vigentes, sendo responsabilidade dos CONTRATANTES providenciar materiais complementares, quando necessário;

4.17.18.O CONTRATADO 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;

4.18. Estruturação da equipe operacional

4.18.1.O CONTRATADO deverá selecionar, segundo os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, a equipe que fará parte da operação dos CONTRATANTES;

4.18.2.O CONTRATADO 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;

4.18.3.O CONTRATADO 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;

4.18.4.O CONTRATADO 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;

4.18.5.O CONTRATADO deverá manter, no mínimo, 1 (um) responsável pela empresa à disposição do Gestor dos CONTRATANTES, 12 (doze) horas por dia de segunda à sexta-feira, podendo ser este responsável o Gestor do Contrato por parte do CONTRATADO, ou pessoa(s) por ele designada(s).

4.19. Critérios de Julgamento

4.19.1.A adjudicação do objeto fica condicionada à execução e aprovação da Prova de Conceito (PoC), que será realizada somente com a licitante primeira classificada, e com documentação de habilitação regular, apresentada conforme exigido em edital, consistindo na demonstração pelo PROPONENTE e comprovação pelos CONTRATANTES de que a empresa licitante atende aos requisitos tecnológicos e de infraestrutura;

4.19.2. A “Prova de Conceito” será agendada (local, data e horário) pelo Pregoeiro, somente após o recebimento e análise dos documentos de habilitação exigidos em edital, e da Proposta Comercial atualizada, da licitante primeira classificada;

4.19.3.A “reprovação” na Prova de Conceito desclassificará/inabilitará o fornecedor licitante;

4.19.4.Para efeitos da PoC, os **CONTRATANTES** deverão considerar:

4.19.4.1.Disponibilização de representante(s) técnico(s) qualificado(s) por parte do PROPONENTE para operar os aplicativos e realizar as operações demandadas pela Comissão Avaliadora, relativos à demonstração;

4.19.4.2.As demonstrações deverão ser realizadas em equipamentos do PROPONENTE, que deverá disponibilizar toda a infraestrutura necessária (software, hardware, **link de internet**, entre outros), assim como os dados necessários para a demonstração;

4.19.4.3.As demonstrações deverão ser executadas em ambiente prático controlado, com o objetivo de testar e avaliar os requisitos exigidos nesta atividade. Não serão aceitas demonstrações de funcionalidades em PowerPoint, em outros softwares de apresentação, em softwares gráficos ou de captura de telas, ou seja, as demonstrações deverão ser feitas em um ambiente prático da solução, igual ou similar ao do objeto deste Termo de Referência;

4.19.4.4.A PoC ocorrerá nas instalações do PROPONENTE, durante o horário de expediente dos CONTRATANTES. As datas de realização da prova e da retomada da sessão serão informadas na própria sessão pública, em data e horário que será agendado pelo Pregoeiro;

4.19.5.Caso o PROPONENTE apresente algum fato impeditivo que a impossibilite de receber a Comissão avaliadora para execução da prova na data e hora marcada, será automaticamente desclassificada/inabilitada;

4.19.6.Os serviços contratados deverão atender integralmente os ITENS OBRIGATÓRIOS DA AMOSTRA (“Tabela com critérios operacionais de avaliação” – Item 4.19.12). Caso esses itens não sejam atendidos, a proposta será recusada e o PROPONENTE desclassificada/inabilitada, sendo convocada a segunda classificada no processo para a demonstração. E assim sucessivamente, até que se conclua o final do processo de seleção, com a homologação pela Comissão Avaliadora;

4.19.7.Os mesmos itens selecionados para a PoC serão utilizados para todos os PROPONENTES;

4.19.8.Em consonância com o princípio da celeridade, é concedida apenas uma única oportunidade de aplicação da prova de conceito, por proponente;

4.19.9.O PROPONENTE poderá proceder com correções e/ou alterações objetivando a comprovação do atendimento aos requisitos estabelecidos;

4.19.10.O PROPONENTE deverá assumir todos os custos envolvidos com a elaboração de sua proposta para a participação no processo de seleção. Inclusive para a realização da PoC, sem nenhum direito a indenização, mesmo que venha a ser desclassificada/inabilitada no certame;

4.19.11.OS CONTRATANTES realizarão a PoC baseado nas tabelas do item 4.19.12, que o PROPONENTE deverá provar na prática;

4.19.12.Os seguintes itens serão avaliados durante a PoC:

Tabela 1 – Critérios Operacionais de Avaliação (Infraestrutura)

Item	Critério Operacionais	Atende	Não Atende
01	Agente Virtual localizador		
02	Solução de WhatsApp com as funções solicitadas		
03	Chat		
04	Chatbot		
05	Serviço de SMS		
06	Solução de Click to Call		
07	Solução de Call Back		
08	Ferramentas multicanal		
09	Operação receptiva, ativa e de relacionamento digital		
10	Operação com experiência em vendas		
11	Sistema de discagem com opção de filtros no discador		
12	Pesquisa de Satisfação atrelada ao CPF do cliente		
13	Pesquisa de Satisfação em todos os canais		
14	Dashboard de acompanhamento remoto da operação e de relatórios em tempo real		
15	Enriquecimento de base de contatos		
16	Gestão e operacionalização do Teletrabalho		
17	Possuir sala de treinamento		

18	Campanhas motivacionais		
19	Operação instalada na região da Grande Florianópolis		

Tabela 2 – Critérios Operacionais de Avaliação (Tecnológicos)

Item	Critério Operacionais	Atende	Não Atende
01	Gestão interna de infraestrutura e tecnologia		
02	Sistema integrar dados com CRM dos CONTRATANTES		
03	A solução PABX tem que suportar e integrar, se necessário com a Solução de Telefonia Avaya Aura Communication Manager versão CM 7.0.1.2.0.441.23523		
04	A solução PABX tem que suportar e integrar, se necessário com a Solução de Telefonia para integração SIP: Avaya System Manager 7.0		
05	Os terminais de telefonia PABX/DAC deverão fazer parte de sistema DDR DIGITAL		
06	O DDR usado não podem estar entre os números 3231- 4100 até 3231-4399 e também entre 3231-4600 até 3231-4799		
07	A tecnologia utilizada para ligações saintes: ISDN (Integrated Services Digital Network) ou TDMA (Time Division Multiple Access) ou de tecnologia superior		
08	O link de comunicação é de uso exclusivo através de link ponto a ponto, provido pelo CONTRATADO		
09	Caso a comunicação seja feita por solução VPN, o protocolo usado deve ser o mesmo usado pela CONTRATANTE		
10	Operação ativa com identificador telefônico com o mesmo DDD do telefone de destino		

5 – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

5.1.Cabe ao CONTRATADO a realização das atividades administrativas e de gestão de pessoal, especialmente voltadas às seguintes rotinas: de administração de pessoal: contratação, capacitação e demissão de funcionário, controle de frequência, elaboração de folha de pagamento, pagamento de salário; de cálculo e de recolhimento de impostos e/ou tributos; de concessão de benefícios, compra e distribuição de vales transportes e de refeição, plano de saúde e de acompanhamento de resultados: elaboração de demonstrativos mensais de absenteísmo, produtividade e performance da operação e da equipe;

5.2.Caberá ao CONTRATADO a realização de exames médicos admissionais e demissionais no quadro de colaboradores. A cópia dos resultados dos exames deve ser enviada aos CONTRATANTES;

5.3.Cumprir, rigorosamente, as condições deste Termo de Referência e cumprir fielmente os Compromissos avençados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, aos CONTRATANTES;

5.4.Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa ou dolo de seus empregados, prepostos e/ou contratados, bem como obrigar-se por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuídas por força de lei, relacionadas com o cumprimento do presente instrumento;

5.5. Manter entendimento com os CONTRATANTES, objetivando evitar interrupções ou paralisações na execução dos serviços;

5.6. Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução dos serviços, mesmo que para isso outra solução não prevista tenha que ser apresentada, para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para os CONTRATANTES;

5.7. Responder perante os CONTRATANTES e terceiros por eventuais prejuízos e danos decorrentes de sua demora, erro ou omissão na prestação dos serviços de sua responsabilidade;

5.8. Caberá ao CONTRATADO integralmente a responsabilidade civil e criminal por todo e qualquer dano que venha a causar aos CONTRATANTES ou a terceiros, por ação ou omissão, em decorrência da execução dos serviços contratados, não sendo os CONTRATANTES, em nenhuma hipótese, responsáveis por danos ou lucros cessantes;

5.9. O CONTRATADO se responsabilizará integralmente pelo pagamento de toda e qualquer penalidade que venha a ser imposta aos CONTRATANTES, em decorrência dos serviços prestados pelo CONTRATADO, mediante comunicação por escrito, assim como será obrigatório o ressarcimento aos CONTRATANTES, de prejuízos causados por procedimento incorreto;

5.10. Deverá responder integralmente por todos os encargos sociais, fiscais, seguros, indenizações e outros dispêndios ocasionados pelo vínculo empregatício por ela mantido com seus empregados que prestam serviço nos CONTRATANTES, por constituírem ônus exclusivamente do CONTRATADO quanto aos seus respectivos empregados, ou ocasionados pela prestação de serviços ora contratados. Em decorrência, o CONTRATADO assumirá prontamente, de forma integral e sem quaisquer limitações todas as responsabilidades, isentando os CONTRATANTES de forma expressa e inquestionável, da maneira que for por ele solicitada, de qualquer responsabilidade, litígio ou despesa;

5.11. Responsabilizar-se por todas as despesas com materiais para treinamento, mão-de-obra, transportes, hospedagem, equipamentos auxiliares, máquinas em geral, impostos, seguros, taxas, tributos, incidências fiscais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, trabalhistas, previdenciárias, salários, custos diretos e indiretos, encargos sociais e quaisquer outros encargos necessários à perfeita execução dos serviços objeto da contratação;

5.12. Observar, rigorosamente, o Código Civil Brasileiro, as Normas Técnicas, as Leis, Dissídios e Regulamentos pertinentes e aplicáveis aos serviços objeto do Contrato;

5.13. O CONTRATADO deverá manter um Gerente ou responsável com cargo equivalente, para representá-lo na execução do Contrato;

5.14. Oficializar nominalmente o Gerente do Contrato ou responsável com cargo equivalente, para tratar dos assuntos administrativos e técnicos com o Gestor do Contrato dos CONTRATANTES.

5.15. Promover reuniões mensais com seus empregados, com o objetivo de analisar problemas detectados nos serviços, reciclagem dos conhecimentos e desenvolvimento de equipe;

5.16. Gerenciar e normatizar via procedimento os serviços prestados, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade, responsabilizando-se pelo:

5.17. Pessoal envolvido na prestação dos serviços: recrutamento, seleção, substituição, treinamento, reciclagem, acompanhamento e orientação, avaliação da qualidade na execução dos procedimentos, manutenção da disciplina, implementação de programas de incentivo e planos de carreira, monitoração das interações, manutenção de bom clima organizacional, reuniões de avaliação geral, escalonamento, previsão e controle de ausências (horários de almoço, férias, licenças), entre outros;

5.18. Controle dos recursos: organização e controle dos documentos e informações de uso de qualquer membro da equipe de experiência do cliente, apoio operacional ou gestores da operação, cuidados na utilização de documentos e materiais disponibilizados pelos CONTRATANTES, entre outros;

5.19. Os profissionais disponibilizados para a prestação de serviços deverão ser contratados pelo CONTRATADO observando e obedecendo toda a legislação vigente, onde para os profissionais em regime CLT sejam realizados o registro em carteira de trabalho que deverá seguir a descrição dos cargos conforme descrito neste instrumento, assegurando-lhes todos os direitos trabalhistas e deverá haver reposição destes profissionais em período de férias e eventuais licenças, faltas e outros afastamentos temporários, não sendo permitida a realização de horas extras em desacordo com a legislação trabalhista vigente;

5.20. Os empregados do CONTRATADO não terão nenhum vínculo empregatício com os CONTRATANTES, ficando o CONTRATADO responsável por todas e quaisquer obrigações fiscais, sociais, trabalhistas, previdenciárias ou outras correlatas que houver;

5.21. Apresentar relação nominal dos profissionais contendo nome completo, CPF, RG, cargo ou função, horário do posto de trabalho e currículo detalhado;

5.22. Quaisquer ônus decorrentes de despesa ou indenizações por acidentes de trabalho, serão de exclusiva responsabilidade do CONTRATADO, assim como, no caso de ajuizamento de reclamações trabalhistas;

5.23. Prover intervalos aos membros da equipe de acordo com a Portaria nr. 09 de 30 de Março de 2007, que prova o Anexo II da NR-1 - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, a serem utilizados para pausas de descanso, lanche, ginástica laboral entre outras;

5.24. Poderá, a seu critério, dispensar ou substituir qualquer membro de sua equipe comunicando o fato aos CONTRATANTES, e informando-o de imediato o (s) nomes(s) do(s) dispensado(s) e seu(s) substitutos(s);

5.25. O CONTRATADO deverá executar serviços de alta qualidade de modo a atender as exigências dos CONTRATANTES, utilizando profissionais próprios, especializados, cabendo-lhe total e exclusiva responsabilidade pelo integral cumprimento de toda legislação que rege a execução desta contratação, com ênfase na responsabilidade constitucional, tributária, civil, previdenciária e trabalhista, em especial na segurança e higiene do trabalho;

5.26. O CONTRATADO obriga-se a manter, permanentemente, o contingente laborativo na quantidade necessária, promovendo, para tanto, as substituições de profissionais, atendidos os perfis requeridos, em prazo hábil a resguardar-se a incolumidade, continuidade e pontualidade dos serviços, e o risco à segurança operacional de qualquer profissional (Lei de Segurança e Medicina do Trabalho), dentro dos prazos estabelecidos pelo Gestor do Contrato;

5.27. O CONTRATADO deverá manter a disciplina nos locais dos serviços, substituindo

qualquer prestador de serviços cuja conduta seja considerada inadequada pelos CONTRATANTES, dentro do prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da Comunicação a ser expedida pelo Gestor do Contrato;

5.28.O CONTRATADO deverá manter quadro de pessoal suficiente para prestação dos serviços, conforme previsto neste documento, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, pandemias, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com os CONTRATANTES, sendo de exclusiva responsabilidade da empresa, as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais.

5.29.Elaborar escalas de trabalho, de maneira a não infringir as Leis Trabalhistas e Acordo Coletivo da Categoria vigente, bem como subsidiar ao pessoal utilizado para a execução do objeto, todos os direitos garantidos pela Lei;

5.30.O CONTRATADO isenta os CONTRATANTES, caso qualquer membro de sua equipe venha (m) a causar ou sofrer incidentes (s) e/ou acidente (s), responsabilidade que o CONTRATADO assume expressa e integralmente;

5.31.Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências dos CONTRATANTES, ou em qualquer outro local onde estejam prestando os serviços, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;

5.32.Manter sigilo de todos os dados e informações que tiver acesso por ocasião da prestação dos serviços contratados, considerando que receberá informações confidenciais (dados relativos aos negócios, estratégias de negócios, dados financeiros, atividades externas e internas) a respeito dos CONTRATANTES, para a prestação de serviços;

5.33.Tratar todas as informações a que tenha acesso em função do presente contrato em caráter de estrita confidencialidade, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o acesso, seja por ação ou omissão, a qualquer terceiro;

5.34.Não divulgar, comunicar ou de qualquer outra forma revelar, no todo ou em parte, as informações confidenciais a terceiros, não autorizadas pelos CONTRATANTES;

5.35.Não copiar ou de qualquer outra forma reproduzir quaisquer das informações confidenciais, nem autorizar e/ou permitir qualquer outra pessoa a fazê-lo;

5.36.Manter por si, por seus prepostos e contratados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos em decorrência deste contrato, sobretudo quanto à estratégia de atuação dos CONTRATANTES;

5.37.Guardar todas as Informações Confidenciais em local seguro, de forma que estejam adequadamente protegidas contra roubo, dano, perda ou acesso não autorizado, de acordo com padrões que sejam, no mínimo, equivalentes àqueles aplicados às Informações Confidenciais do CONTRATADO;

5.38.Informar imediatamente aos CONTRATANTES caso tenha conhecimento de qualquer uso ou divulgação não autorizada, cooperando com os CONTRATANTES no sentido de fornecer detalhes adicionais sobre o terceiro que usou ou divulgou as Informações Confidenciais, restringir ao máximo a divulgação das Informações Confidenciais, e evitar que continuem a ser utilizadas ou divulgadas;

5.39.Não utilizar a marca dos CONTRATANTES ou qualquer material desenvolvido pelos CONTRATANTES, assim como os dados dos clientes a que tenha acesso no decorrer e

após as atividades, inerentes a este contrato, em ações desenvolvidas pelo CONTRATADO fora do âmbito de atuação deste contrato;

5.40. Não interferir, obstruir ou de qualquer forma desviar em proveito próprio ou de terceiros, tendo em vista as Informações Confidenciais obtidas, qualquer negócio dos CONTRATANTES, em qualquer estágio em que se encontre, por qualquer razão que seja, durante a vigência do presente Acordo e pelo prazo de 5 (cinco) anos a contar de seu término;

5.41. Elaborar, dentro da melhor técnica e qualidade, os serviços necessários à realização do objeto;

5.42. Sempre que os CONTRATANTES solicitarem na hipótese de término ou violação do presente contrato:

5.43. Devolver ou destruir imediatamente (a critério único e exclusivo dos CONTRATANTES) quaisquer Informações Confidenciais escritas que tiverem sido fornecidas, através de computadores, processadores de texto ou outros dispositivos que se encontrem sob a custódia ou controle do CONTRATADO, e sem manter nenhuma cópia das mesmas;

5.44. Destruir imediatamente todas as anotações, memorandos ou outras Informações Confidenciais armazenadas, de qualquer tipo, preparadas pelo CONTRATADO e relacionadas a quaisquer das Informações Confidenciais. O CONTRATADO se compromete, ainda, a fornecer imediatamente aos CONTRATANTES um atestado, declarando o pleno cumprimento das exigências contidas nesta cláusula;

5.45. Prestar esclarecimentos aos CONTRATANTES sobre eventuais atos ou fatos noticiados que desabonem a empresa vencedora, independentemente de solicitação;

5.46. Atender às determinações da fiscalização dos CONTRATANTES;

5.47. Responsabilizar-se por toda a coordenação e orientação técnica inerente à implementação e execução das rotinas previstas neste instrumento, devendo manter o padrão de qualidade dos serviços prestados e profissionais designados;

5.48. Gerenciar os serviços de análise de tráfego e acompanhamento do dimensionamento da Central, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade, relatando mensalmente aos CONTRATANTES, responsabilizando-se pelas atividades:

5.49. Analisar as curvas históricas das chamadas recebidas;

5.50. Analisar, acompanhar e avaliar o tráfego dos troncos de entrada/saída de telefonia;

5.51. Realizar o acompanhamento e aderência do volume de chamadas com o objetivo de identificar desvios e proporcionando melhorias e acertos nos dimensionamentos futuros;

5.52. Registrar em Relatórios Mensais todas as reuniões de serviço entre os CONTRATANTES e CONTRATADO, com o objetivo de tornar transparentes os entendimentos havidos e também para que ambas tomem as providências necessárias ao desempenho de suas tarefas e responsabilidades;

5.53. Esses relatórios deverão ser enviados pela empresa pelo CONTRATADO ao CONTRATANTE até o prazo máximo de 02 (dois) dias úteis após a realização do contato;

5.54. Se houver incorreção no registro dos assuntos tratados, os CONTRATANTES

solicitarão a necessária correção, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, a contar da data do recebimento do respectivo relatório;

5.55.Responsabilizar-se por recolhimentos indevidos ou pela omissão total ou parcial nos recolhimentos de tributos que incidam ou venham a incidir sobre os serviços contratados;

5.56.O CONTRATADO se obriga a providenciar, à sua própria custa, os equipamentos e materiais de segurança individuais e coletivos, para execução dos serviços, observando as normas de segurança e medicina do trabalho, ficando responsável por qualquer acidente que porventura ocorra em decorrência da execução dos serviços objeto do presente contrato.

5.57.Das Obrigações de Confidencialidade

5.57.1. O CONTRATADO deve incluir cláusula de confidencialidade da informação no contrato de pessoal para seu(s) funcionário(s) e/ou preposto(s);

5.57.2. Qualquer informação ou material que os CONTRATANTES coloquem à disposição ou entreguem ao CONTRATADO para possibilitar a execução do serviço contratado, terá o caráter de confidencialidade e será tratada como tal pela CONTRATADO, seus representantes e seu próprio pessoal, sendo vedada a revelação das mesmas a terceiros, comprometendo-se o CONTRATADO a adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de Propriedade Industrial, Intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade);

5.57.3. O CONTRATADO se obriga a destruir toda a informação e dados que forem manejados na execução dos serviços, mediante requerimento por escrito do CONTRATANTE, reservando-se a este o direito de verificar a total destruição dos mesmos;

5.57.4. O compromisso de confidencialidade e as obrigações reconhecidas neste pacto, subsistirão após o término do presente contrato, por 5 (cinco) anos, tendo em vista que decorrem de expressa disposição legal;

5.57.5. A utilização dos dados de caráter pessoal, provenientes dos CONTRATANTES, para qualquer uso por parte do CONTRATADO ou terceiros que tenham entrado em contato com tais informações por intermédio do CONTRATADO, durante a execução do presente contrato e mesmo depois de seu término, se não for autorizada expressamente e por escrito pelos CONTRATANTES, respectivamente, é taxativamente proibida e, em caso de revelação e/ou utilização da mesma, o CONTRATADO responderá perante os CONTRATANTES pelos danos e prejuízos ocasionados, resguardando os CONTRATANTES de possíveis ações judiciais e legais que vierem a surgir;

5.57.6. O CONTRATADO não poderá ser responsabilizado quando divulgar, a terceiros, informações que tenham sido liberadas expressamente pelos CONTRATANTES para tal fim, ou dadas a público ou a terceiros;

6 – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

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

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

6.3.Proporcionar todas as facilidades para que o CONTRATADO possa desempenhar seus serviços dentro das normas deste contrato;

6.4. Comunicar ao CONTRATADO, o mais prontamente possível, qualquer anormalidade observada na prestação dos serviços.

6.5. Visitar periodicamente as instalações do CONTRATADO para acompanhar e avaliar os aspectos técnicos e operacionais dos serviços;

6.6. Providenciar no prazo e nas condições estabelecidas neste instrumento, os pagamentos devidos ao CONTRATADO;

6.7. Fornecer os subsídios necessários à equipe de instrutores do CONTRATADO, 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;

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

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

7 – DA FORMA DE PAGAMENTO E FATURAMENTO

7.1. A liberação do pagamento estará condicionada ao aceite técnico do Contratante, sendo que o Contratado deverá apresentar um relatório conclusivo de cada serviço executado no período, devendo ser encaminhada 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

Florianópolis/SC CEP 88.034-001

CNPJ: 83.873.877/0001-14

IE: Isento

.

7.2. 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: ISENT0

Rodovia Admar Gonzaga, 2765 - Florianópolis/SC - 88034-001

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – Departamento Regional

CNPJ n.º 03.777.341/0001-66

Inscrição Estadual: ISENT0

Rodovia Admar Gonzaga, 2765 - Florianópolis/SC - 88034-001

8 – DO LOCAL DE ENTREGA DO BEM/SERVIÇO

8.1. Os serviços deverão ser executados nas instalações do CONTRATADO, que deverá estar localizada na região da Grande Florianópolis.

9 – DO ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

9.1. O acompanhamento da execução dos serviços ficará sob responsabilidade de:
Tamires Maino Bento - Analista Comercial, que receberá as notas fiscais eletrônica via e-mail: tamires.bento@fiesc.com.br

10 – DO PRAZO DE EXECUÇÃO OU VIGÊNCIA

10.1. A vigência do contrato será de 12 (doze) meses prorrogáveis por até 60 (sessenta) meses.

ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL ATUALIZADA
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0240/2020/SESI/SENAI/SC

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	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		0,00	0,00
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 pelos Contratantes, de acordo com o item 3.6.2 do Termo de Referência)	P.A.V	23	156	0,00	NÃO SE APLICA	0,00
LIMITADOR DO PREÇO GLOBAL (Somatórios dos itens 1 à 2) (R\$)							0,00

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.
- Prazo de validade de, no mínimo, 60 (sessenta) dias corridos, 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 20__.

Assinatura do representante legal

ANEXO III – DECLARAÇÃO ESPECIAL
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0240/2020/SESI/SENAI/SC

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.
- l) que está ciente e concorda que os contratos firmados a partir do resultado deste certame e seus eventuais aditamentos somente serão formalizados em via digital sendo que suas assinaturas acontecerão de forma eletrônica por meio de ferramenta indicada pelas Entidades Licitantes.
- m) que está ciente e concorda com a política de segurança da informação para fornecedores, conforme documento disposto no portal de compras da FIESC, seção normas e instruções.

Atenciosamente

Assinatura do representante legal

ANEXO IV – MINUTA DO CONTRATO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0240/2020/SESI/SENAI/SC

MINUTA DE CONTRATO
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

QUADRO 1 – CONTRATANTES

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

QUADRO 2 – CONTRATADO

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

QUADRO 3 – DADOS BÁSICOS DA CONTRATAÇÃO

OBJETO	Serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de Contact Center, com formato multicanal ativo, receptivo e relacionamento digital, para tratamento das demandas relacionadas aos serviços prestados pelo Sesi/SC e SENAI/SC.		
VALOR GLOBAL MÁXIMO ESTIMADO (R\$)	xxxx	()	POR DEMANDA
VIGÊNCIA	12 MESES	Início: XX/XX/202X - Término: XX/XX/202X	

QUADRO 4 – FORO

COMARCA DA	Capital do estado de Santa Catarina
------------	-------------------------------------

Pelo presente instrumento particular, o Sesi/DR/SC, neste ato representado por seu Diretor Regional, Sr. Mario Cezar de Aguiar, o SENAI/DR/SC, neste ato representado pelo Presidente do Conselho Regional, Sr. Mario Cezar de Aguiar, e também representado por seu Diretor Regional, Sr. Fabrizio Machado Pereira, e identificados no Quadro 1 como CONTRATANTES, e de outro lado, a EMPRESA, identificada no Quadro 2 como CONTRATADO, têm entre si ajustado o presente

Contrato de Prestação de Serviços, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA 1ª - DO OBJETO

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.

CLÁUSULA 2ª - DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES DESTE CONTRATO

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

Parágrafo Único - 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.

CLÁUSULA 3ª - DA SUBORDINAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

A prestação dos serviços pactuados neste Contrato será orientada, diretamente ao CONTRATADO, por Gestor do Contrato tomador dos serviços.

Parágrafo 1º - O acompanhamento e a fiscalização da execução do presente Contrato ficarão sob a responsabilidade da Coordenadoria Comercial - CMC, dos CONTRATANTES.

Parágrafo 2º - Os profissionais executores dos serviços e quaisquer prepostos do CONTRATADO não terão qualquer subordinação ao Gestor do Contrato ou a qualquer outra pessoa tomadora dos serviços dos CONTRATANTES.

CLÁUSULA 4ª - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

Parágrafo Único - Serão de inteira responsabilidade do CONTRATADO, as adequações de suas atividades em relação a todos e quaisquer aspectos de saúde, segurança e medicina do trabalho, meio ambiente e higiene, referente aos seus empregados envolvidos na prestação dos serviços ora contratados. A documentação comprobatória poderá ser solicitada pelos CONTRATANTES, a qualquer tempo, sendo que a falta da apresentação ou sua desconformidade acarretará na suspensão do pagamento até a regularização.

CLÁUSULA 5ª - DAS OBRIGAÇÕES

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

Parágrafo 1º - O CONTRATADO deverá manter sua regularidade fiscal, previdenciária e trabalhista constante durante toda a execução do contrato,

conforme documentos relacionados no EDITAL, comprovando-a a qualquer tempo, sempre que solicitado pelos CONTRATANTES, sendo que a não apresentação dos documentos poderá bloquear a liberação de pagamentos bem como impedir a renovação contratual.

Parágrafo 2º - O CONTRATADO deve incluir cláusula de confidencialidade da informação no contrato de pessoal para seu(s) funcionário(s) e/ou preposto(s);

Parágrafo 3º - Qualquer informação ou material que os CONTRATANTES coloquem à disposição ou entreguem ao CONTRATADO para possibilitar a execução do serviço contratado, terá o caráter de confidencialidade e será tratada como tal pelo CONTRATADO, seus representantes e seu próprio pessoal, sendo vedada a revelação das mesmas a terceiros, comprometendo-se o CONTRATADO a adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de Propriedade Industrial, Intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade);

Parágrafo 4º - O CONTRATADO se obriga a destruir toda a informação e dados que forem manejados na execução dos serviços, mediante requerimento por escrito do CONTRATANTE, reservando-se a este o direito de verificar a total destruição dos mesmos;

Parágrafo 5º - O compromisso de confidencialidade e as obrigações reconhecidas neste pacto, subsistirão após o término do presente contrato, por 5 (cinco) anos, tendo em vista que decorrem de expressa disposição legal;

Parágrafo 6º - A utilização dos dados de caráter pessoal, provenientes dos CONTRATANTES, para qualquer uso por parte do CONTRATADO ou terceiros que tenham entrado em contato com tais informações por intermédio do CONTRATADO, durante a execução do presente contrato e mesmo depois de seu término, se não for autorizada expressamente e por escrito pelos CONTRATANTES, respectivamente, é taxativamente proibida e, em caso de revelação e/ou utilização da mesma, o CONTRATADO responderá perante os CONTRATANTES pelos danos e prejuízos ocasionados, resguardando os CONTRATANTES de possíveis ações judiciais e legais que vierem a surgir;

Parágrafo 7º - O CONTRATADO não poderá ser responsabilizado quando divulgar, a terceiros, informações que tenham sido liberadas expressamente pelos CONTRATANTES para tal fim, ou dadas a público ou a terceiros;

Parágrafo 8º - 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.

CLÁUSULA 6ª - DO PREÇO

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-lo na sua totalidade.

Parágrafo Único - Os preços pactuados neste Contrato poderão ser reajustados, em caso de prorrogação da vigência após 12 (doze) meses, com base na variação do INPC publicado na data de vencimento do contrato.

CLÁUSULA 7ª - DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

Os serviços executados no mês serão pagos no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias após a emissão da nota fiscal e de acordo com os serviços demandados, sendo os pagamentos realizados nas sextas-feiras que antecedem o prazo indicado.

Parágrafo 1º - As notas fiscais deverão ser emitidas para cada Unidade operacional dos CONTRATANTES, no município no qual a prestação de serviço for realizada, e deverão ser faturas com as informações abaixo:

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – Departamento Regional – CNPJ: 03.774.688/0001-55 – Inscrição Estadual: ISENTO
Rodovia Admar Gonzaga, 2765 – Florianópolis/SC – CEP: 88034-001

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – Departamento Regional – CNPJ: 03.777.341/0001-66 – Inscrição Estadual: ISENTO
Rodovia Admar Gonzaga, 2765 – Florianópolis/SC – CEP: 88034-001

Parágrafo 2º - 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.

Parágrafo 3º - 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.

Parágrafo 4º - 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.

Parágrafo 5º - Fica expressamente vedada ao CONTRATADO a negociação de seus créditos com instituições financeiras.

Parágrafo 6º - 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.

CLÁUSULA 8ª - DOS ENCARGOS

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.

Parágrafo Único - 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 caput desta cláusula.

CLÁUSULA 9ª - DA VIGÊNCIA

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.

CLÁUSULA 10 - DOS MATERIAIS

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

CLÁUSULA 11 - DA RESPONSABILIDADE

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

Parágrafo 1º - Após devidamente comprovado e apurado, o valor dos danos causados será abatido dos créditos a serem pagos ao CONTRATADO.

Parágrafo 2º - Os serviços deverão ser executados nas instalações do CONTRATADO, que deverá estar localizada na região da Grande Florianópolis.

CLÁUSULA 12 - DO ESOCIAL

Em função das exigências do Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial), fica o CONTRATADO ciente e obrigado a proceder às adequações necessárias, possibilitando que os CONTRATANTES possam transmitir, em tempo hábil, as informações referentes à contratação, junto ao referido Sistema.

CLÁUSULA 13 – DO COMPLIANCE

As partes comprometem-se a respeitar, cumprir e fazer cumprir, no que couber, a Constituição Federal e Estadual, as leis e as demais regras aplicáveis ao presente instrumento, bem como o Código de Ética das Entidades do Sistema FIESC, repudiando qualquer forma de corrupção.

CLÁUSULA 14 - DAS PENALIDADES

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.

Parágrafo 1º - 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.

Parágrafo 2º - 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;
 - i. As multas, após 48 (quarenta e oito) 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.
 - ii. 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.

Parágrafo 3º - 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 Parágrafo 2º, por mais de 30 (trinta) dias;
- c) Subcontratação do serviço objeto deste Contrato pelo CONTRATADO.

Parágrafo 4º - A penalidade de Suspensão de participar de licitações e impedimento de contratar pelo período de até 2 (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 a FIESC e suas entidades;
- h) Condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

Parágrafo 5º - 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 Parágrafo 4º, mas em grau de gravidade tal, a juízo dos CONTRATANTES, que não recomenda a contratação do CONTRATADO por qualquer das Entidades do Sistema.

CLÁUSULA 15 - DA RESCISÃO E DA RESILIÇÃO

Além das hipóteses previstas no Parágrafo 3º da Cláusula 14, o Contrato poderá ser rescindido pelos CONTRATANTES, mediante aviso prévio de 60 (sessenta) dias, sem que caiba ao CONTRATADO quaisquer indenizações.

Parágrafo Único - 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.

CLÁUSULA 16 - DOS CASOS OMISSOS

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

CLÁUSULA 17 - DA ALTERAÇÃO

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

CLÁUSULA 18 - DO FORO

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 que, depois de lido e achado conforme, foi assinado pelas partes e testemunhas.

Florianópolis, ____/____/____.

Contratantes

Contratado

Testemunhas:

Gestor do Contrato

GEREO

DIREX

GEREX

Jurídico

Anexo 1 – Tabela de Preço

LOTE ÚNICO							
Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Quantidade de P.A.F e P.A.V estimada 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.	P.A.F/Mês	7	84	XXX	XXX	XXX
	ATIVA / RECEPTIVA / BACKOFFICE E PÓS VENDAS						
2	Posição de atendimento VOLANTE 12h/dia com gravação (Segunda à sexta-feira)(infraestrutura + 2 operadores cada + supervisores adicionais)	P.A.V	23	156	XXX	XXX	XXX
	ATIVA / RECEPTIVA / BACKOFFICE E PÓS VENDAS						
VALOR GLOBAL MÁXIMO ESTIMADO ANUAL (R\$)							XXX

* A quantidade da "Posição de Atendimento VOLANTE", Item 2 é estimada. A utilização será conforme demandado pelos CONTRATANTES.

** As quantidades acima mencionadas constituem mera estimativa, não estando os CONTRATANTES obrigados a consumi-las na sua totalidade.

ANEXO V

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO PARA TERCEIROS

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE QUE ENTRE SI CELEBRAM A FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA E Digite a empresa – VINCULADO AO CONTRATO N. Número do Contrato CELEBRADO ENTRE AS PARTES.

O SESI e SENAI, com sede na cidade de Florianópolis, Estado de Santa Catarina, inscrita no CNPJ sob o nº **Digite o número do CNPJ** , neste ato, representada por **Digite o nome do colaborador responsável** , e **Digite a empresa terceira** , pessoa jurídica com sede na cidade de Digite Cidade da empresa terceira no Estado de **Digite estado da empresa terceira** , inscrita no CNPJ sob o nº **Digite CNPJ da empresa terceira** , neste ato, representada por Telmo Ferreira Pereira, em conjunto denominadas **PARTES** .

Visando regular o uso das informações objeto do Contrato Principal a ser firmado entre as **PARTES** , cujo objeto é **Digite as informações do serviço** , resolvem celebrar o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO** , de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 O objetivo deste instrumento é garantir o sigilo das informações confidenciais trocadas entre as PARTES no âmbito do contrato principal, provendo a necessária e adequada proteção às informações confidenciais fornecidas pela **PARTE REVELADORA** à **PARTE RECEPTORA** , a fim de que as mesmas possam desenvolver as atividades contempladas especificamente naquele instrumento, o qual vincular-se-á expressamente a este.

1.2 As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a toda e qualquer informação que seja revelada pela **PARTE REVELADORA** .

2. CLÁUSULA SEGUNDA: DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

2.1 A Parte que disponibilizar qualquer informação à outra, em conformidade com este termo, será denominada

REVELADORA , enquanto a Parte à qual às informações serão prestadas será denominada **RECEPTORA** .

2.2 Será considerada como informação confidencial, nos termos deste instrumento, sem limitar a estas, toda e qualquer informação, escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, revelada à **PARTE RECEPTORA** , pela **PARTE REVELADORA** , contendo ela ou não a expressão “CONFIDENCIAL”, *know-how*, técnicas,

designs, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, *pendrives*, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros, doravante denominados “**INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**”, as quais, diretamente ou através de seus diretores, empregados e/ou prepostos, venha a **PARTE RECEPTORA** ter acesso, conhecimento ou que venham a lhe ser confiadas durante e em razão das tratativas realizadas e do Contrato Principal celebrado entre as **PARTES**.

2.3 As **PARTES** comprometem-se a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso dessas **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** de forma diversa do constante no Contrato Principal.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

3.1 As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento não serão aplicadas a nenhuma informação que:

- Seja comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão da **PARTE RECEPTORA**;
- Já esteja em poder da **PARTE RECEPTORA**, como resultado de sua própria pesquisa, contanto que a **PARTE RECEPTORA** possa comprovar esse fato;
- Tenha sido comprovada e legitimamente recebida de terceiros, estranhos ao presente Termo;
- Seja revelada em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que a **PARTE RECEPTORA** cumpra qualquer medida de proteção pertinente e tenha notificado a existência de tal ordem, previamente e por escrito, à **PARTE REVELADORA**, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

4.1 A **PARTE RECEPTORA** se compromete e se obriga a utilizar a **INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL** revelada pela **PARTE REVELADORA** exclusivamente para os propósitos deste Termo e da execução do Contrato Principal, mantendo sempre estrito sigilo acerca de tais informações.

4.2 A **PARTE RECEPTORA** se compromete a não efetuar qualquer cópia da informação confidencial sem o consentimento prévio e expresso da **PARTE**

REVELADORA.

4.3 O consentimento mencionado no item 4.2 supra, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno, para os fins acima referidos, pelos diretores, empregados e/ou prepostos que necessitem conhecer tal informação, para os objetivos do Contrato Principal, conforme cláusulas abaixo.

4.4 As **PARTES** comprometem-se a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações.

4.5 A **PARTE RECEPTORA** obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da **PARTE REVELADORA**, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela **PARTE REVELADORA**. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas controladoras, controladas e/ou coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela **PARTE RECEPTORA**.

4.6 A **PARTE RECEPTORA** tomará as medidas de cautela cabíveis, na mesma proporção em que tomaria para proteger suas próprias informações confidenciais, a fim de manter as informações confidenciais em sigilo.

4.7 A **PARTE RECEPTORA** possuirá ou firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Contrato.

4.8 A **PARTE REVELADORA** permanecerá como única proprietária de toda e qualquer informação eventualmente revelada à **PARTE RECEPTORA** em função deste Termo.

4.9 O presente Termo não implica a concessão, pela **PARTE REVELADORA** à **PARTE RECEPTORA**, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

4.10 A **PARTE RECEPTORA** obriga-se a não tomar qualquer medida com vista a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos às informações confidenciais que venham a ser reveladas.

4.11 A **PARTE RECEPTORA** compromete-se a separar as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** dos materiais confidenciais de terceiros para evitar que se misturem.

5. CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

5.1 A **PARTE RECEPTORA** deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura existentes, na data estipulada pela **PARTE REVELADORA** para entrega ou quando não mais for necessária a manutenção das informações confidenciais reveladas, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, destruindo todos os documentos por ela produzidos e que contenham quaisquer informações protegidas por este termo, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste instrumento.

6. CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

6.1 O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data da revelação das

INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS até 60 dias após o término do Contrato Principal, ao qual este é vinculado.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

7.1 A quebra do sigilo profissional, devidamente comprovada, sem autorização expressa da **PARTE REVELADORA**, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre as **PARTES**, sem qualquer ônus para a **PARTE REVELADORA**. Neste caso, a **PARTE RECEPTORA** estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridas pela **PARTE REVELADORA**, inclusive as de ordem moral ou concorrencial, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

8. CLÁUSULA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1 O presente Termo constitui acordo entre as **PARTES**, relativamente ao tratamento de **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, aplicando-se a todos os acordos, promessas, propostas, declarações, entendimentos e negociações anteriores ou posteriores, escritas ou verbais, empreendidas pelas **PARTES** contratantes no que diz respeito ao Contrato Principal, sejam estas ações feitas direta ou indiretamente pelas **PARTES**, em conjunto ou separadamente, e será igualmente aplicado a todo e qualquer acordo ou entendimento futuro que venha a ser firmado entre as **PARTES**.

8.2 Este Termo de Confidencialidade constitui termo vinculado ao Contrato Principal, parte independente e regulatória daquele.

8.3 Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste Termo ou quanto à

execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as **PARTES** tais divergências, de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade e da economicidade, e preencherão as lacunas com estipulações que, presumivelmente, teriam correspondido à vontade das **PARTES** na respectiva ocasião.

8.4 O disposto no presente Termo de Confidencialidade prevalecerá sempre; em caso de dúvida, e salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes em outros instrumentos conexos firmados entre as **PARTES** quanto ao sigilo de informações confidenciais, tais como as aqui definidas.

8.5 A omissão ou tolerância das **PARTES**, em exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste contrato, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

9. CLÁUSULA NONA – DO FORO

9.1. As **PARTES** elegem o foro central da Comarca da Capital do Estado de Santa Catarina para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente Termo, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por assim estarem justas e contratadas as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

Cidade , Dia de Mês de 20XX.

SESI e SENAI

EMPRESA TERCEIRA

Nome: [Digite o nome]

Cargo: [Digite o cargo]

Nome: [Digite o nome]

Cargo: [Digite o cargo]

TESTEMUNHA

Nome: [Digite o nome]

Cargo: [Digite o cargo]

CPF: [..... / ____ - _]

Nome: [Digite o nome]

Cargo: [Digite o cargo]

CPF: [..... / ____ - _]