



**EDITAL DE LICITAÇÃO**

|  |  |
|--|--|
| <b>MODALIDADE:</b>   | <b>PREGÃO PRESENCIAL Nº 064/2014</b><br>(Regido pela Lei 10.520/2002, Decreto Municipal 2.968/2008, Lei Complementar nº 123/2006, aplicando-se subsidiariamente no que couber a Lei 8.666/93 e suas alterações e demais legislações pertinentes).  |
| <b>DATA DE ABERTURA</b><br>(Sessão pública para recebimento das propostas e documentação de habilitação)   | <ul style="list-style-type: none"><li>• 08 de janeiro de 2015.</li></ul>   |
| <b>HORÁRIO</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• 09:30 horas.</li></ul>   |
| <b>OBJETO</b>  | Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de gestão, operação, projeto, planejamento e implantação de atendimento multicanal receptivo, ativo da Central de Atendimento ao Cidadão, da Prefeitura de Goiânia, atendimento 156, contínuo e sazonal, nas formas eletrônicas e humana, assim como serviços de caráter presencial e especializados por demanda, abrangendo engenharia de telecomunicações, fornecimento de plataforma de comunicação de voz e integração CTI (Computer Telephony Integration), aplicativos (hardware e software) e processos de informações de atendimento para a Central, treinamentos, recursos humanos e demais recursos necessários à prestação dos serviços, conforme condições e especificações estabelecidas no Edital e seus Anexos. |
| <b>TIPO DA LICITAÇÃO</b>   | <b>MENOR PREÇO GLOBAL</b>  |
| <b>REGIME DE EXECUÇÃO</b>  | <b>EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO</b>   |
| <b>LOCAL DA SESSÃO PÚBLICA</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sala de Licitação da Secretaria Municipal de Administração da Prefeitura de Goiânia situada na Av. do Cerrado n.º 999, Bloco B, Térreo, Park Lozandes – Paço Municipal - Goiânia- GO.</li></ul>  |
| <b>PROCESSO Nº</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>59916513/2014</b></li></ul>   |
| <b>INTERESSADO</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Controladoria Geral do Município - CGM</b></li></ul>  |
| <p>O Edital poderá ser obtido gratuitamente no site da Prefeitura, no endereço <a href="http://www.goiania.go.gov.br">www.goiania.go.gov.br</a> ou na sede da Secretaria Municipal de ADMINISTRAÇÃO, em horário comercial, a partir da data de sua publicação mediante o recolhimento da taxa de R\$10,00 (dez reais), inerentes aos seus custos reprográficos, conforme dispõe o inciso III, do artigo 5º, da Lei 10.520/2002, que será paga em banco ou agências lotéricas, através do DUAM - Documento Único de Arrecadação Municipal.</p> <p>Informações adicionais podem ser obtidas junto, a Secretaria Municipal de ADMINISTRAÇÃO, Fone: (62) 3524-6320/6321 Fax: (62) 3524-6315 e-mail: <a href="mailto:semad@semad.goiania.go.gov.br">semad@semad.goiania.go.gov.br</a></p> |  |



**INDICE**

|  |    |
|--|----|
| 01- Do Objeto  | 03 |
| 02- Da Sessão Pública                                | 03 |
| 03- Das Condições Gerais Para Participação           | 03 |
| 04- Do Recebimento e da Abertura dos Envelopes       | 04 |
| 05- Do Credenciamento                                | 05 |
| 06- Da Proposta de Preços (Envelope N° 1)            | 05 |
| 07- Dos Critérios de Julgamento e da Adjudicação     | 07 |
| 08- Da Habilitação (Envelope N° 2)                   | 09 |
| 09- Da Impugnação do Ato Convocatório                | 14 |
| 10- Dos Recursos                                     | 14 |
| 11- Prestação de Serviço/Contrato                    | 14 |
| 12- Das Penalidades e das Sanções                    | 16 |
| 13- Do Pagamento e do Reajuste                       | 17 |
| 14- Dotação Orçamentária                             | 18 |
| 15- Da Contratação                                   | 18 |
| 16- Fraude e Corrupção                               | 19 |
| 17- Das Disposições Gerais                           | 20 |
| 18- Do Foro  | 22 |
| 19- Anexo I - Termo de Referência (Especificações)   | 23 |
| 20 - Anexo II – Minuta Contratual                    | 64 |
| 21- Anexo III - Termo de Credenciamento (modelo)     | 71 |
| 22- Anexo IV - Declaração de Habilitação             | 72 |
| 23- Anexo V - Carta Proposta                         | 73 |
| 24- Anexo VI - Carta de Apresentação da Documentação | 75 |
| 25- Anexo VII – Modelo de Fiança Bancária            | 76 |
| 26- Anexo VIII - Comprovante de Recibo do Edital     | 77 |
| 27- ANEXO IX - TERMO DE VISITA                       | 78 |



## **EDITAL DE LICITAÇÃO**

### **PREGÃO PRESENCIAL Nº 064/2014 – PREFEITURA DE GOIÂNIA**

**O MUNICÍPIO DE GOIÂNIA**, por intermédio da **Controladoria Geral do Município**, doravante denominada **CGM**, por meio da Pregoeira Geral designada pelo **Decreto Municipal nº 2102/2014** e demais Pregoeiros designados pelo **Decreto Municipal nº 1333/2014**, **Decreto Municipal nº 1427/2014**, **Decreto Municipal nº 1544/2014** e **Decreto Municipal nº 2602/2014**, bem como pelo titular da Pasta designado pelo **Decreto Municipal nº 152/2013**, tornam público aos interessados, que estará reunido no dia, hora e local discriminados na capa deste edital, a fim de receber, abrir e examinar propostas e documentações de empresas que pretendam participar do **Pregão Presencial Nº 064/2014**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL, REGIME DE EXECUÇÃO EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO**, conforme **processo Nº 59916513/2014**, esclarecendo que a presente licitação e conseqüente contratação serão regidas de conformidade com as regras estipuladas na **Lei 10.520/2002**, **Decreto Municipal 2.968/2008**, **Lei Complementar nº 123/2006**, aplicando-se, subsidiariamente, no que couber, a **Lei nº 8.666/93 com suas alterações e demais exigências deste Edital**.

#### **1 - DO OBJETO**

- 1.1 – Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de gestão, operação, projeto, planejamento e implantação de atendimento multicanal receptivo, ativo da Central de Atendimento ao Cidadão, da Prefeitura de Goiânia, atendimento 156, contínuo e sazonal, nas formas eletrônicas e humana, assim como serviços de caráter presencial e especializados por demanda, abrangendo engenharia de telecomunicações, fornecimento de plataforma de comunicação de voz e integração CTI (Computer Telephony Integration), aplicativos (hardware e software) e processos de informações de atendimento para a Central, treinamentos, recursos humanos e demais recursos necessários à prestação dos serviços, conforme condições e especificações estabelecidas no Edital e seus Anexos.**

#### **2 – DA SESSÃO PÚBLICA**

- 2.1 - A sessão para recebimento e abertura dos envelopes contendo a proposta de preço e os documentos que a instruírem, será pública, dirigida pelo Pregoeiro, e realizada de acordo com os termos deste Edital e seus Anexos, pela Lei nº 10.520/2002, subsidiariamente, pela Lei nº 8.666/93 e suas alterações e demais legislações pertinentes, em local, data e horário já determinados.**
- 2.2 - Não havendo expediente na data marcada, a sessão será realizada no primeiro dia útil subsequente, à mesma hora e local, salvo por motivo de força maior, ou qualquer outro fator ou fato imprevisível;**
- 2.3 - Na impossibilidade da conclusão dos trabalhos da sessão deste Pregão Presencial na mesma data de abertura, e em face de decisão do pregoeiro, deverá ser determinada a continuidade das atividades em dia (s) subsequente (s).**

#### **3 - DAS CONDIÇÕES GERAIS PARA PARTICIPAÇÃO**

- 3.1 - Poderão participar do presente Pregão Presencial pessoas jurídicas que satisfaçam as exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos e que detenham atividade pertinente e compatível com o objeto deste Pregão.**
- 3.2 - A participação na licitação importa total e irrestrita submissão dos proponentes às condições deste Edital.**
- 3.3 - Cada licitante apresentar-se-á com apenas 01 (um) representante legal, o qual somente poderá representar uma empresa, devidamente munido de credencial e será o único admitido a intervir em todas as fases do procedimento licitatório, quer por escrito, quer oralmente, respondendo assim, para todos os efeitos, por seu representado.**
- 3.4 - Nenhuma pessoa física, ainda que credenciada por procuração legal, poderá representar mais de um licitante.**



**3.5 - NÃO PODERÃO CONCORRER, DIRETA OU INDIRETAMENTE, NESTA LICITAÇÃO:**

- 3.5.1** - Empresas em estado de falência, concordata ou em processo de recuperação judicial, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;
- 3.5.2** – Empresas declaradas inidôneas para licitar ou contratar com Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade (Art.87, IV da Lei nº. 8.666/93), e caso participe do processo licitatório estará sujeita à penalidades previstas no art. 97, parágrafo único da Lei 8.666/93.
- 3.5.3** - Empresas que não atendam as exigências deste Edital;
- 3.5.4** - Quaisquer servidores públicos vinculados ao órgão promotor da licitação, bem assim a empresa ou instituição que tenha em seu quadro societário, dirigente ou responsável técnico que seja também servidor público vinculado.

**4 - DO RECEBIMENTO E DA ABERTURA DOS ENVELOPES**

- 4.1** - No dia, hora e local previstos na capa deste edital, o(a) Pregoeiro(a) e equipe de apoio receberão os envelopes n.º 1 Proposta de Preços e n.º 2 Documentos de Habilitação, os quais deverão ser apresentados fechados de forma indevassável e rubricados no fecho, contendo os seguintes dados:

**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO PREFEITURA DE GOIANIA**  
**PREGÃO PRESENCIAL Nº 064/2014**  
**ENVELOPE N.º 1 – PROPOSTA DE PREÇOS**  
**DATA DE ABERTURA:**  
**HORÁRIO:**  
**RAZÃO SOCIAL DO PROPONENTE:**  
**CNPJ N.º .....**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO PREFEITURA DE GOIANIA**  
**PREGÃO PRESENCIAL Nº 064/2014**  
**ENVELOPE N.º 2 – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**  
**DATA DE ABERTURA:**  
**HORÁRIO:**  
**RAZÃO SOCIAL DO PROPONENTE:**  
**CNPJ N.º .....**

- 4.2** - Os documentos relativos ao credenciamento, à proposta (Envelope n.º 1) e à habilitação (Envelope n.º 2) poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia, devidamente autenticada por cartório competente, ou por membro da equipe de apoio do Pregão Presencial, ou servidor público de outro órgão da administração, ou, ainda, por publicação em órgão de imprensa oficial.
- 4.2.1** - Visando a agilidade dos trabalhos licitatórios sugerimos que a(s) licitante(s) que pretender(em) autenticação de documentos via SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO, o faça a partir do 2º dia antes da data de abertura da licitação, na Secretaria Municipal de ADMINISTRAÇÃO, nos horários e local previstos no item **17.17** deste edital.
- 4.2.2** - Para os documentos disponibilizados pela Internet e cuja autenticidade poderá ser verificada via consulta no *site* correspondente, pelo(a) Pregoeiro(a) ou sua equipe de apoio, serão aceitas cópias simples.
- 4.3** - A partir do momento em que o Pregoeiro proceder à abertura do primeiro envelope, não mais serão aceitos novos licitantes.
- 4.4** - Recebidos os envelopes n.º 1 **Proposta de Preços** e n.º 2 **Documentos de Habilitação**, o Pregoeiro procederá a abertura dos envelopes contendo a Proposta de Preços, cujos documentos serão lidos, conferidos e rubricados pelo(a) Pregoeiro(a) e pelos participantes que o desejarem.

**5- DO CREDENCIAMENTO**



- 5.1** - No dia, horário e local designados para a abertura da sessão pública deste Pregão, o representante legal da licitante deverá apresentar-se para credenciamento junto ao (a) Pregoeiro (a), devidamente munido de documento que o habilite a participar deste procedimento licitatório, conforme Anexo III, respondendo por sua representada, devendo, ainda, no ato de entrega dos documentos de credenciamento, identificar-se exibindo, Cédula de Identidade ou outro documento oficial de identificação com fotografia. Sendo recomendável sua presença com 15 (quinze) minutos de antecedência em relação ao horário previsto para a sua abertura.
- 5.2** - Considera-se como representante legal qualquer pessoa habilitada pela licitante, mediante estatuto/contrato social, e/ou instrumento público ou particular de procuração (modelo Anexo III).
- 5.3** - O credenciamento será efetuado por meio de:
- a) Cópia da cédula de identidade ou outro documento oficial de identificação com fotografia** do representante legal da empresa licitante (diretor, sócio, superintendente ou procurador estabelecido).
  - b) Estatuto/contrato social**, quando a pessoa credenciada for sócia, proprietária, dirigente ou assemelhada da empresa **licitante**, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura;
  - c) Instrumento público de procuração**, emitido por Cartório competente, **ou Instrumento de mandato particular** (modelo apresentado no ANEXO III), assinada pelo sócio, proprietário, dirigente ou assemelhado da empresa licitante que comprovem poderes para que a pessoa credenciada possa manifestar-se em seu nome em qualquer fase deste Pregão com firma reconhecida em cartório. Neste ato, será examinado por meio do contrato/estatuto social ou procuração, se o outorgante tem poderes para fazê-lo.
- 5.4** - O documento deverá dar plenos poderes ao credenciado para formular **ofertas e lances verbais, negociar preços, declarar a intenção de interpor recurso, renunciar ao direito de interposição de recursos**, enfim, para praticar em nome da **licitante** todos os atos pertinentes a este **Pregão**;
- 5.5** - **Declaração formal da firma licitante**, exigida pelo inciso VII, Art. 4º da Lei federal nº 10.520/02, assinada por diretor, sócio ou representante da empresa licitante com poderes devidamente comprovados para tal investidura, contendo informações e declarações conforme **ANEXO IV** deste edital;
- 5.6** - **CERTIDÃO OU DECLARAÇÃO EXPEDIDA PELA JUNTA COMERCIAL**, comprovando a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, **com data de emissão não superior a 90 (noventa) dias** consecutivos de antecedência da data prevista para apresentação das propostas, segundo disposição do art. 8º da Instrução Normativa do Departamento Nacional de Registro do Comércio – DNRC nº 103 de 30.04.2007.
- 5.7** - **O credenciamento na forma disciplinada neste item e a(s) declaração (ões) a que se refere(m) o(s) item(ns) anterior(es) deverão ser entregues fora do(s) envelope(s), antes da sessão.**
- 5.8** - Somente as Licitantes que atenderem aos requisitos deste(s) item(s) terão poderes para formular verbalmente, na sessão, lances de preços, manifestarem após a declaração do vencedor, imediata e motivadamente, a intenção de recorrer contra decisões do Pregoeiro, assinar a ata onde estará registrado o valor final decorrente dos lances e praticar todos os demais atos inerentes ao certame em nome da Proponente.
- 5.8.1** - A Licitante que se retirar antes do término da sessão deixando de assinar a ata, considerar-se-á que esta renunciou ao direito de oferecer lances e recorrer dos atos do Pregoeiro.

## **6 - DA PROPOSTA DE PREÇOS (Envelope nº. 01)**

- 6.1** - A **Proposta de Preços INICIAL** (Envelope nº 1) deverá ser apresentada preferencialmente em 02 (duas) vias sem emendas, rasuras ou entrelinhas, impressa ou digitada em papel timbrado do proponente, redigida com clareza em língua portuguesa, salvo quanto a expressões técnicas de uso corrente, devidamente datada e assinada na última folha por diretor, sócio ou representante legal da proponente, podendo as demais serem apenas rubricadas, contendo:
- 6.1.1** - Nome ou razão social, endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico (*e-mail*), este



último se houver, para contato, e número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ, no Ministério da Fazenda;

- 6.1.2** - A proposta deverá ser elaborada com base no objeto desta licitação, observadas as condições estabelecidas no Anexo I – Termo de Referência, deste Edital, contendo os demais elementos pertinentes, a **Planilha de Composição de Custos** e o **VALOR TOTAL MENSAL** expresso em moeda corrente nacional, admitindo-se após a vírgula somente 02 (duas) casas decimais, discriminado em algarismo arábico, considerando inclusos no preço os valores dos impostos, taxas, transporte, seguro, carga e descarga, encargos trabalhistas, sociais, sindicais, remunerações, e outras despesas, se houver.

**6.1.2.1** - Todos os custos com treinamento, desenvolvimento e capacitação da mão-de-obra a ser alocado na prestação dos serviços contratados devem estar contemplados no preço final da proposta.

- 6.1.3** - **CARTA PROPOSTA DA LICITANTE**, assinada por diretor, sócio ou representante legal da empresa licitante com poderes para tal investidura, contendo informações e declarações conforme **ANEXO V**, deste edital;

- 6.1.4** - **DECLARAÇÃO** do prazo de validade da proposta não inferior a 90 (noventa) dias consecutivos, a contar de sua apresentação.

**6.1.4.1** - Caso o prazo de que trata o item 6.1.5 não esteja expressamente indicado na proposta, o mesmo será considerado como aceito para efeito de julgamento.

**6.1.4.2** - Em circunstâncias excepcionais, o órgão licitante poderá solicitar a prorrogação do prazo de validade das propostas, não sendo admitida a introdução de quaisquer modificações nas mesmas.

- 6.1.5** – A empresa licitante deverá apresentar a **cópia do último acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho das categorias profissionais pertinentes à prestação dos serviços**, adotados na composição dos custos de formação de preços. (As empresas licitantes deverão cumprir a Convenção Coletiva de Trabalho da categoria vinculada ao Sindicato SINTTEL – Goiás).

- 6.1.6** - A empresa licitante deverá apresentar o **Cronograma de Implantação da Central de Atendimento**, cujo prazo não poderá exceder a 30 (trinta) dias.

- 6.1.7** - A empresa licitante deverá apresentar declaração de aceitação e cumprimento dos Níveis de Serviço exigidos conforme previsto neste Edital, sob pena de desclassificação da proposta.

- 6.1.6** - Não será aceito serviços divergentes do estabelecido no Termo de Referência – Anexo I do Edital, sob pena de desclassificação da proposta, e ainda, das sanções cabíveis no item 12 do Edital.

- 6.2** – **A Proposta de Preços AJUSTADA**, deverá ser protocolada na Secretaria Municipal de Administração, **somente pela licitante vencedora**, após a fase de lances/negociações, **no prazo de 24 (vinte e quatro) horas**, com as seguintes exigências:

- 6.2.1** - A proposta deverá conter as especificações detalhadas dos serviços, nos termos constantes deste edital, conforme Anexo I – Termo de Referência e os demais elementos pertinentes, **devendo conter a Planilha de Composição de Custos, VALOR TOTAL MENSAL, conforme ofertado na fase de lances ou negociações**, expresso em moeda corrente nacional, admitindo-se após a vírgula somente 02 (duas) casas decimais, discriminado em algarismo arábico, e outros elementos que possam facilitar o julgamento da proposta mais vantajosa, já inclusos no preço os valores dos impostos, taxas, transporte, seguro, carga e descarga, encargos trabalhistas, sociais, sindicais, remunerações, e outras despesas, se houver.

**6.2.1.1** – Os custos omitidos serão considerados como inclusos na proposta, não sendo aceitos pleitos de acréscimos, a esse ou qualquer outro título, devendo os serviços ser executados sem ônus adicionais.

**6.2.1.2** – A proposta deverá conter todos os seus elementos constitutivos, para que seja



verificada a compatibilidade com as especificações do ANEXO I.

- 6.2.2** - Nome e número do Banco, Agência, Localidade e Conta Corrente em que deverá ser efetivado o crédito, caso lhe seja adjudicado o objeto.
- 6.3** - A omissão de qualquer despesa necessária à perfeita execução do objeto desta **Licitação** será interpretada como não existente ou inclusa nos preços, não podendo o licitante pleitear acréscimo após a abertura das propostas.
- 6.4** - A apresentação da proposta pela licitante implica na declaração de conhecimento e aceitação de todas as condições da presente licitação.
- 6.5** - Cada licitante só poderá apresentar uma proposta escrita. Verificado que qualquer licitante, por intermédio de interposta pessoa, física ou jurídica, apresentou mais de uma proposta, todas serão excluídas, sujeitando-se, os licitantes eliminados, às sanções cabíveis.
- 6.6** - **Cabe aos licitantes descrever na íntegra em sua proposta o(s) serviço(s) ofertado obedecendo às especificações e condições mínimas constantes do Termo de Referência - Anexo I, bem como demais informações necessárias ao perfeito entendimento do conteúdo da proposta.**
- 6.7** - Após a finalização da fase de lances, não caberá desistência da proposta, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo(a) Pregoeiro(a).
- 6.8** - Os licitantes arcarão integralmente com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas, independente do resultado do procedimento licitatório;
- 6.9** - Não será admitida proposta parcial, isto é, a oferta deverá atender rigorosamente ao edital, no que se refere à unidade, quantidade e especificações.
- 6.10** – **O não atendimento do item 6.1 e 6.2 e seus subitens acarretará a desclassificação da proposta ofertada pela licitante. Tal dispositivo aplica-se, inclusive, quanto à exigência de declarações.**

#### **7- DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO E DA ADJUDICAÇÃO**

- 7.1** - No julgamento das propostas considerar-se-á vencedora aquela que, tendo sido aceita, estiver de acordo com os termos deste Edital e seus Anexos e ofertar **MENOR PREÇO GLOBAL**, para prestação dos serviços nas condições previstas no **Termo de Referência - Anexo I**.
- 7.2** - Serão selecionados pelo (a) Pregoeiro (a) e sua equipe de apoio a proposta de **MENOR PREÇO GLOBAL** e as demais com preço até 10 % (dez por cento) superior àquela.
- 7.2.1** - Não havendo pelo menos 03 (três) propostas nesta condição, serão selecionadas as 03 (três) melhores propostas, independentemente do preço, bem como as propostas empatadas.
- 7.2.2** - Havendo um só licitante, uma única proposta válida ou se nenhum dos licitantes ofertar lance verbal caberá ao(a) Pregoeiro(a), analisadas as limitações do mercado e outros aspectos pertinentes, inclusive quanto às taxas, decidir entre considerar fracassado o certame e abrir nova licitação, suspender este Pregão ou prosseguir com o certame.
- 7.3** - Em caso de empate entre duas ou mais propostas, se observado o que dispõe o § 2º, do art. 3º da lei 8.666/93, mantiver-se o empate, o mesmo será decidido por sorteio realizado pelo Pregoeiro, na forma estabelecida no § 2º do art.45 da lei 8.666/93 e Lei Complementar nº 123/2006.
- 7.4** - Aos licitantes classificados será dada oportunidade para nova disputa, por meio de lances verbais e sucessivos, de valores distintos e decrescentes, iniciando-se pelo último classificado e prosseguindo-se com os demais licitantes em ordem decrescente de classificação;
- 7.5** - Os lances verbais destinam-se a cobrir o lance do primeiro classificado, ou seja, deverão ser obrigatoriamente, inferior a este, não sendo aceitos lances para igualar valores;
- 7.6** - A desistência do licitante em apresentar lance verbal, quando convocado pelo(a) Pregoeiro(a), implicará na sua exclusão da etapa de lances verbais e na manutenção do último preço por aquele apresentado, para efeito de ordenação das propostas;



- 7.7** – Caso, os licitantes classificados não mais realizem lances verbais, a etapa competitiva será encerrada e o(a) Pregoeiro(a) poderá negociar com o autor da melhor oferta com vistas a diminuir o preço oferecido.
- 7.8** – Após a fase de negociação, o(a) Pregoeiro(a) ordenará as propostas ofertadas exclusivamente pelo critério de **menor preço**;
- 7.8.1** – **Caso a melhor proposta, superada a fase de negociação, não tiver sido apresentada por pequena empresa, proceder-se-á da seguinte forma:**
- 7.8.1.1** – **O(A) pregoeiro(a) verificará se há licitante na condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte e se esta se encontra em situação de empate com a Empresa de Grande Porte que ofertou o menor preço. Em caso positivo, assegurará como critério de desempate, a preferência de contratação da Pequena Empresa, conforme as prerrogativas estabelecidas no artigo 44 da Lei Complementar nº 123/06.**
- 7.8.2** - **Entende-se por empate, situações em que as propostas apresentadas pelas pequenas empresas sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à melhor proposta classificada nos termos do item 7.7.**
- 7.8.2.1** – **No caso de equivalência dos valores apresentados pelas pequenas empresas que se encontram na situação descrita no item 7.8.2, manter-se-á a ordem de sorteio realizada no item 7.3, para identificar àquela que primeiro poderá apresentar a oferta.**
- 7.8.2.2** - **Na hipótese de empate, nos termos da Lei Complementar nº 123/06, será procedido o seguinte:**
- 7.8.2.2.1** - **A pequena empresa melhor classificada poderá, apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado.**
- 7.8.2.3** - **Não ocorrendo a contratação na forma do item anterior serão convocadas as remanescentes que se enquadrem como Micro Empresa ou pequena empresa na ordem classificatória, para o exercício dos direitos trazidos pela Lei Complementar nº 123/06.**
- 7.9** - Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o proponente que descumprir sua proposta às penalidades constantes do item **12** deste Edital;
- 7.9.1** - Após a fase de negociação, o (a) Pregoeiro (a) examinará a aceitabilidade da oferta de menor valor, decidindo motivadamente a respeito.
- 7.9.2** - O critério de aceitabilidade dos preços propostos pelas licitantes será o de compatibilidade com as taxas praticadas pelo mercado, coerentes com a prestação de serviços ora licitados.
- 7.9.3** - O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública de pregão.
- 7.10** - Sendo aceitável a oferta, será verificado o atendimento das condições habilitatórias da licitante que a tiver formulado, com base na documentação apresentada na própria sessão.
- 7.11** - Eventuais falhas, omissões ou outras irregularidades nas propostas e/ou nos documentos de habilitação poderão a critério do(a) pregoeiro(a) ser sanadas na Sessão Pública de Processamento do Pregão, até a decisão sobre a habilitação, inclusive mediante substituição e apresentação de documentos, ou verificação efetuada por meio eletrônico hábil de informações e certificada por servidor autorizado.
- 7.12** - Constatado o pleno atendimento dos requisitos de habilitação previstos neste Edital e seus Anexos, será declarada pelo(a) Pregoeiro(a) a vencedora do certame, sendo-lhe adjudicado o objeto;

**7.12.1 - A proposta ajustada deverá ser entregue ao(a) Pregoeiro(a) no prazo máximo de 24,**

Z:\2014\Edital\Pregão Presencial\Pregao Presencial 064-2014.doc





**(vinte e quatro) horas após o término da sessão de lances sob pena de aplicação das penalidades previstas no item 12 - DAS PENALIDADES E DAS SANÇÕES do Edital.**

- 7.13** - Se a proposta não for aceitável, se o proponente não atender as exigências habilitatórias ou se não for possível assinar o contrato e/ou outro documento equivalente com o licitante vencedor, o (a) Pregoeiro (a) examinará as ofertas subseqüentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, até apurar a melhor proposta válida;
- 7.14** - Na situação prevista no item acima, o(a) Pregoeiro(a) poderá negociar diretamente com a proponente com o objetivo de obter melhor preço;
- 7.15** - Serão desclassificadas as propostas que apresentarem preços excessivos ou manifestamente inexequíveis, considerados incompatíveis em relação aos praticados no mercado, conforme o disposto no Art. 48, II, da Lei nº 8.666/93.
- 7.15.1** - Não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista no Edital, nem preço ou vantagem baseada nas ofertas dos demais licitantes.
- 7.16** - Da reunião lavrar-se-á ata circunstanciada, na qual serão registradas as ocorrências relevantes e que, ao final, deverá ser assinada pelo (a) Pregoeiro (a), pelos membros da Equipe de Apoio e pelo(s) representante(s) da(s) licitante(s) presente(s);
- 7.17** - Não serão motivos de desclassificação simples omissões que sejam irrelevantes para o entendimento da proposta, que não venham causar prejuízo para a Administração e nem firam os direitos dos demais licitantes;
- 7.18** - O resultado desta Licitação será afixado no quadro próprio de avisos dos procedimentos licitatórios da SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO, para intimação e conhecimento dos interessados.

**8 - DA HABILITAÇÃO (Envelope n.º 2 )**

- 8.1** - Os Documentos de Habilitação deverão ser entregues em envelope individual (Envelope n.º 2), devidamente fechado, conforme relação a seguir:

**8.1.1 - RELATIVAMENTE À HABILITAÇÃO JURÍDICA:**

- 8.1.2** - Registro comercial, para empresa individual;
- 8.1.3** - Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, para as sociedades empresariais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado dos documentos comprobatórios de eleição de seus administradores;
- 8.1.4** - Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova do registro de ata de eleição da diretoria em exercício (Registro Civil das pessoas Jurídicas) de investidura ou nomeação da diretoria em exercício;
- 8.1.5** - Decreto de autorização, devidamente publicado, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

**8.1.2 - RELATIVAMENTE À REGULARIDADE FISCAL:**

- 8.1.2.1** - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- 8.1.2.2** - Prova de Regularidade relativa ao FGTS, por meio de Certificado de Regularidade Fiscal (CRF), expedida pela Caixa Econômica Federal ([www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br)) ou do documento denominado "Situação de Regularidade do Empregador", com prazo de validade em vigor na data marcada para abertura dos envelopes e processamento do Pregão;
- 8.1.2.3** - Prova de Regularidade relativa à Seguridade Social (INSS), através de Certidão Negativa de Débito (CND) expedida pelo INSS - Instituto Nacional do Seguro Social



([www.mpas.gov.br](http://www.mpas.gov.br));

**8.1.2.4** - Prova de Regularidade para com a Fazenda Federal, por meio de Certidão Negativa de Débito da Dívida Ativa da União expedida pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional ([www.pgfn.fazenda.gov.br](http://www.pgfn.fazenda.gov.br)) e Quitação de Tributos e Contribuições Federais, expedidas pela Receita Federal ([www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br)); ou Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

**8.1.2.5** - Prova de Regularidade para com a Fazenda Estadual, por meio de Certidão Negativa de Débito em relação a tributos estaduais (ICMS), expedida pela Secretaria da Fazenda Estadual, do domicílio ou sede da licitante;

**8.1.2.6** - Prova de Regularidade para com a Fazenda Municipal, por meio de Certidão Negativa de Débito em relação a tributos Municipais, expedida pela Prefeitura do domicílio ou sede da licitante;

**8.1.2.7** - Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, por meio de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho ([www.tst.jus.br/certidao](http://www.tst.jus.br/certidao)), conforme Lei nº 12.440/2011 e Resolução Administrativa TST nº 1470/2011.

**8.1.2.8** - **A licitante devidamente enquadrada como Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP) em conformidade com a Lei Complementar nº 123/06 deverá apresentar os documentos relativos à regularidade fiscal, ainda que existam pendências.**

**8.1.2.8.1** - **Será concedido à licitante vencedora, enquadrada no caput deste item quando encerrada a fase de classificação das propostas, o prazo de 02 (dois) dias úteis, para a regularização das pendências, prorrogáveis uma única vez, por igual período a critério do pregoeiro e, desde que solicitado, por escrito, pela LICITANTE.**

**8.1.2.8.2** - **A não regularização das pendências, no prazo previsto no item anterior, implicará em decadência do direito à contratação, sem prejuízo das penalidades impostas pelo item 12 do edital e Lei nº 8.666/93, da contratação pela ordem de classificação das propostas e da revogação da licitação.**

### **8.1.3 - RELATIVAMENTE À QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

**8.1.3.1** - **Certidão Negativa de Falência, Concordata ou Recuperação Judicial** expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

**8.1.3.2** - **Balanco Patrimonial e Demonstrações Contábeis** do último exercício social, já exigíveis na forma da lei, que comprove a boa situação financeira da proponente, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

**8.1.3.2.1** - O referido balanço quando escriturado em forma não digital deverá ser devidamente certificado por profissional registrado no Conselho de Contabilidade, mencionando obrigatoriamente, o número do livro diário e folha em que o mesmo se acha transcrito. Se possível, apresentar também termos de abertura e de encerramento dos livros contábeis.

**8.1.3.2.2** - O referido balanço quando escriturado em livro digital deverá vir acompanhado de "Recibo de entrega de livro digital". Se possível, apresentar também termos de abertura e de encerramento dos livros contábeis.

**8.1.3.2.3** - Quando S/A, o balanço patrimonial deverá estar devidamente registrado na Junta Comercial ou vir acompanhado de Certidão da Junta Comercial que ateste o arquivamento da ata da Assembléia Geral Ordinária de aprovação do Balanço Patrimonial, conforme prevê o §5º do artigo 134, da Lei n.º 6.404/76, ou ainda, a publicação do mesmo no Diário Oficial.



**8.1.3.2.4** - A comprovação da boa situação financeira da empresa proponente será efetuada com base no balanço apresentado, **o qual deverá apresentar resultado igual ou superior a 1**, e deverá ser formulada, formalizada e apresentada pela empresa proponente em papel timbrado da empresa, assinada por profissional registrado no Conselho de Contabilidade, aferida mediante índices e fórmulas abaixo especificadas:

- ILG = (AC+RLP) / (PC+ELP) ≥ 1**
- ILC = (AC) / (PC) ≥ 1**
- ISG = AT / (PC+ELP) ≥ 1**

**Onde:**

**ILG** = índice de liquidez geral  
**ILC** = índice de liquidez corrente  
**ISG** = índice de solvência geral  
**AT** = ativo total  
**AC** = ativo circulante  
**RLP** = realizável em longo prazo  
**PC** = passivo circulante  
**ELP** = exigível em longo prazo  
**PL** = patrimônio líquido

**8.1.3.2.4.1** - As proponentes também deverão apresentar, na data da apresentação da proposta, **capital social ou patrimônio líquido, mínimo ou superior a 10%** (dez por cento), do valor estimado para a contratação.

**8.1.3.2.4.2** - As proponentes também deverão apresentar, na data da apresentação da proposta, **Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66%** (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social.

**8.1.3.2.4.3** - A comprovação do capital social ou patrimônio líquido deverá ser feita através do Contrato Social com capital integralizado, ou Certidão da Junta Comercial ou Publicação Oficial, ou ainda em Cartório de Registro de Títulos, conforme o caso. Será admitida atualização deste capital social com aplicação de índices oficiais.

**8.1.3.2.4.4** - As Microempresas (ME) ou Empresas de Pequeno Porte (EPP), ainda que sejam enquadradas no SIMPLES, deverão apresentar os documentos na forma do item **8.1.3**.

**8.1.3.2.4.5** - Das empresas constituídas no ano em exercício independente de sua forma societária e regime fiscal, será exigida apenas a apresentação do Balanço de Abertura, dispensando-se o exigido nos itens **8.1.3.2**.

#### **8.1.4 - RELATIVAMENTE À QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

**8.1.4.1** – **Certidão de Registro** da empresa licitante e de seus Responsáveis Técnicos no **Conselho Regional de Administração - CRA ou Conselho Regional de Engenharia e Agronomia - CREA**, com jurisdição sobre o domicílio da sede da licitante;

**8.1.4.2** - **Apresentar atestado(s) de capacidade técnica das seguintes formas:**

**8.1.4.2.1** - **Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, devidamente registrado(s) no CREA -**

Z:\2014\Edital\Pregão Presencial\Pregao Presencial 064-2014.doc



Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia e no CRA – Conselho Regional de Administração, que comprove(m) que a licitante e seu(s) Responsável(s) Técnico(s) executaram ou executam, a contento, serviços de planejamento, implantação, operação e gestão de central de atendimento (call center/contact center) e serviços continuados de atendimento presencial, com natureza e vulto compatíveis com o objeto ora licitado, contendo, no mínimo, os seguintes tópicos: teleatendimento receptivo e Ativo, com atendimento eletrônico via URA; nome da contratante; endereço completo; período de vigência do contrato; objeto contratual; plataforma de comunicação implantada, incluindo a descrição do DAC, URA, sistema de gerenciamento, sistema de gravação e CTI; segurança da informação; quantidade de Posições de Atendimento (PA's), (mínimo de 90 (noventa) PA's); horário de funcionamento; gestão baseada em indicadores e níveis de serviço; gerenciamento de processos de atendimento e profissionais de monitoria do atendimento.

**8.1.4.2.2-** Apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, devidamente registrado(s) no CREA – Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia e no CRA – Conselho Regional de Administração, que comprovem que a licitante e seus Responsáveis Técnicos referidos nos subitens anteriores tenham prestado ou estejam prestando, a contento, serviços de desenvolvimento e customização de sistema de integração (CTI – Computer Telephony Integration) com plataforma de comunicação de voz da central de atendimento (call center/contact center), implementação de sistemas de atendimento com base de conhecimento em arquitetura web com interface para geração de relatórios e sistema de gestão de força de trabalho e qualidade, com natureza e vulto compatíveis com o objeto ora licitado, contendo no mínimo os seguintes tópicos: objeto do contrato, nome e endereço completo da contratante, período de vigência do contrato, plataforma da comunicação e denominação dos sistemas implementados.

**8.1.4.2.3-** A Controladoria Geral do Município poderá realizar diligências nos atestados fornecidos pela licitante vencedora, nos termos do art. 43, §3º, da Lei nº 8.666/93, momento em que será(ão) solicitado(s) ao emitente do(s) atestado(s) documentos capazes de produzir evidências que comprovem a capacidade técnica, tais como: relatórios de reunião, cópia de pareceres, etc.

**8.1.4.2.3.1** - A recusa do emitente do atestado em prestar esclarecimento, informações, fornecer documentos comprobatórios, etc, desconstituirá o atestado de capacidade técnica e poderá configurar prática de falsidade ideológica.

**8.1.4.2.4** - Quando emitido(s) por pessoa jurídica de direito privado, o(s) atestado(s) deverá(ão) apresentar firma reconhecida.

**8.1.4.2.5** – Os atestados deverão comprovar execução dos serviços compatíveis em quantidade com o objeto licitado por período não inferior a 3 (três) anos. Para comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de atestados e neste caso, os atestados deverão referir-se a contratos executados simultaneamente. Os atestados referir-se-ão a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do contrato.

**8.1.4.2.6** - Não serão aceitos atestados emitidos por empresas coligadas ou que pertençam ao mesmo grupo econômico da licitante.

**8.1.4.3** - Apresentação da descrição completa da plataforma de comunicação que será



disponibilizada e instalada para a execução dos serviços ora licitado, indicando a topologia sugerida para a Central de Atendimento, descrevendo a arquitetura técnica da mesma, relacionando todas as especificações de seus componentes, além de descrever o sistema informatizado de pesquisa e plano de trabalho de implantação conforme termo de referência, de modo a permitir que a Contratante tenha condições de verificar o atendimento aos requisitos físicos e tecnológicos estabelecidos.

- 8.1.4.4.** - A empresa licitante deverá comprovar que possui em seu quadro, na abertura da licitação, técnicos Responsável Técnico na área de Administração de Empresas, devidamente registrado no CRA e Responsável Técnico na área de Engenharia Eletrônica/Telecomunicações, devidamente registrado no CREA A comprovação de vínculo profissional se dará por meio de contrato social, ou registro na carteira profissional, ou ficha de empregado ou contrato de trabalho.
- 8.1.4.5** - Nomeação do Gerente dedicado, não necessariamente exclusivo, e responsável pela implantação e acompanhamento dos serviços da Contratante na Central de Atendimento por todo o período do Contrato.
- 8.1.4.6** - Apresentação de Termo de Visita, conforme ANEXO IX deste Edital, certificando que o seu Responsável Técnico efetuou visita técnica às atuais instalações da Central de Atendimento ao Cidadão 156. A visita deverá ser realizada até 3 (três) dias úteis antes da data prevista para recebimento das propostas, devendo ser agendadas junto à Contratante pelo telefone (62) 3524-3395, de segunda a sexta-feira, no horário das 09h às 11h ou das 14h30 às 17h. A não realização da vistoria não justifica o descumprimento de qualquer item presente neste Edital sob alegação de desconhecimento das condições de prestação dos serviços.
- 8.1.4.6 - Carta de Apresentação da documentação da licitante**, assinada por diretor, sócio ou representante da empresa licitante com poderes para tal investidura devidamente comprovada, contendo informações e declarações conforme **ANEXO VI** deste Edital.

**8.2 - Quando da apresentação da documentação se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão ser apresentados em nome e com CNPJ da matriz;**

**8.2.1** - Se a licitante for a filial, todos os documentos deverão ser apresentados em nome e com o CNPJ da filial e, dentre estes, os documentos dos itens 8.1.2.2, 8.1.2.3 e 8.1.2.4 que em razão da centralização e certidão conjunta, deverão ser apresentados em nome e com CNPJ da matriz que abrangerão todas as suas filiais;

**8.2.2** - Se a licitante for a matriz e a prestadora dos serviços a filial, os documentos deverão ser apresentados em nome e com CNPJ da matriz e da filial, simultaneamente, salvo os documentos dos itens 8.1.2.2. e 8.1.2.3 e 8.1.2.4 que em razão da centralização e certidão conjunta deverão ser apresentados em nome e com CNPJ da matriz que abrangerão todas as suas filiais.

**8.3** - Não serão aceitos pelo (a) pregoeiro (a) "protocolos de entrega" ou "solicitação de documento" em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos;

**8.4 - As certidões apresentadas com a validade expirada acarretarão a inabilitação do proponente salvo o disposto na Lei Complementar n.º 123/2006.** As Certidões que não possuírem prazo de validade, somente serão aceitas com data de emissão não superior a **60 (sessenta) dias** consecutivos de antecedência da data prevista para apresentação das propostas.

## **9 - DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO**

**9.1** - Até 02 (dois) dias úteis anteriores á data da sessão pública fixada para recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do Pregão Presencial, protocolizando a peça impugnatória no endereço discriminado no subitem **17.18** deste Edital;



- 9.1.1** - Não será admitida a impugnação do Edital por intermédio de cópia não autenticada, de fac-símile ou via *e-mail*.
- 9.2** - Caberá ao(a) Pregoeiro(a) decidir sobre o pedido de impugnação do Edital no prazo de 24 (vinte e quatro) horas;
- 9.3** - Acolhido o pedido de impugnação contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame, caso a alteração implique na formulação da proposta.

#### **10- DOS RECURSOS**

- 10.1** - Declarado o vencedor qualquer licitante poderá manifestar imediato e motivadamente a intenção de recorrer, com registro em ata, quando lhe será concedido o prazo de 03 (três) dias úteis para apresentação das razões do recurso. O recurso deverá ser dirigido ao(a) Pregoeiro(a), e protocolizado na sede da SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO, no endereço descrito no item **17.18**.
- 10.1.1** - Não será admitida apresentação das razões de recursos por intermédio de cópia não autenticada, de fac-símile ou via *e-mail*.
- 10.2** - Verificada a situação prevista no item anterior, ficam as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentarem contra-razões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.
- 10.3** - A falta de manifestação imediata e motivada da licitante importará a decadência do direito de recurso e conseqüentemente haverá a adjudicação do objeto da licitação pelo(a) Pregoeiro(a) ao vencedor;
- 10.4** - Recebido o recurso, o(a) Pregoeiro(a) prestará informações.
- 10.4.1** - Decidido(s) o(s) recurso(s) interposto(s), e constatado a regularidade dos atos praticados, o(a) Pregoeiro(a) adjudicará o objeto ao licitante vencedor e encaminhará o procedimento à autoridade competente para homologação.
- 10.5** - Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, na **Secretaria Municipal de Administração**.

#### **11- DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO/CONTRATO**

- 11.1** - As obrigações decorrentes desta licitação a serem firmadas entre a **Controladoria Geral do Município - CGM** e a proponente vencedora serão formalizadas por meio de Contrato e/ou instrumento equivalente, observando as condições estabelecidas neste Instrumento, legislação vigente e na proposta vencedora.
- 11.2** - O prazo para a retirada da Ordem de Serviço/Nota de Empenho será de até 05 (cinco) dias úteis, contados da convocação da licitante.
- 11.3** - Todo serviço prestado deverá conter garantia.
- 11.4** - Quando do início da prestação dos serviços, caso haja dúvidas em relação às especificações e normas, a **Controladoria Geral do Município - CGM** poderá solicitar da adjudicatária a apresentação de esclarecimentos pertinentes ao objeto licitado, comprovando que ela atende todas as exigências legais e especificações solicitadas no Edital.
- 11.5** - Os serviços deverão ser entregues de acordo com o Anexo I – Termo de Referência e disposições estabelecidas pela **Controladoria Geral do Município - CGM**.
- 11.5.1** - O prazo de execução do serviço somente poderá ser prorrogado em caso de força maior, devidamente comprovado pela empresa vencedora, por escrito, até 24 (vinte e quatro) horas antes da data fixada.
- 11.5.2** - A comprovação da força maior, a que alude o item anterior, não eximirá a empresa vencedora da obrigação de ressarcir a **Controladoria Geral do Município - CGM** o valor correspondente aos custos que vier a ter para suprir as necessidades administrativas de suas unidades, até o recebimento dos respectivos serviços.



- 11.6 - Correrá por conta da vencedora as despesas de embalagem, seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários, e ainda todas as despesas que diretamente ou indiretamente incidirem na prestação dos serviços.
- 11.7 - Os serviços deverão ser prestados de forma a atender as necessidades da **Controladoria Geral do Município - CGM** e permitir imediata utilização dos mesmos, correndo por conta da empresa vencedora os custos correspondentes.
- 11.8 - Os serviços serão recusados pela **Controladoria Geral do Município - CGM** nos seguintes casos:
- Se entregues em desacordo com as especificações indicadas no Anexo I Termo de Referência.
  - Se apresentarem defeitos, avarias decorrentes de fabricação e outras irregularidades observadas no ato da recepção.
  - Quando se tratar de materiais de origem estrangeira e não estiverem acompanhados das informações de orientação ao usuário escritas em língua portuguesa.
- 11.9 - Em qualquer caso de recusa, a empresa vencedora deverá providenciar a substituição correspondente, sob pena de incidir nas sanções administrativas previstas neste Edital e de ressarcir a **Controladoria Geral do Município - CGM** os custos decorrentes do atraso, na forma do disposto neste instrumento convocatório.
- 11.10 - No caso previsto no item anterior, em sendo recusados os serviços pela segunda vez, a **Controladoria** poderá cancelar a Ordem de Serviço/ Nota de Empenho referente aos serviços recusados, sendo facultado a **Controladoria Geral do Município - CGM** a convocação da empresa classificada na ordem subsequente para realizar a execução do serviço não aprovado e não recebido definitivamente.
- 11.11 - A empresa vencedora deverá garantir, reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, os que forem considerados inadequados às especificações, ou que tenham sofrido danos ou avarias no transporte ou descarga, que comprometam o seu uso regular e adequado.
- 11.12 - No caso de substituição dos serviços, as novas unidades terão os mesmos prazos de garantia originalmente dados aos substituídos, a contar da data em que ocorrer a substituição.
- 11.13 - Em caso de demora na substituição dos serviços que apresentaram qualquer irregularidade, a **Controladoria Geral do Município - CGM** poderá promover a aquisição dos quantitativos necessários para o atendimento de suas necessidades, cobrando da empresa vencedora os custos correspondentes, sem prejuízo das sanções administrativas previstas neste Edital e na legislação vigente.
- 11.14 - Em conformidade com os artigos 73 e 76 da Lei n.º 8.666/93, o objeto deste Edital será recebido:
- Provisoriamente**, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita do contratado;
  - Definitivamente**, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de observação, ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, observado o disposto no art. 69 desta Lei.
- 11.14.1 - Se, após o recebimento provisório, constatar-se que os serviços foram prestados em desacordo com a proposta, com defeito, fora da especificação ou incompletos, após a notificação por escrito à adjudicatária serão interrompidos os prazos de recebimento e suspenso o pagamento, até que sanada a situação.
- 11.14.2 - O recebimento provisório ou definitivo não exime a responsabilidade da adjudicatária a *posteriori*. Deverão ser substituídos os serviços que, eventualmente, não atenderem as especificações do Edital.



## **12- DAS PENALIDADES E DAS SANÇÕES**

**12.1** - O atraso injustificado na prestação dos serviços sujeitará o LICITANTE VENCEDOR à advertência e multa de mora de 0,5% (meio por cento) sobre o valor adjudicado.

**12.1.1** - A multa a que se alude o item 12.1 não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas na Lei nº 10.520/02 e Lei nº 8.666/93;

**12.1.2** - A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia do respectivo contrato;

**12.1.3** - Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

**12.2** – Pela inexecução total ou parcial dos serviços a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao LICITANTE VENCEDOR as seguintes sanções:

**I** – Advertência;

**II** - Multa de até **2% (dois por cento)** sobre o valor adjudicado;

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

**IV** – Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo de 02 (dois) anos.

**12.2.1** - Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.

**12.2.2** - As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

**12.3** – Em conformidade com o artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 - Ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e será descredenciado no cadastro de fornecedores deste Município pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e no contrato e das demais cominações legais o licitante que:

**12.3.1** - Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta não celebrar o contrato;

**12.3.2** - Deixar de entregar documentação exigida para o certame dentro do prazo estabelecido no Edital, considerando, também, como documentação a proposta ajustada;

**12.3.3** - Apresentar documentação falsa exigida para o certame;

**12.3.4** - Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;

**12.3.5** - Ensejar retardamento da execução de seu objeto;

**12.3.6** - Não mantiver a proposta;

**12.3.7** - Falhar ou fraudar na execução do contrato.

**12.4** - Pelo descumprimento das demais obrigações assumidas, a licitante estará sujeita às penalidades previstas na Lei n.º 8.666/1993 e demais legislações aplicáveis à espécie.

**12.5** - Por infração a quaisquer outras cláusulas contratuais, será aplicada multa de até 2% (dois por cento)





sobre o valor total do Contrato atualizado, cumuláveis com as demais sanções, inclusive rescisão contratual, se for o caso.

- 12.6 - Se o valor da multa não for pago, ou depositado, será automaticamente descontado da primeira parcela do preço a que fizer jus. Em caso de inexistência ou insuficiência de crédito da Contratada, o valor devido será cobrado administrativamente e/ou inscrito como Dívida Ativa do Município de Goiânia e cobrado judicialmente.
- 12.7 - Para garantir o fiel pagamento da multa, reserva-se o direito de reter o valor contra qualquer crédito gerado pela **CONTRATADA**, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

### **13 – DO PAGAMENTO E DO REAJUSTE**

- 13.1 - As faturas, devidamente atestadas pela **Controladoria Geral do Município - CGM**, serão pagas, via Ordem de Pagamento, até o 30º (trigésimo) dia do mês subsequente ao vencido, após a quitação de eventuais multas que tenham sido impostas à licitante vencedora.
- 13.2- O pagamento só será efetuado mediante certidões de regularidade da licitante vencedora - CND do INSS, FGTS;
- 13.2.1 - Em caso de irregularidade fiscal, a **Controladoria Geral do Município - CGM** notificará a empresa vencedora para que sejam sanadas as pendências no prazo de 05 (cinco) dias, prorrogáveis por igual período. Findo este prazo sem que haja a regularização por parte da empresa vencedora, ou apresentação de defesa aceita pela **Controladoria Geral do Município - CGM**, estes fatos, isoladamente ou em conjunto, caracterizarão descumprimento de cláusula do edital, e estará o Contrato e/ou outro documento equivalente passível de rescisão e a adjudicatária sujeita às sanções administrativas previstas neste Edital.
- 13.3 - Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal, motivada por erro ou incorreções, o prazo estipulado no item 13.1, passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação.
- 13.3.1 - A devolução de fatura não aprovada pela **Controladoria Geral do Município - CGM** não servirá de motivo para que a ADJUDICATÁRIA suspenda a prestação dos serviços ou deixe de efetuar o pagamento devido a seus empregados;
- 13.4 - A(s) nota(s) fiscal (is) será (ão) conferida(s) e atestada(s) pelo responsável designado para o acompanhamento e recebimento dos serviços.
- 13.5 - O pagamento a ser efetuado à empresa adjudicatária deverá obedecer a ordem cronológica de exigibilidade das obrigações estabelecidas pela **Controladoria Geral do Município - CGM** de acordo com o disposto no artigo 5º caput da Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores.
- 13.6 - A **Controladoria Geral do Município - CGM** poderá sustar o pagamento de qualquer fatura apresentada pela ADJUDICATÁRIA, no todo ou em parte, nos seguintes casos:
- 13.6.1 - Descumprimento de obrigação relacionada com o objeto contratado;
- 13.6.2 - Débito da ADJUDICATÁRIA com a **Controladoria Geral do Município - CGM**, proveniente da execução do contrato decorrente desta licitação;
- 13.6.3 - Não cumprimento das obrigações hipótese em que o pagamento ficará retido até que a ADJUDUCATÁRIA atenda à cláusula infringida;
- 13.6.4 - Obrigações da ADJUDICATÁRIA com terceiros que, eventualmente, possam prejudicar a **Controladoria Geral do Município - CGM**;
- 13.6.5 - Paralisação do serviço por culpa da ADJUDICATÁRIA.
- 13.7 - Ocorrendo atraso no pagamento a Adjudicatária fará jus a juros de mora de 0,5% (meio por cento) ao mês *pro rata die*, da data de vencimento da obrigação até a do efetivo pagamento.
- 13.8 - Os preços praticados serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses, contados a partir da data da proposta, nos termos da Lei 10.192/01.



#### **14- DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**14.1** - As despesas decorrentes da presente licitação correrão à conta da **Dotação Orçamentária de 2015**.

#### **15 – DA CONTRATAÇÃO**

**15.1**-A contratação decorrente desta licitação será formalizada mediante assinatura de contrato, cuja minuta constitui o **Anexo II** do presente ato convocatório.

**15.2** - O contrato a ser celebrado entrará em vigor na data de sua assinatura e expirará **12 (doze) meses** após o recebimento da primeira ordem de serviço, podendo ser prorrogado, nos termos do art. 57, inciso II da Lei 8.666/93.

**15.3** - O Contrato deverá ser assinado pela licitante adjudicatária, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da comunicação formal, podendo ser prorrogado, em conformidade com o disposto no § 1º, do artigo 64, da Lei federal nº 8.666/93.

**15.4** - A Adjudicatária que se recusar a assinar o Contrato, não aceitar ou não retirar o mesmo no prazo e condições estabelecidas, sem nenhum motivo relevante, ficará sujeita à aplicação das penalidades descritas no item **12** deste Edital.

**15.5** - Se, por ocasião da formalização do contrato, as certidões de regularidade de débito da Adjudicatária perante o Sistema de Seguridade Social (INSS), o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), estiverem com os prazos de validade vencidos, o órgão licitante verificará a situação por meio eletrônico hábil de informações, certificando nos autos do processo a regularidade e anexando os documentos passíveis de obtenção por tais meios, salvo impossibilidade devidamente justificada.

**15.5.1** - Se não for possível atualizá-las por meio eletrônico hábil de informações, a Adjudicatária será notificada para, no prazo de 02 (dois) dias úteis, comprovar a sua situação de regularidade em relação ao FGTS e o INSS, mediante a apresentação das certidões respectivas, com prazos de validade em vigência, sob pena de a contratação não se realizar.

**15.5.2** - A empresa deverá manter durante toda prestação de serviço do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

**15.6** - Quando a Adjudicatária, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não apresentar a situação regular de que trata o item **15.5**, ou se recusar a assinar o Contrato, serão convocadas as demais licitantes classificadas com vistas à celebração do contrato.

**15.7** - No ato da assinatura do Contrato a Adjudicatária deverá:

**15.7.1** - Comprovar poderes para o signatário assinar contratos, mediante Ata de Eleição da última Diretoria ou Contrato Social, e ainda no caso de procurador, além desses documentos, Procuração registrada em Cartório.

**15.7.2** – Apresentar Alvará de localização e funcionamento emitido pelo município do domicílio do licitante.

**15.8** - **A CONTRATANTE** exigirá da CONTRATADA até a data da assinatura do Contrato, prestação de garantia, correspondente a 3% (três por cento) do valor do contrato, ficando facultado ao contratado optar por uma das seguintes modalidades:

**15.8.1** - Caução em dinheiro, ou em títulos da dívida pública;

**15.8.1.1** - Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública deverá ser depositado na conta nº 73305-96, Agência 0086-8, CNPJ nº 01.612.092/0001-23 – Banco do Brasil ou na Secretaria de Finanças. O(s) licitante(s) vencedor(s) deverão se dirigir à Divisão do Tesouro Municipal, Av. do Cerrado n.º 999, 2º Pavimento – Bloco E – Paço Municipal – Park Lozandes – Goiânia – Goiás, fones: (62) 3524-3311/3349, para obterem esclarecimentos sobre o referido recolhimento;

**15.8.1.2** - Os Títulos da Dívida Pública deverão ser emitidos sob forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo



Banco Central do Brasil e avaliados pelos valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

**15.8.2 - Seguro-garantia; ou,**

**15.8.2.1 -** Caso o licitante vencedor preste garantia por meio de Seguro-garantia, deverá juntar o comprovante de pagamento do prêmio.

**15.8.3 - Fiança Bancária.**

**15.8.3.1 -** Caso o licitante vencedor preste garantia por meio de fiança bancária deverá utilizar o modelo constante do **ANEXO VII** deste edital;

**15.8.3.2 -** Em se tratando de fiança bancária, deverá constar do Instrumento a expressa renúncia pelo fiador dos benefícios previstos nos arts. 827 e 835 do Código Civil. A contratada que optarem por recolhimento em Seguro-Garantia e Fiança Bancária, deverá apresentá-la à Divisão do Tesouro Municipal, Avenida do Cerrado n.º 999- Parque Lozandes – Paço Municipal – 2º Pavimento- Bloco “E” - Goiânia - GO, fones: (062) 3524-3311/3349, para obter esclarecimentos sobre o referido recolhimento;

**15.8.3.3 -** A fiança bancária formalizar-se-á através de carta de fiança fornecida por instituição financeira que, por si ou pelos acionistas detentores de seu controle, não participem do capital ou da direção da CONTRATADA.

**15.9 -** A garantia prestada pelo contratado será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente;

**15.10 -** A garantia poderá, a critério da Administração, ser utilizada para cobrir eventuais multas e/ou para cobrir o inadimplemento de obrigações contratuais, sem prejuízo da indenização eventualmente cabível. Nesta hipótese, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos após o recebimento da notificação regularmente expedida, a garantia deverá ser reconstituída;

**15.11 -** A garantia ficará retida no caso de rescisão contratual, até definitiva solução das pendências administrativas ou judiciais;

**15.12 -** Sem prejuízo das sanções previstas na lei e neste Edital, a não prestação da garantia exigida será considerada recusa injusta a assinar o Contrato, implicando na imediata anulação da N. E (Nota de Empenho) emitida.

**15.13 -** A garantia será restituída, somente, após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados à **CONTRATANTE**.

**15.14 -** Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do artigo 78, da Lei 8.666/93, sem que haja culpa da contratada, será devolvida a caução.

## **16- FRAUDE E CORRUPÇÃO**

**16.1 -** Os licitantes deverão observar os mais altos padrões éticos durante o processo licitatório e a prestação dos serviços, responsabilizando-se pela veracidade das informações e documentações apresentadas no processo, estando sujeitos às sanções previstas na legislação brasileira.

## **17- DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**17.1 -** Fica assegurado à Autoridade competente o direito de:

**17.1.1 -** Adiar a data de abertura da presente Licitação, dando publicidade aos atos mediante publicação na imprensa oficial e jornal de grande circulação no Município, antes da data inicialmente marcada, ou em ocasiões supervenientes ou de caso fortuito;

**17.1.2 -** Revogar, por intermédio da autoridade competente, por razões de interesse público derivado de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta e anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, **19**

Z:\2014\Edital\Pregão Presencial\Pregao Presencial 064-2014.doc



mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, sem que caiba direito de qualquer indenização;

- 17.1.3** - Alterar as condições deste Edital, fixando novo prazo, não inferior a 08 (oito) dias úteis, para a abertura das propostas, a contar da publicação das alterações, caso estas impliquem em modificações da proposta ou dos documentos de habilitação, nos termos do § 4º, art. 21 da Lei 8.666/93;
- 17.1.4** - Inabilitar o licitante, até a assinatura do contrato e/ou outro documento equivalente, por despacho fundamentado, sem direito a indenização ou ressarcimento e sem prejuízo de outras sanções cabíveis, se vier a ter conhecimento de fato ou circunstância anterior ou posterior ao julgamento da licitação que desabone a habilitação jurídica, as qualificações técnica e econômico-financeira e a regularidade fiscal do licitante. Neste caso, o(a) Pregoeiro(a) convocará os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, restabelecendo a sessão para negociar diretamente com o Proponente melhor classificado e posterior abertura do seu envelope Documentos de Habilitação, sendo declarado vencedor e a ele será adjudicado o objeto deste Pregão Presencial, podendo apresentar o(s) documento(s) que vencer(em) seu prazo de validade após o julgamento da licitação;
- 17.2** - Os serviços deverão ser prestados rigorosamente dentro das especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos, sendo que a inobservância desta condição implicará recusa, com a aplicação das penalidades contratuais.
- 17.3** - Considerando o disposto no art. 195, § 3º da Constituição Federal, de 05.10.1988 e no art. 2º da Lei 9.012, de 30.03.1995, obrigar-se-á a licitante, caso declarada vencedora, mediante solicitação por parte da administração, a atualizar a Certidão Negativa de Débitos (CND) e o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) ou do documento denominado "Situação de Regularidade do Empregador", que deverão estar em plena validade no ato da adjudicação e quando da emissão da Nota de Empenho, caso as Certidões apresentadas na fase de habilitação tenham sua validade expirada durante a tramitação do certame licitatório.
- 17.4** - A licitante que deixar de entregar documentos ou apresentar documentação falsa exigidos para o certame ficará sujeita a penalidade de impedimento de contratação e de licitar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e de descredenciamento no cadastro de fornecedores deste Município, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste edital e das demais cominações, segundo disposição do item 13 deste instrumento.
- 17.5** - Constituem partes integrantes deste instrumento convocatório:
- Anexo I - Termo de Referência (Especificações)**
  - Anexo II - Minuta Contratual**
  - Anexo III - Termo de Credenciamento (modelo)**
  - Anexo IV - Declaração de Habilitação**
  - Anexo V - Carta proposta da licitante**
  - Anexo VI - Carta de apresentação da documentação**
  - Anexo VII - Fiança Bancária**
  - Anexo VIII - Comprovante de Recibo Edital**
- 17.6** - O presente Edital e seus Anexos, bem como a proposta do licitante vencedor, farão parte integrante do Contrato e/ou outro documento equivalente, independentemente de transcrição.
- 17.7** - As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as empresas interessadas, sem comprometimento com a segurança do futuro contrato.
- 17.8** - Aos casos omissos, aplicarão as demais disposições da Lei nº 10.520/02, da Lei nº 8.666/93 e suas alterações e demais legislações pertinentes.
- 17.9** - A participação neste Pregão Presencial implicará aceitação integral e irrevogável das normas do Edital e seus Anexos, bem como a observância dos preceitos legais e regulamentares, ressalvados o direito de impugnação e recurso;
- 17.10** - É facultada ao(a) Pregoeiro(a) ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.



- 17.11 - As proponentes serão responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.
- 17.12 - A licitante vencedora ficará responsável por quaisquer danos que venha a causar à terceiros ou ao patrimônio do órgão de Licitação, reparando às suas custas os mesmos, sem que lhe caiba nenhuma indenização por parte do Órgão de Licitação.
- 17.13 - O proponente que vier a ser contratado ficará obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessário, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 17.14 - Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.
- 17.15 - O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública de pregão.
- 17.16 - A homologação do resultado dessa licitação não importará em direito à contratação.
- 17.17 - À licitante vencedora é vedado transferir ou subcontratar o objeto adjudicado decorrente deste edital, ficando obrigada, perante a **Controlaria Geral do Município - CGM** pelo exato cumprimento das obrigações decorrentes desta licitação.
- 17.18 - Qualquer pedido de esclarecimento em relação a eventuais dúvidas na interpretação do presente Edital e seus anexos deverá ser encaminhado por escrito, ao(a) Pregoeiro(a), por meio de carta, telegrama, *e-mail* ou fone: *fax*, enviados ao endereço abaixo, até 2 (dois) dias úteis antes da data da abertura do Pregão.

**Prefeitura de Goiânia**

**Secretaria Municipal de ADMINISTRAÇÃO**

Paço Municipal – Avenida do Cerrado, 999, Bl. B, Térreo – Park Lozandes, Goiânia - GO. CEP. 74.884-900.

Fone: (62) 3524-6320 Fax: (62) 3524-6315

E-mail: [semad@semad.goiania.go.gov.br](mailto:semad@semad.goiania.go.gov.br)

Horário: 8h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00.

- 17.19 - A íntegra dos esclarecimentos elaborados a partir dos questionamentos, será divulgada via fac-símile ou por e-mail aos demais interessados que tenham retirado os Editais e tenham deixado junto a **SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO-SEMAD** dados para remessa de informações.
- 17.20 - No caso de ausência de solicitação de esclarecimentos pressupõe-se que os elementos constantes deste ato convocatório são suficientes, claros e precisos, não cabendo, portanto, qualquer reclamação posterior.
- 17.21 - É de responsabilidade da licitante o acompanhamento do edital pelo *site*: [www.goiania.go.gov.br](http://www.goiania.go.gov.br) até a data da realização da sessão pública de abertura dos envelopes Proposta de Preços e Documentos de Habilitação.
- 17.22 - Os licitantes interessados que adquirirem o Edital através do *site* [www.goiania.go.gov.br](http://www.goiania.go.gov.br) ou qualquer outra fonte poderão remeter o **Comprovante de Recibo do Edital, conforme ANEXO VIII**, à **Secretaria Municipal de Administração**, para receber notificações de eventuais retificações ocorridas no Edital bem como de quaisquer informações adicionais. Tais retificações/ informações estarão disponíveis a todos os interessados no endereço acima descrito, sendo que o não envio do Comprovante do Recibo não restringe ou prejudica a publicidade e/ou a legalidade do certame.
- 17.23 - Para conhecimento dos interessados, expediu-se o presente edital, que será afixado no quadro próprio de avisos da **SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO** e publicado no Diário Oficial do Município, e conforme o caso em jornal de grande circulação do Estado de Goiás, estando o(a) Pregoeiro(a) e a equipe de apoio à disposição dos interessados no horário de 8h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00, nos dias úteis.

**18- DO FORO**

- 18.1 - Para dirimir as questões oriundas do presente Edital e não resolvidas na esfera administrativa, é

Z:\2014\Edital\Pregão Presencial\Pregao Presencial 064-2014.doc



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**SEMAD**  
FLS. \_\_\_\_\_

**Secretaria Municipal de Administração**

competente o **Foro da Comarca de Goiânia**, em uma das suas Varas da **Fazenda Pública**, por mais privilegiado que outro seja.

**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO DA PREFEITURA DE GOIÂNIA**, aos 12 dias do mês de dezembro de 2014.

**Valdi Camarcio Bezerra**  
Secretário

**Hendy Adriana Barbosa**  
Pregoeira Geral



**19- ANEXO I**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

|                         |                                      |
|-------------------------|--------------------------------------|
| LICITAÇÃO / MODALIDADE: | <b>PREGÃO PRESENCIAL Nº 064/2014</b> |
| TIPO DE LICITAÇÃO:      | <b>MENOR PREÇO GLOBAL</b>            |

**DADOS DA SOLICITANTE**

|  |
|--|
| <b>PREFEITURA DE GOIÂNIA - GO</b>  |
| <b>ÓRGÃO: CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM</b>   |
| <b>ÓRGÃO LICITANTE: SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO - SEMAD</b>  |
| <b>LOCALIZAÇÃO:</b><br>Paço Municipal – Avenida do Cerrado, 999, Bl. B, Térreo – Park Lozandes, Goiânia - GO.<br>CEP. 74.884-900.<br>Fone: (62) 3524-6320 Fax: (62) 3524-6315<br>E-MAIL <a href="mailto:semad@semad.goiania.go.gov.br">semad@semad.goiania.go.gov.br</a> |

**OBJETO:**

**Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de gestão, operação, projeto, planejamento e implantação de atendimento multicanal receptivo, ativo da Central de Atendimento ao Cidadão, da Prefeitura de Goiânia, atendimento 156, contínuo e sazonal, nas formas eletrônicas e humana, assim como serviços de caráter presencial e especializados por demanda, abrangendo engenharia de telecomunicações, fornecimento de plataforma de comunicação de voz e integração CTI (Computer Telephony Integration), aplicativos (hardware e software) e processos de informações de atendimento para a Central, treinamentos, recursos humanos e demais recursos necessários à prestação dos serviços, conforme condições e especificações estabelecidas no Edital e seus Anexos.**

**DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

**OS SERVIÇOS DEVERÃO SER PRESTADOS DE ACORDO COM ESTE TERMO DE REFERÊNCIA E DEMAIS CONDIÇÕES CONSTANTES DO EDITAL E SEUS ANEXOS.**

**DEMONSTRATIVO DE RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS**

**EM TERMOS DE ECONOMICIDADE**

A economicidade a ser obtida pela Administração, em relação à prestação dos serviços em questão, poderá ser conseguida pelo recurso da competitividade entre empresas do ramo, mediante regular e adequado processo e procedimento licitatório, cujo fator preponderante certamente será o **MENOR PREÇO**. Assim, mediante tal critério e/ou parâmetro, necessariamente a Administração obterá a economia em função do custo benefício, não obstante seja ela uma expectativa que dependerá diretamente do preço praticado no mercado em relação ao(s) serviços ofertado(s) pela(s) empresa(s), cuja escolha recairá naquela que cotar o **MENOR PREÇO**.



**ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DO SERVIÇO**

| ITEM | DESCRIÇÃO  | VALOR TOTAL (R\$) |
|------|--|-------------------|
| 01   | Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de gestão, operação, projeto, planejamento e implantação de atendimento multicanal receptivo, ativo da Central de Atendimento ao Cidadão, da Prefeitura de Goiânia, atendimento 156, contínuo e sazonal, nas formas eletrônicas e humana, assim como serviços de caráter presencial e especializados por demanda, abrangendo engenharia de telecomunicações, fornecimento de plataforma de comunicação de voz e integração CTI (Computer Telephony Integration), aplicativos (hardware e software) e processos de informações de atendimento para a Central, treinamentos, recursos humanos e demais recursos necessários à prestação dos serviços, conforme condições e especificações estabelecidas no Edital e seus Anexos. |                   |

| Planilha de Formação de Preços |  |                   |                             |                          |
|--------------------------------|--|-------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Item                           | Função – Serviços continuados teleatendimento receptivo, atendimento ativo e atendimento multimeios    | Quantidade mensal | Valor unitário mensal (R\$) | Valor total mensal (R\$) |
| 01                             | Atendente - Matutino   | 160               |                             |                          |
|                                | Atendente - Vespertino   | 160               |                             |                          |
|                                | Atendente - Noturno  | 45                |                             |                          |
|                                | Atendente - Madrugada  | 15                |                             |                          |
|                                | Monitor - Matutino   | 10                |                             |                          |
|                                | Monitor - Vespertino   | 10                |                             |                          |
|                                | Monitor - Noturno  | 02                |                             |                          |
|                                | Monitor - Madrugada  | 01                |                             |                          |
| 02                             | <b>Valor total mensal dos serviços continuados</b>   |                   |                             |                          |
| Item                           | Serviços por demanda   | Quantidade mensal | Valor unitário mensal (R\$) | Valor total mensal (R\$) |
| 03                             | Serviço de atendimento eletrônico via URA  | 25.000            |                             |                          |
| 04                             | Serviço de atendimento técnico especializado   | 704               |                             |                          |
| 05                             | Serviço de elaboração e implantação de roteiros, fluxos de atendimento e rotinas de trabalho.          | 352               |                             |                          |
| 06                             | Serviço de análise, desenvolvimento e manutenção de sistemas aplicativos da plataforma de atendimento. | 352               |                             |                          |
| 07                             | <b>Valor total mensal dos serviços por demanda</b>   |                   |                             |                          |
| 08                             | <b>Valor total mensal (Item 02 + Item 07)</b>  |                   |                             |                          |
| 09                             | <b>Valor total 12 (doze) meses</b>   |                   |                             |                          |

**1. CONSIDERAÇÕES GERAIS**

**a) Direito Patrimonial**

Para execução dos serviços a Contratante será responsável por disponibilizar à Contratada o ambiente físico, mobiliário, microcomputadores, hardware e softwares necessários ao atendimento, canais de telefonia e sistema 0800 e/ou 4004-xxxx e outros, estações de trabalho, a rede elétrica e de dados, além de acesso à Internet e sistema de atendimento, com exceção da plataforma de comunicação e demais facilidades, cuja propriedade é inteiramente da Contratada. Em caso de necessidade poderá ser solicitado a Contratada equipamentos complementares para sua execução.

Será inteiramente de propriedade e responsabilidade da Contratada prover contratos de recursos humanos, metodologias, treinamentos, *headsets* e demais equipamentos de uso pessoal dos seus empregados, além da manutenção necessária e adquirida, inerentes à responsabilidade da Contratada, para a prestação de





serviços à Contratante.

**b) Propriedade Intelectual**

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

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

**c) Confidencialidade**

Todos os termos do Contrato e as informações trocadas entre a Contratante e a Contratada, durante a execução dos serviços objeto da presente especificação, serão utilizados somente para alcançar os fins previstos. Desta forma, as partes tratarão estas informações com o devido sigilo e não as farão de conhecimento de terceiros sem o prévio consentimento da empresa ou entidade a qual elas pertencem.

**d) Aderência aos Padrões**

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

**e) Fundamentação Legal**

O presente termo foi elaborado em conformidade com a Lei n.º 8.666/1993, como peça integrante e indissociável de um procedimento licitatório.

**2. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

**a) Cenário Atual**

Atualmente a Prefeitura do Município de Goiânia mantém Central de Atendimento ao Cidadão 156 para atender a demanda de solicitações da comunidade, prestar informações e sanar dúvidas acerca das ações e programas da Prefeitura, cujo acesso é gratuito e realizado diariamente.

O Contrato administrativo atual firmado para execução dos serviços descritos tem sua vigência próxima do encerramento. Para tanto, de forma a manter em funcionamento sua Central de Atendimento ao Cidadão, para que não haja descontinuidade na prestação dos serviços, a Controladoria Geral do Município realiza uma nova contratação, pois entende que o atendimento ao público é serviço essencial.

**b) Resultados a serem alcançados**

Por meio da contratação dos serviços descritos, a Controladoria Geral do Município objetiva ampliar substancialmente, de forma interativa e bidirecional, o relacionamento com os cidadãos por meio da disponibilização de um canal telefônico único e gratuito, com serviços de teleatendimento receptivo e ativo e atendimento multicanais.

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

**c) Estratégia de Relacionamento com o Cidadão:**

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

**d) Estratégia de Atendimento:**

- 1) Viabilizar o acesso às informações ao público alvo;
- 2) Estabelecer relações de ganho mútuo contribuindo para o cumprimento das metas e fortalecendo o relacionamento com os cidadãos;
- 3) Ser instrumento para subsidiar e acompanhar o desenvolvimento de projetos e atividades coletivas e individuais;
- 4) Massificar o atendimento aos cidadãos garantindo padrões excelentes de satisfação;
- 5) Promover ganho de produtividade, otimização de custos, fazendo mais com menos, viabilizando o atendimento a outros cidadãos interessados;
- 6) Construir uma relação profícua, permitindo uma atuação proativa e assertiva;
- 7) Coletar informações internas e externas, extraindo a essência de suas vivências e reais necessidades, subsidiando a construção e organização do conhecimento;
- 8) Servir como monitor de satisfação dos cidadãos atendidos em tempo real;
- 9) Fortalecer a imagem institucional, disponibilizando um serviço de alta qualidade e desempenho;
- 10) Construir e manter banco de dados dos cidadãos e sua trajetória de atendimento dentro do órgão;



- 11) Ser elemento integrador da instituição, fortalecendo o conceito de sistema interna e externamente;
- 12) Ser um serviço com alto grau de flexibilidade adaptável às realidades locais garantindo padrões mínimos de excelência;
- 13) Ser reconhecido pelos cidadãos como um excelente serviço de atendimento: ágil, assertivo, pessoal e pró-ativo;
- 14) Rapidez e eficiência nas respostas; e
- 15) Melhorar continuamente a qualidade dos produtos e serviços;
- 16) Identificação, mapeamento e melhoria dos processos de trabalho.

### **3. ESCOPO GERAL DA CONTRATAÇÃO**

A solução de atendimento preconizada deverá atender todas as necessidades da Controladoria Geral do Município de Goiânia e contemplar atendimento aos serviços inerentes à Prefeitura Municipal de Goiânia do órgão, assim como diversificar a oferta de canais de atendimento, além de fornecer informações e dirimir dúvidas dos cidadãos, acerca de serviços ou quaisquer informações relevantes para a consecução dos objetivos estratégicos do órgão.

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

#### **a) Detalhamento da solução**

A solução de atendimento da Controladoria Geral do Município deverá disponibilizar:

##### **Contratada:**

- 1) Levantamento e elaboração dos roteiros de atendimento dos novos serviços para a Central de Atendimento.
- 2) Atualização, se necessária, dos roteiros de atendimento dos serviços prestados atualmente.
- 3) Disponibilização de recursos tecnológicos que contemplem confiabilidade, disponibilidade, desempenho, escalabilidade e gerenciamento do atendimento da Central.
- 4) Definir, recrutar, selecionar e contratar os recursos humanos necessários para operação, supervisão e gestão do ambiente da Central de Atendimento, de acordo com os perfis profissionais, definindo o processo de seleção, os treinamentos e ambientação.
- 5) Gerir todos os elementos da Central de Atendimento, inclusive o estratégico, destacando-se: operações, recursos humanos, tecnologia, serviços, mudanças, desenvolvimento, sistemas, segurança e contingência, qualidade e comunicação.

##### **Contratante:**

Tratamento do local e projeto do ambiente físico para a prestação dos serviços, bem como, dos recursos auxiliares e de continuidade operacional, destacando-se: mobiliários, equipamentos, espaços para ginástica laboral e descanso, acesso físico, instalações hidráulicas, sistema de refrigeração, controle de acesso, circuito fechado de televisão, sistema de energia, geradores e no-breaks, mobiliário e equipamentos de apoio, acústica, segurança do trabalho, projetos de layout e manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais, constituindo-se elementos críticos para o funcionamento completo da Central de Atendimento. Em caso de necessidade poderá ser solicitado a Contratada equipamentos complementares para sua execução.

A Controladoria Geral do Município será responsável, também, pela contratação e pagamentos dos serviços de telecomunicações correspondentes aos troncos de linha E1, serviço 0800 e/ou 4004-xxxx, ligações telefônicas de entrada/saída vinculadas ao serviço 0800 e/ou 4004-xxxx.

#### **b) Modelo de Prestação de Serviços**

A Central de Atendimento ao Cidadão é um canal de relacionamento entre os cidadãos e a Controladoria Geral do Município de Goiânia, prestando atendimento diferenciado de acordo com a especificidade e nível de complexidade.

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

Inicialmente, a Central deverá disponibilizar, no mínimo 3 (três) ilhas de atendimento, que poderá ser instalada em qualquer órgão da administração da Prefeitura Municipal de Goiânia, dispostas da seguinte forma:

##### **Ilha de Atendimento Global**

Esta ilha deverá contemplar as demandas dos serviços de teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo, atendimento Multimeios e presencial, inicialmente, acerca dos seguintes serviços da Contratante, conforme



descrito item "Descrição dos Serviços".

Alguns órgãos são objeto de tratamento por esta ilha:

- 1) SEMOB;
- 2) COMURG;
- 3) AMMA;
- 4) VIGILÂNCIA SANITÁRIA;
- 5) SEMIC;
- 6) SMT;
- 7) SME;
- 8) SAÚDE;
- 9) FINANÇAS;
- 10) HABITAÇÃO;
- 11) CMTC.

12) Demais órgãos abarcados pela Central de Atendimento ao Cidadão 156.

As principais atividades desta ilha são:

- 1) Registrar as solicitações apresentadas pelos cidadãos;
- 2) Controlar e acompanhar as solicitações apresentadas; e
- 3) Realizar avaliação em conjunto com as áreas técnicas promovendo a elaboração de resposta adequada aos interessados.

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

Cabe ressaltar que a lista de órgãos apresentada não é um rol exaustivo, sendo que a Contratante poderá solicitar a inclusão de outro órgão visando também atendimento.

#### **Ilha de Atendimento Ouvidoria**

Esta ilha destina-se ao atendimento de reclamações, sugestões, denúncias, críticas e elogios apresentados pelos cidadãos da Central de Atendimento ao Cidadão 156, garantindo o sigilo da fonte de informações, quando solicitado pelo manifestante.

A ilha de atendimento Ouvidoria dará suporte à Ouvidoria da Controladoria Geral do Município de Goiânia, unidade vinculada ao referido órgão, por meio de oferecimento dos serviços teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo, atendimento Multimeios e presencial e por equipe técnica especializada.

#### **As principais atividades desta ilha são:**

- 1) Registrar as manifestações apresentadas pelos cidadãos e, caso a demanda não seja passível de atendimento, encaminhar à Ouvidoria da Controladoria;
- 2) Controlar e acompanhar as manifestações apresentadas;
- 3) Realizar avaliação em conjunto com as áreas técnicas promovendo a elaboração de resposta adequada aos interessados; e
- 4) Receber, analisar e responder as demandas encaminhadas por unidades externas a Controladoria Geral do Município de Goiânia, de acordo com os procedimentos definidos.

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

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

#### **Ilha de Atendimento Presencial**

Atendimento presencial abrangendo as seguintes atividades:

- 1) Registrar as solicitações apresentadas pelos cidadãos;
- 2) Controlar e acompanhar as solicitações apresentadas; e
- 3) Realizar avaliação em conjunto com as áreas técnicas promovendo a elaboração de resposta adequada aos interessados.

#### **4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS A CONTRATAR**

**5.**

Os serviços dimensionados para a operacionalização da Central de Atendimento ao Cidadão 156 estão detalhados de acordo com as necessidades e demandas de atendimento da Contratante, estruturados da seguinte forma:



**a) Serviços Continuados**

**Serviço de Teleatendimento Receptivo**

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

1) Atendimento e registro de solicitações, cadastramento/atualização de informações dos cidadãos, pedidos de informações e manifestações de ouvidoria, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários à prestação dos serviços, de acordo com os roteiros e fluxos de trabalho desenvolvidos entre a Contratada e a Contratante; e

2) Encaminhamento às áreas competentes para o devido tratamento e solução das ocorrências não atendidas de imediato, cujos procedimentos não constem em base de conhecimento, roteiros de atendimento ou, seja recomendado o repasse às áreas competentes para o devido tratamento e solução.

Este serviço de Primeiro Nível possui as seguintes características:

1) Primeiro Nível: Teleatendimento receptivo aos usuários da Central de Atendimento ao Cidadão 156, realizado a partir de consultas ao sistema de atendimento, base de conhecimento e demais sistemas corporativos da Contratante. Entre as atribuições do 1º nível estão:

- Realizar os atendimentos receptivos por meio telefônico;
- Prestar o atendimento utilizando-se dos recursos disponibilizados na operação, entre eles, base de conhecimento, banco de dados, sistema de atendimentos, sistemas e portais da Prefeitura Municipal disponibilizados para este nível e conhecimentos adquiridos em programa de capacitação;
- Repassar para as áreas técnicas as ocorrências que não tiverem solução imediata.
- Informar ao solicitante o prazo de retorno para solução de sua(s) demanda(s), conforme orientações definidas na base de conhecimento;
- Registrar e qualificar, correta e integralmente, todos os atendimentos em sistema de registro de atendimentos;
- Capturar e registrar os dados necessários para a realização de identificação positiva do usuário, quando for o caso;
- Realizar os atendimentos expressando-se com clareza, objetividade, correção gramatical e ausência de vícios de linguagem;
- Auxiliar na melhoria contínua dos processos de atendimento, identificando pontos críticos e os informando para a supervisão; e
- Zelar pela qualidade no atendimento.

**Serviço de Atendimento Ativo**

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

As atividades do processo de atendimento ativo são:

- a) Realização de ligações e/ou envio de e-mails aos usuários da Central de Atendimento ao Cidadão 156, de acordo com base em dados cadastrais e roteiros e respostas previamente definidas, para fornecimento e/ou coleta de informações institucionais, campanhas de divulgação, pesquisas de satisfação e demais serviços inerentes ao teleatendimento ativo;
- b) Realização de ligações aos cidadãos para conferência/validação das solicitações registradas; e
- c) Registro no sistema de atendimento das ligações efetuadas.

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

**Serviço de Atendimento Multimeios**

O serviço de atendimento Multimeios será realizado pela Central de Atendimento ao Cidadão 156 a partir da disponibilização dos seguintes meios de comunicação:

- 1) E-mail: Meio utilizado para resposta às demandas dos cidadãos;
- 2) Fale Conosco: Meio disponibilizado em sítio da Contratante para registro de solicitações, pedidos de informação, reclamações, sugestões e críticas;
- 3) Web chat: Meio disponibilizado no sítio da Contratante para registro on-line de solicitações, visando propiciar atendimento a deficientes auditivos, de modo que o órgão atenda a normativos legais referentes à acessibilidade; e

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

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



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

#### **Serviço de Monitoria de Atendimento**

As seguintes atividades compõem os processos deste serviço:

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

#### **b) Serviços por Demanda**

##### **Serviço de Atendimento Eletrônico via URA**

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

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

##### **Serviço de Atendimento Técnico Especializado**

O serviço de Atendimento Técnico Especializado, de Segundo Nível, tem como finalidade o atendimento das demandas, manifestações e solicitações de serviços que não foram atendidas no Primeiro Nível do atendimento e compreende:

- 1) Execução das atividades de apoio e suporte operacional e administrativo ao atendimento, tais como: análise técnica e solução, em conjunto com as áreas técnicas da Contratante, referente a pedidos de informações, demandas de Ouvidoria, sugestões, críticas e reclamações apresentadas pelos cidadãos que não foram solucionadas no 1.º nível ou que requerem tratamento especializado;
- 2) As demandas, manifestações e solicitações de serviços que ensejarem respostas das áreas técnicas da Contratante;
- 3) As demandas, manifestações e solicitações de serviços consideradas prioritárias e urgentes; e
- 4) As demandas de cunho técnico específicas da Contratante, sobre Legislações pertinentes a Controladoria Geral do Município.

##### **Serviço de Elaboração e Implantação de Roteiros, Fluxos de Atendimento e Rotinas de Trabalho**

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

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

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



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

**Serviço de Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas Aplicativos da Plataforma de Atendimento**

Este serviço objetiva a adequação e manutenção de aplicativos/softwarees dos sistemas vinculados à plataforma de atendimento, e serviços prestados ao usuário pela Central de Atendimento. Os sistemas da Contratada, voltados para o atendimento, deverão necessariamente propiciar a interoperabilidade com o sistema de acompanhamento e gestão de demandas da Contratante. Estas atividades deverão ser realizadas de forma continuada e contemplará serviços de manutenção corretiva e evolutiva (novas demandas identificadas pela Contratante) dos softwares/aplicativos da plataforma de atendimento, necessárias à prestação dos serviços.

O serviço de análise, desenvolvimento e manutenção de sistemas aplicativos da plataforma de atendimento tem como objetivo:

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

**c) Serviços de Gestão Operacional**

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

**Serviço de Análise, Dimensionamento e Acompanhamento de Tráfego**

As seguintes atividades compõem os processos deste serviço:

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

**Serviço de Acompanhamento Motivacional**

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

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



8) Emitir relatórios de acompanhamento das campanhas motivacionais, ações de motivação e programas de melhoria implementados.

**Serviço de Manutenção da Plataforma de Comunicação**

O serviço de manutenção da plataforma de comunicação compreende a constante ação da Contratada de manter em perfeito funcionamento todos os recursos da mesma, com as seguintes atividades:

- 1) Manter pronto atendimento em caso de ocorrência de problemas; e,
- 2) Manter todos os componentes da plataforma de comunicação.

**6. ETAPAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

A prestação dos serviços será dividida em três etapas:

**a) Etapa de Implantação**

Compreende a disponibilização/instalação de toda a infraestrutura tecnológica da plataforma de comunicação e de recursos humanos da Central de Atendimento pela Contratada **em até 30 (trinta) dias corridos** após a assinatura do Contrato.

Nesta etapa, a disponibilização dos troncos de linha E1, serviço DDG, ligações telefônicas de entrada/saída vinculadas ao serviço DDG e às linhas telefônicas diretas complementares necessárias aos serviços específicos da Central ficará a cargo da própria Contratante.

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

| ETAPAS | ATIVIDADES   | RESPONSÁVEIS           |
|--------|--|------------------------|
| 1      | Assinatura do Contrato   | Contratante/Contratada |
| 2      | Reunião Inicial  | Contratante/Contratada |
| 3      | Entrega do Plano de Trabalho Definitivo de Implantação                                     | Contratada             |
| 4      | Avaliação/Validação do Plano de Trabalho Definitivo de Implantação                         | Contratante            |
| 5      | Ajustes no Plano de Trabalho Definitivo de Implantação, quando solicitado pela Contratante | Contratada             |
| 6      | Validação do Plano de Trabalho Definitivo de Implantação, no caso de ajustes               | Contratante            |
| 7      | Apresentação do Sistema Informatizado de Pesquisa  | Contratada             |
| 8      | Implantação da Central de Atendimento  | Contratada             |
| 9      | Vistoria à operação  | Contratante            |
| 10     | Ajustes na operação, quando solicitado pela Contratante                                    | Contratada             |
| 11     | Vistoria à operação  | Contratante            |
| 12     | Aceite/Recebimento Definitivo  | Contratante            |
| 13     | Início da operação   | Contratada             |

**Plano de Trabalho de Implantação**

O Plano de Trabalho de Implantação deverá abordar, de forma clara e detalhada, os seguintes assuntos:

| ITEM | ASSUNTO  |
|------|--|
| 01   | Cronograma de atividades para a implantação da Central de Atendimento.   |
| 02   | Endereço completo do local onde será instalada a Central de Atendimento. |



|           |  |
|-----------|--|
| <b>03</b> | Metodologia a ser aplicada na realização das pesquisas de satisfação com os usuários da Central de Atendimento e na execução do processo de monitoria a ser implementado constituído das etapas de planejamento, controle e execução.  |
| <b>04</b> | Descrição e detalhamento dos processos de atendimento, mapeamento, documentação e procedimentos; ações de transição (estrutura, planejamento de transição, metodologia, fatores de sucesso e gestão entre empresas), de continuidade, de comunicação e de estabilização e qualidade.   |
| <b>05</b> | Descrição completa do detalhamento dos recursos humanos quanto aos aspectos de recrutamento e seleção de pessoal, absorção, treinamentos e reciclagem, motivação e campanhas motivacionais, feedback, ações de segurança do trabalho.  |
| <b>06</b> | Descrição dos métodos preventivos operacionais a serem implementados quanto às circunstâncias da execução do atendimento em analogia ao planejamento da capacidade de atendimento escalada e a aderência das pausas e intervalo para o correto funcionamento da Central de Atendimento consoante ao fluxo de tráfego de chamadas realizado.  |
| <b>07</b> | Plano de instalação e customização das funcionalidades do Sistema Informatizado de Pesquisa.   |
| <b>08</b> | Declaração de aceitação dos níveis de serviços exigidos conforme previsto no Termo de Referência, detalhando o plano de acompanhamento de engenharia de tráfego de ligações a ser implementado no ambiente da Central de atendimento, baseado em distribuições estatísticas para o ritmo de chegada das ligações pelos canais de voz dos enlaces E1, como também do ritmo de atendimento das ligações na fila virtual das posições de atendimento.                       |
| <b>09</b> | Plano de Gerenciamento da Manutenção da Qualidade que defina e monitore as fases operacionais com o objetivo de potencializar os resultados derivados da orgânica operacional diante às exigências contratuais a fim de verificar a necessidade de mudanças ou realinhamento de processos, bem como uma análise e controle estatístico da qualidade dos processos de alta criticidade para sustentar o padrão de qualidade exigido ou proposição de melhorias atinentes. |

**b) Etapa de Execução e Operação**

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

**c) Etapa de Encerramento**

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

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

Nesta etapa deverão constar pelo menos os seguintes itens:

- Preparação e apoio na migração para um novo ambiente; e
- Entregar à Contratante, em mídia autorizada por ela, os backup's das gravações de voz dos atendimentos realizados durante a vigência do Contrato.

**7. REQUISITOS TÉCNICOS DA CONTRATANTE**

**a) Requisitos Técnicos da Infraestrutura Física da Contratante**

A Contratante disponibilizará toda a infraestrutura física da Central de Atendimento concentrada em um único imóvel, com ambiente exclusivamente destinado a execução dos serviços contratados, que comporte a implantação da Central de Atendimento ao Cidadão 156.

A edificação será estar em perfeito estado de conservação e funcionamento, acesso físico, instalações hidráulicas, sistema de refrigeração, controle de acesso, circuito fechado de televisão, sistema de energia, geradores e no-breaks, mobiliário e equipamentos de apoio, acústica, segurança do trabalho, projetos de layout e manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais, constituindo-se elementos críticos para o funcionamento completo da Central de Atendimento.

**8. REQUISITOS TÉCNICOS DA CONTRATADA**

Para prestar os serviços de gestão e operação da Central de Atendimento, a Contratada deverá implantar a Plataforma de Comunicação e o sistema informatizado de pesquisa, conforme os requisitos e exigências a seguir especificados:





**a) Plataforma de Comunicação da Contratada**

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

**Arquitetura da Plataforma de Comunicação**

- 1) Capacidade de acréscimo de componentes de acordo com as necessidades para a melhoria de desempenho (escalabilidade horizontal).
- 2) Capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho.
- 3) Escalabilidade dos componentes da Central de Atendimento nos aspectos de capacidade de processamento, armazenamento de dados, acréscimo de usuários simultâneos sem perda de desempenho e acréscimo de novos relatórios.
- 4) Capacidade, de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade da Central de Atendimento.
- 5) As licitantes deverão apresentar na proposta de preço, declaração de responsabilidade pela manutenção da plataforma de comunicação, DAC, URA e Gravador de Voz a serem disponibilizados para os serviços ora licitados, devidamente assinada pelo representante legal da empresa, garantindo suporte técnico e manutenção das suas unidades.
- 6) Capacidade, de acordo com as demandas futuras da Contratante, de ser integrada com solução de Customer Relationship Management — CRM.
- 7) Capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle das aplicações.
- 8) O hardware e o software da plataforma de comunicação deverão ser projetados de forma integrada para atender simultaneamente, sem perdas ou desconexões, no mínimo, 90 (noventa) chamadas, sendo que a comprovação será feita pela licitante na proposta de preços referindo-se obrigatoriamente ao número desta licitação.
- 9) Possibilitar a integração com o legado próprio de sistemas e/ou sistemas corporativos da Contratante.
- 10) Possibilitar a operacionalização baseado em plataforma com servidores virtualizados, bem como manter as placas de comunicação externas aos servidores, não aderente ao um modelo específico de hardware.
- 11) Ofertar comunicação via IP (VoIP), possibilitando a conexão com outras localidades geográficas da Contratante.

**Plataforma Webcenter – Multicanais**

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

- 1) Web chat.
- 2) E-mail.
- 3) Telefonia IP (Internet Protocol).
- 4) Fax-Símile.
- 5) Redes Sociais.

**Distribuidor Automático de Chamadas – DAC**

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

- 1) Comunicação via IP (Voz sobre IP) com as posições de atendimento, que potencializa uma alocação futura de novas posições de atendimento nas instalações existentes para demandas pontuais, caso solicitado pela Contratante.
- 2) Permitir a escuta de ligações em tempo real através de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante autenticação por senha.
- 3) Interface harmônica de sons para chamadas em espera.
- 4) Módulo de integração com a URA (Unidade de Resposta Audível), com no mínimo 90 (noventa) portas dedicadas.
- 5) Módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas.
- 6) Possuir comunicação de voz e dados via protocolo IP (Internet Protocol).
- 7) Arquitetura recorrente e consistente a falhas.
- 8) Capacidade para que todos os parâmetros do perfil do Atendente acompanhem a identificação de seu login e sejam independentes da localização física da posição de atendimento.
- 9) Possibilitar que o Atendente digite códigos relacionados aos estados de pausas inerentes a sua jornada de trabalho pelo dispositivo telefônico.



- 10) Ter capacidade de mensurar o tempo de espera de uma chamada na fila virtual como também a previsão do tempo de espera que a chamada permanecerá na mesma.
- 11) Ter capacidade de identificar as diversas especialidades e rotear as ligações correspondentes.
- 12) Ter capacidade de priorizar tipos de chamadas simultâneas para as distintas especialidades no atendimento humano.
- 13) Ter capacidade de identificar e processar a velocidade média de atendimento para decidir a melhor rota para as chamadas entrantes.
- 14) Permitir visualizar o desempenho em nível de Atendente, tais como: nome do Atendente, quantidade de chamadas atendidas por ele, o tempo médio de conversação com o usuário, o tempo "hold", bem como de um grupo de Atendentes.
- 15) Permitir visualizar o desempenho da operação de forma sistêmica, no que tange o tráfego de chamadas desde sua entrada na Central de Atendimento até a posição de atendimento. Quantifica as situações das chamadas entrantes como atendidas, abandonadas em fila, em espera em fila e os respectivos indicadores de nível de serviço por meio de uma interface de gerenciamento da plataforma.
- 16) Suportar no mínimo noventa posições de atendimento, bem como a totalidade dos ramais IP da Central de Atendimento.
- 17) Permitir que o canal de voz do enlace de telefonia ora ocupado pelo número chamador seja disponibilizado automaticamente quando do término do atendimento, ou quando a chamada for desconectada involuntariamente pelo usuário, ou quando desligada propositadamente pelo usuário antes do término da consulta.
- 18) Permitir que aos grupos de atendimento, configurados no DAC, terem as seguintes opções de roteamento de chamada e transbordo: navegação na URA, sinalização telefônica, regras do atendimento, número de origem, habilidades do Atendente, balanceamento de carga entre grupos, tamanho da fila de espera e tempo médio na fila de espera.

**Facilidade de Integração CTI (Computer Telephony Integration)**

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

**Unidade de Resposta Audível – URA**

- 1) A URA da Contratada deverá ser do mesmo fabricante do DAC e possuir integração total com o mesmo, devendo suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência) e serviço automático de Fax-Símile.
- 2) O projeto da árvore de voz será feito em conjunto com a Contratante, cabendo à Contratada a programação e a gravação da fraseologia.
- 3) A programação da URA, árvore de voz e fraseologia poderão ser modificadas sempre que a Contratante considerar necessária a sua alteração, sem a necessidade de paradas na plataforma. A Contratada deverá realizar a alteração no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos.
- 4) Permitir o desvio automático das ligações para os Atendentes, com integração total ao software de atendimento, permitindo ao Atendente recuperar automaticamente as informações já fornecidas pelos cidadãos, bem como identificar as opções por estes acessadas.

Z:\2014\Edital\Pregão Presencial\Pregao Presencial 064-2014.doc



- 5) Desviar para o Atendente todas as ligações com estacionamento, por inoperância dos cidadãos, com tempo máximo de 10 (dez) segundos na URA.
- 6) Permitir ao Atendente retomar a chamada para a URA, devolvendo os cidadãos para qualquer opção habilitada para o mesmo.
- 7) Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico.
- 8) Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário.
- 9) Possibilitar que os cidadãos não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (cut through).
- 10) Possui a facilidade de "echo", que faz ecoar os dígitos enviados pelos cidadãos sob a forma de voz digitalizada.
- 11) Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção.
- 12) Oferecer algoritmos de compressão de voz, de forma a otimizar a gravação de mensagens de voz (tanto guias da árvore de voz quanto possíveis mensagens deixadas pelos cidadãos).
- 13) Ter a capacidade de transferir para o Atendente ou Supervisor a chamada telefônica com as informações já introduzidas pelo usuário, função "screen pop", simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos.
- 14) Deverá haver a possibilidade de atendimento simultâneo de ligações por meio de entroncamento digital e atender à quantidade de posições de atendimento até o limite definido neste Termo de Referência.
- 15) Possibilitar ao usuário do serviço que disque um determinado número de cifras (senhas, códigos, CPF, CNPJ, entre outros) para realização de consultas em banco de dados.
- 16) Dirigir a ligação do usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e submenus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado.
- 17) Permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.
- 18) Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas referentes a um período, contendo no mínimo, quantidade de ligações recebidas por opção de menu e tempo de duração das ligações.
- 19) A URA deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deverá ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas.
- 20) Deverá possuir recursos de TTS (Text to Speech), em tempo real e em português do Brasil, compatível com o padrão de mercado. O número de licenças deverá ser igual ao número de linhas.
- 21) A URA deverá vocalizar o tempo de espera estimado e posição do usuário na fila de atendimento.
- 22) A URA deverá permitir que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra.
- 23) Deverá possuir recursos de navegação com DTMF e Pulso.

#### **Sistema de Gerenciamento de Chamadas**

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

- 1) Deverá gerenciar todas as posições de atendimento, supervisão e grupos especialidades, gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, de maneira local ou remotamente.
- 2) O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da Contratada deverá ser do mesmo fabricante do DAC e possuir integração total com o mesmo.
- 3) Deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos Atendentes e Supervisores; grupo de atendimento/especialidade; eventos; chamadas e navegação.
- 4) Deverão ser disponibilizados os relatórios históricos de Atendentes e Supervisores; sumários dos Atendentes e Supervisores; grupo de atendimento/especialidade; eventos e chamadas.
- 5) O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da Contratada deverá apresentar gráficos coloridos, em pizza ou em barras verticais.
- 6) Permitir via WEB ou diretamente (link dedicado) a partir da Contratante, utilizando-se de interface gráfica, o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento dos relatórios, que deverão ser nativos da plataforma de comunicação, ou seja, os relatórios do Sistema de Gerenciamento de Chamadas devem ser disponibilizados em tempo real e im manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados, sendo que a comprovação será feita pela licitante na proposta de preços, por meio de documentação técnica oficial ou declaração do fabricante da plataforma de comunicação referindo-se obrigatoriamente ao número desta licitação.
- 7) Interface gráfica para monitoração de status de Atendentes.
- 8) Interface para envio de mensagens instantâneas individuais ou para grupo de Atendentes, no nível de supervisão, coordenação e gerência.



- 9) Permitir aos Supervisores, Coordenador e Gerente a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta local ou remotamente. Essa função deverá permitir que os níveis superiores escutem os inferiores irrestritamente. Para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre Atendentes.
- 10) Deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos Atendentes; grupos de atendimento e comportamento das variáveis alusivas ao desempenho da Central de Atendimento quanto ao tráfego de ligações telefônicas nas operações.
- 11) Possibilitar o recurso de customização para novas necessidades de relatórios nos prismas Atendente, skill, vetor e troncos, quer para dados passados, quer para dados presentes em tempo real.
- 12) Capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento, sendo que esta comparação poderá ser refeita após o roteamento das chamadas e o tempo de espera deve ser estimado e vocalizado para o usuário, através da URA, que está na condição de espera na fila.
- 13) Os relatórios deverão ser customizados pela Contratada contendo resumos diários e mensais e devem permanecer armazenados por 12 (doze) meses, sendo responsabilidade de a Contratada dimensionar o sistema de armazenamento.
- 14) Os relatórios do sistema proposto devem ter interfaces amigáveis, com recursos de alarmes visuais e sonoros, para que as pessoas sem conhecimento de programação possam interpretá-los sem grandes dificuldades.
- 15) Ao configurar a emissão de um relatório, o sistema deverá possuir condições de selecionar os formatos adicionais de arquivo para serem emitidos: Texto (txt), Rich Text Format (rtf), Excel (xls) e Adobe (pdf).
- 16) Deverá ser possível emitir uma lista de relatórios, apresentando informações sobre os relatórios já emitidos, emissões programadas, relatórios sendo emitidos ou ainda notificação de erro de emissão.
- 17) Permitir efetuar agendamento para emissão de relatório, informando a data e hora que se deseja emitir.

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

**a) Detalhes dos Atendentes – Grupo de atendimento/especialidade:**

- Código do Grupo de atendimento/especialidade;
- Priorização do Atendente;
- Código de login do Atendente;
- Nome do Atendente logado;
- Número do ramal;
- Estado do Atendente;
- Tempo total por estado do Atendente;
- Estado do ramal do Atendente;
- Motivo da pausa;
- Horário do login;
- Quantidade de chamadas atendidas por Atendente;
- Quantidade de chamadas ativas por Atendente;
- Tempo médio de conversação de todos os Atendentes do grupo de atendimento/especialidade;
- Tempo total de conversação de todos os Atendentes do grupo de atendimento/especialidade; e
- Tempo total de pausas por Atendente.

**b) Informações Consolidadas do Grupo de atendimento/especialidade:**

- Código do grupo de atendimento/especialidade;
- Nome do grupo de atendimento/especialidade;
- Quantidade de chamadas em espera na fila virtual;
- Tempo de espera da chamada da primeira chamada entrante na fila;
- Quantidade de Atendentes logados por grupo de atendimento/especialidade;
- Quantidade total de Atendentes de todos os grupos de atendimento;
- Quantidade de Atendentes em pausa;
- Quantidade de Atendentes em pronto atendimento;
- Quantidade de Atendentes em atendimento;
- Quantidade de chamadas recebidas por grupo de atendimento/especialidade;
- Quantidade de chamadas atendidas por grupo de atendimento/especialidade;
- Quantidade de chamadas abandonadas por grupo de atendimento/especialidade;
- Quantidade de chamadas em espera na fila;
- Quantidade de chamadas ativas por grupo de atendimento/especialidade;

Z:\2014\Edital\Pregão Presencial\Pregao Presencial 064-2014.doc



- Quantidade de chamadas atendidas por tempo de espera na fila;
- Quantidade de chamadas abandonadas por tempo de espera na fila;
- Índice de nível de serviço por grupo de atendimento/especialidade;
- Tempo médio de atendimento por grupo de atendimento/especialidade;
- Tempo médio de espera por grupo de atendimento/especialidade;
- Tempo total de conversação por grupo de atendimento/especialidade;
- Índice de chamadas abandonadas por grupo de atendimento/especialidade;
- Relação entre Atendentes em atendimento e livres por grupo de atendimento/especialidade nos formatos tabela e gráfica por grupo de atendimento/especialidade;
- Número chamador e o respectivo tempo da chamada por grupo de atendimento/especialidade; e
- Percentual de ocupação dos enlaces de voz por grupo de atendimento/especialidade.

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

- Período referente dos registros;
- Quantidade de chamadas recebidas;
- Quantidade de chamadas atendidas;
- Quantidade de chamadas abandonadas;
- Tempo médio de espera do grupo de atendimento/especialidade;
- Tempo médio de atendimento do grupo de atendimento/especialidade;
- Índice de nível de serviço do grupo de atendimento/especialidade; e
- Quantidade média de Atendentes logados por grupo de atendimento/especialidade.

**d) Detalhes dos Atendentes – Grupo de Supervisão:**

- Código do Grupo de supervisão;
- Priorização do Atendente;
- Código de login do Atendente;
- Nome do Atendente logado;
- Número do ramal;
- Estado do Atendente;
- Tempo total por estado do Atendente;
- Estado do ramal do Atendente;
- Motivo da pausa;
- Horário do login;
- Quantidade de chamadas atendidas por Atendente;
- Quantidade de chamadas ativas por Atendente;
- Tempo médio de conversação de todos os Atendentes do grupo de supervisão;
- Tempo total de conversação de todos os Atendentes do grupo de supervisão; e
- Tempo total de pausas por Atendente.

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

**a) Relatórios Históricos por Atendente:**

- Código Atendente;
- Grupo Supervisão;
- Grupo DAC;
- Ramal;
- Registro Primeiro Login e Último Logout;
- Quantidade Total de Chamadas Atendidas;
- Quantidade Média de Chamadas Atendidas;
- Índice Percentual de Chamadas Atendidas;
- Tempo Médio de Ring;
- Tempo Médio de Conversação;
- Tempo Maior de Conversação;
- Tempo Total de Conversação;
- Índice de Tempo de Conversação;
- Quantidade Total de Chamadas Ativas;
- Quantidade de Chamadas em Hold;
- Tempo Médio de Hold;



- Tempo Total de Hold;
- Quantidade de Chamadas em Mute;
- Tempo Médio de Mute;
- Tempo Total em Mute;
- Tempo Médio de Atendimento;
- Tempo Logado;
- Tempo de Pausa Produtiva;
- Tempo Total de Pausa Produtiva;
- Índice de Pausa Produtiva;
- Tempo de Pausa Improdutiva;
- Tempo Total de Pausa Improdutiva;
- Índice de Pausa Improdutiva;
- Índice de Produtividade por Atendente; e
- Descrição Gráfica para exibição dos relatórios.

**b) Relatórios Históricos por Tráfego Telefônico:**

- Quantidade de Chamadas Recebidas;
- Quantidade de Chamadas Atendidas;
- Quantidade de Chamadas Abandonadas;
- Percentual de Chamadas Atendidas;
- Tempo Médio de Ring;
- Tempo Total de Atendimento;
- Tempo Médio de Atendimento;
- Quantidade de Chamadas Saintes;
- Percentual de Chamadas Saintes;
- Tempo Médio de Chamadas Saintes;
- Tempo Total de Chamadas Saintes;
- Índice de Nível de Serviço;
- Índice de Abandono;
- Tempo de Espera em Fila;
- Tempo de Abandono em Fila;
- Quantidade de Chamadas Atendidas Transbordadas entre Grupos de Atendimento;
- Quantidade de Chamadas Atendidas por Estado;
- Tempo Médio de Atendimento por Estado;
- Quantidade de Chamadas Abandonadas por Estado; e
- Intervalo de Tempo quando do Registro das Chamadas Atendidas.

**c) Relatórios Históricos da Unidade de Resposta Audível (URA):**

- Quantidade Máxima de Canais Telefônicos Ocupados;
- Quantidade de Chamadas Recebidas;
- Quantidade de Chamadas Finalizadas na URA;
- Percentual de Chamadas Finalizadas na URA;
- Tempo de Navegação na URA;
- Tempo Médio de Navegação na URA;
- Quantidade de Chamadas direcionadas para o Atendimento Humano; e
- Percentual de Chamadas Direcionadas para Atendimento Humano.

**Sistema de Gravação de Voz**

- 1) O Sistema de Gravação de Voz da Contratada deverá ser do mesmo fabricante do DAC e possuir integração total com o mesmo.
- 2) Capacidade de gravação de voz de todas as posições de atendimento e Supervisores, ou seja, gravação 100% dos atendimentos, simultaneamente.
- 3) Dispor de canais para gravação total para o controle de qualidade. Estes canais devem estar associados às posições físicas, podendo ser designados aos logins dos Atendentes.
- 4) Capacidade de gravação integral de conversações dos Atendentes e Supervisores no momento de atendimento.
- 5) Permitir gravação seletiva utilizando seleção baseada em canal, data/hora, usuário/ramal e número do chamador.
- 6) Capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir de todas as informações relacionadas a chamada, como por exemplo: número chamador, horário, destino, duração, ramal e logins do Atendente.



- 7) Capacidade de armazenamento das gravações das conversações em mídia eletrônica por um período de 180 (cento e oitenta) dias e com acesso imediato (on-line) das gravações.
- 8) Capacidade de backup em mídias variadas (CD, DVD, BlueRay, DLT, AIT, LTO e DDS) através de soluções de backup da Contratante.
- 9) Capacidade de recuperação e busca em ambiente web, local ou externo.
- 10) Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação de voz deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows, Mac Os, ou Linux, ou através de dispositivos móveis.
- 11) Por meio de controle de permissão de acesso, a Contratada deverá realizar manutenção remota, a partir de qualquer estação de trabalho, conectada via redes LANs e WANs.
- 12) Capacidade de compactação das gravações nos formatos "WAV" ou "MP3", podendo a gravação ser resgatada e reproduzida nos players de áudio existentes no mercado.

#### **Sistema de Bilhetagem**

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

#### **Sistema de Gestão, de Força de Trabalho e Qualidade**

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

- 1) Permitir a gestão centralizada e de ponto-a-ponto da Central de Atendimento.
- 2) Proporcionar previsões otimizadas e aderentes a realidade, além de controles de performance individual dos Atendentes e monitoria de qualidade, salas de tira dúvidas e serviço de mensagens.
- 3) Realizar o planejamento para a gestão de todas as premissas necessárias para o dimensionamento de forma intra-hora ou diária, além de permitir que ajustes específicos em demanda e premissas sejam realizados com regras específicas de nível de serviço e configurações de excedente (absenteísmo) fixo ou variável com geração de escalas.
- 4) Realizar o acompanhamento em tempo real e histórico da ocupação dos postos de atendimento, com informações do Atendente alocado.
- 5) Realizar o gerenciamento dos status inseridos pelos Atendentes de modo a justificar o seu tempo de trabalho, onde um grupo de cidadãos recebe as solicitações de justificativas podendo autorizar ou negar.
- 6) Possibilitar feedback on-line via módulo web para o Atendente.
- 7) Propiciar uma interface simples e objetiva entre os Atendentes e Supervisores, atendendo as principais necessidades do dia-a-dia no tocante à: solicitações de trocas e ausências, alterações de horário, agendamento de férias e apontamento de produtividade.
- 8) Garantir a segurança e unicidade das informações, disponibilizando informações específicas para usuários específicos.
- 9) Deverá estar integrada à plataforma de comunicação DAC permitindo o planejamento e dimensionamento do tráfego intra-hora e acompanhamento dos indicadores de qualidade do atendimento dos Atendentes.
- 10) Possuir módulo de qualidade para acompanhamento da avaliação do Atendente, gerando uma nota final mantendo histórico de avaliações anteriores.
- 11) Permitir que os Supervisores, Coordenador e Gerente tenham uma visão micro e macro da operação, visualizando resultados em tempo real, para possíveis ações imediatas.
- 12) Possuir facilidades de gerar informações relacionadas ao monitoramento das chamadas por meio dos seguintes relatórios:
  - a) Analítico com respostas: este relatório deverá apresentar a(s) avaliação(ões) detalhada(s) com todos os itens do questionário e as respectivas respostas e também os comentários de cada avaliação. Este



será mais indicado para documentação de cada Atendente, podendo ser impresso e arquivado na pasta funcional; e

b) Analítico sem respostas: este relatório apresenta o resumo das avaliações por Atendente com os seguintes dados: data, hora e nota. Caso o monitoramento não seja realizado, o relatório detalha o motivo da não execução. Desta forma, o Supervisor e o Coordenador podem consultar a evolução de uma equipe ou Atendente individualmente.

#### **Sistema de Teleatendimento Ativo**

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

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

#### **Servidor de Fax-Símile**

- 1) A Contratada deverá dispor de um servidor de fax-símile para recebimento e envio de documentos aos usuários e ser do mesmo fabricante do DAC e possuir integração total com o mesmo.
- 2) Os recursos do servidor de fax-símile deverão compartilhados com os canais da URA para envio e recepção de fax-símile via URA, possibilitando o envio de modelos pré-definidos de fax-símile ao usuário quando solicitado via URA (segunda via, informações padrão, protocolos diversos, entre outros).
- 3) Permitir que os documentos entrantes integrem-se com o fluxo baseado em correio eletrônico.
- 4) Permitir o envio de fax-símile com comando de impressão em qualquer aplicativo.
- 5) Enviar automaticamente os documentos recebidos para uma impressora de rede.
- 6) Gerenciar documentos enviados em filas de saída, com status detalhado da transmissão.
- 7) Capacidade de enviar fax-símile para um usuário ou grupo de destinatários.
- 8) Capacidade de distribuição para os usuários por vários métodos: distribuição geral (todos os usuários), manual (um usuário recebe e distribui), por linha telefônica e entrega por ramal (detecção do número do ramal por DTMF).
- 9) Permitir que, a partir de sua caixa postal de fax-símile, o usuário possa ver o documento, imprimir ou reenviar a outro usuário.





- 10) Ser integrável a bancos de dados e aplicativos como ERP e CRM, que podem utilizar interface API do LFAx para programação.
- 11) Capacidade de armazenamento automático no servidor dos documentos recebidos e distribuição automática para as estações de trabalho.
- 12) Capacidade de armazenamento com criação de seguimentos dos arquivos recebidos, organizando os mesmos por serviço, assunto, departamento, entre outros e ainda poder fazer anotações e marcações nos registros de localização dos arquivos.
- 13) Possuir integração com e-mail: documentos recebidos são automaticamente enviados para e-mail em formato HTML, DOC, TXT, PDF, TIF, GIF ou JPEG.

**Facilidade de gerenciamento para a Rede IP**

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

**Equipamentos Diversos da Central**

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

- 1) No mínimo 2 (dois) computadores servidores dedicados ou compartilhados para cada uma das funções básicas de atendimento tais como servidor de rede, gestão de atendimento, aplicação e armazenamento de configuração compatível que garanta um desempenho necessário e suficiente para as atividades requeridas.
- 2) Impressora a Laser, monocromática, velocidade de impressão mínima de 20 ppm, resolução de 1200x1200 dpi, interface paralela padrão IEEE-1284, USB 2.0, 10/100 baseT Ethernet e memória RAM de 32 Mb.
- 3) Scanner, de no mínimo 600 dpi.
- 4) Aparelhos telefônicos ou softphone, com facilidade de viva voz, mínimo de quatro teclas programáveis e facilidades de conferência, transferência, retenção, rediscagem e mute.
- 5) No uso de softphone, deverá o software do Atendente (Toolbar) possuir facilidades de controlar os eventos de telefonia como: login, logout, pausas, além de realizar e atender chamadas diretamente no computador da sua posição de atendimento. Este software poderá ser personalizado por grupo de atendimento/especialidade, permitindo a integração com os diferentes níveis de acesso ao sistema de registro de atendimento e base de conhecimento utilizados durante a chamada pelo Atendente.
- 6) O softphone da plataforma deverá suportar os seguintes codecs para atendimento de chamadas de voz: G.711, PCMA, PCMU, GSM, G729 e iLBC.
- 7) Utilizar head-sets individuais, confortáveis e com única unidade articular, aro (suporte superior) deve ser flexível e ajustável de forma a adaptar-se perfeitamente a qualquer formato de cabeça e possuir fixação firme e confortável do fone à cabeça do Atendente e haste de microfone ajustável de modo a permitir seu uso em ambos os lados da cabeça (ângulo de ação de 240°).

**b) Sistema Informatizado de Pesquisa**

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

- 1) Possuir ícone de pesquisa, que ao chegar uma ligação na posição de atendimento, após 15 segundos de atendimento o mesmo deverá ficar ativo na cor vermelha com o dizer de ocupado. Dessa forma, o Atendente saberá que tem que abordar o usuário convidando-o a participar de uma pesquisa.
- 2) Deverá permitir a escolha do percentual de Atendentes que efetuarão a pesquisa, através de um sorteio randômico automático no próprio software da posição de atendimento. Dessa forma, poderá ser escolhida a quantidade de pesquisas que cada Atendente fará durante seu turno de trabalho.
- 3) Permitir a criação de um questionário de pesquisa sem limite do número de perguntas.



- 4) Possuir mecanismos de habilitação e desabilitação on-line da pesquisa.
- 5) Possibilitar a criação de uma pesquisa através de uma campanha ativa 100% eletrônica.
- 6) Possuir facilidade ao Atendente sorteado a fazer a pesquisa, tela com instruções sobre como abordar o usuário para participar da pesquisa ao final do atendimento.
- 7) Possuir interação com a URA, permitindo a transferência para o atendimento eletrônico, no momento do aceite do usuário ao participar da pesquisa. Quando o Atendente clica no ícone de transferência para o atendimento eletrônico, ele encerra seu atendimento e a ligação é encaminhada para a URA e o usuário responderá as perguntas digitando as notas com critérios pré-estabelecidos.
- 8) Permitir que as notas digitadas pelo usuário sejam inseridas em um banco de dados para compor relatórios contendo os resultados das pesquisas.

**Solicitações de Manutenção**

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

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

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

**c) Requisitos Técnicos de Segurança**



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

- 1) Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da Contratante, não podendo a Contratada, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formalizada pela Contratante.
- 2) A Contratada não poderá utilizar a marca da Contratante em atividades de marketing ou afins sem autorização da mesma.
- 3) A Contratada deverá exigir a assinatura de Termo de Confidencialidade de todos os empregados envolvidos com a prestação dos serviços previstos neste Termo de Referência.
- 4) Para os casos de demissão ou dispensa do colaborador, seja ela por justa causa ou não, deverão ser imediatamente revogados os acessos a ambientes e sistemas. É obrigatória também a comunicação imediata à Contratante do desligamento realizado.
- 5) Os empregados que estiverem de férias ou afastados por qualquer motivo devem ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos até o devido retorno.
- 6) A Contratada deverá contar ainda com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas pela Contratante, sob pena de responsabilização.
- 7) O circuito de rede destinado à Central de Atendimento da Contratante, modem, roteador, switches e demais acessórios deverão ser instalados em ambiente isolado e protegido contra acesso indevido.
- 8) É obrigatório que todo atendimento seja registrado, com o objetivo de permitir a formação de trilhas de auditoria que possibilitem, no mínimo, a identificação do número telefônico que originou a chamada, a data e a hora da demanda, bem como o número identificador do registro da demanda associado.
- 9) Toda informação originária da prestação dos serviços de teleatendimento deverá ser disponibilizada somente pela Contratante e a quem a mesma determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.
- 10) A Contratada deverá colaborar em quaisquer procedimentos de investigação decorrentes do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades, ou de conduta inadequada de seus empregados no relacionamento com os cidadãos.

**d) Considerações Gerais sobre os Requisitos Técnicos da Contratada**

- Visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços, a Contratada deverá utilizar plataforma de comunicação que atenda às configurações mínimas estabelecidas neste Termo de Referência, porém não impossibilita que a Contratada apresente equipamentos com configurações superiores às exigidas.
- Será de responsabilidade de a Contratada manter a atualização tecnológica dos hardwares e softwares utilizados na plataforma de comunicação, devendo os eventuais custos com a atualização e/ou upgrade serem de responsabilidade total da mesma.
- As licitantes deverão apresentar, na proposta de preços, a descrição completa da plataforma de comunicação e sistema informatizado de pesquisa, a serem disponibilizados e instalados para a execução dos serviços ora licitado, descrevendo os relatórios previstos no item Sistema de Gerenciamento de Chamadas, indicando a topologia sugerida para a Central de Atendimento, descrevendo a arquitetura da plataforma de comunicação, distribuidor automático de chamadas – DAC, facilidade de web Center – multicanais, facilidade de integração CTI, unidade de resposta audível – URA, sistema de gerenciamento de chamadas, sistema de gravação de voz, sistema de bilhetagem, sistema de gestão, de força de trabalho e qualidade, sistema de teleatendimento ativo, servidor de fax-símile, facilidade de gerenciamento para a rede IP, equipamentos diversos da central (servidores, impressoras, scanner, aparelhos telefônicos ou softphone e head-sets) e plano de trabalho de implantação conforme termo de referência, além do sistema informatizado de pesquisa e todos os demais detalhes necessários, de modo a permitir que a Contratante tenha condições de verificar o atendimento aos requisitos técnicos estabelecidos neste Termo de Referência.
- Para a homologação da plataforma de comunicação e do sistema informatizado de pesquisa, a empresa que estiver na primeira colocação no certame será convocada para realizar a prova de homologação, que consiste em comprovar ter capacidade para iniciar a operação atendendo a todas as exigências contidas neste Termo de Referência. Esta homologação deverá ocorrer em prazo a ser acordado entre a empresa vencedora e a equipe técnica da Contratante, não podendo este prazo ser superior a 15 (quinze) dias após a licitação.
- Caso fique constatado que a empresa avaliada não possui capacidade para iniciar a operação dentro do prazo previsto neste Termo de Referência, atendendo a todas as exigências previstas poderão ocorrer as seguintes situações:
  - A empresa concorda e será desclassificada, sendo convocada a empresa subsequente na classificação do certame; e
  - Mesmo contrariando as constatações da equipe técnica da Contratante, a empresa não concorda e garante que tem condições de iniciar a operação atendendo a todas as exigências do contidas no Termo de Referência. Neste caso, antes da emissão do Termo de Homologação por parte da



Contratante, a empresa deverá emitir declaração específica, confirmando ter ciência de que em caso de não atendimento, estará sujeita à multa rescisória de 10% do valor do Contrato, além de inscrição de seu CNPJ no cadastro de empresas inidôneas.

- Será de responsabilidade da Contratada fornecer aos gestores da Contratante no mínimo 2 (dois) equipamentos "Tablet", permitindo acesso Mobile online, às funcionalidades de consulta e acompanhamento dos relatórios da plataforma de comunicação, ou seja, do Sistema de Gerenciamento de Chamadas.

## **9. REQUISITOS DOS RECURSOS HUMANOS**

A Contratada deverá disponibilizar quadro de recursos humanos para os seguintes perfis profissionais e com as respectivas atribuições básicas e qualificações listadas neste Termo de Referência, preparados, treinados e deverão ser exclusivos da Central de Atendimento ao Cidadão 156.

### **Atendente**

#### **▪ Perfil Profissional**

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

#### **▪ Atribuições Básicas**

- 1) Realizar as atividades de primeiro nível, ou seja, o teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo, atendimento multimeios e atendimento presencial, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- 2) Realizar cadastramento e/ou alteração dos dados dos usuários nos sistemas de atendimento da Contratante;
- 3) Prestar esclarecimentos e orientações ao público-alvo da Central de Atendimento, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada, atuando inclusive, como ouvidoria;
- 4) Reportar-se ao Supervisor;
- 5) Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado;
- 6) Manter-se atualizado com relação às mudanças nas informações;
- 7) Atualização diária dos dados cadastrais dos usuários da Central de Atendimento ao Cidadão 156, contidos na base de dados, tendo como parâmetro os "roteiros" desenvolvidos;
- 8) Encaminhar ligação para efetivação das pesquisas de opinião e satisfação após o atendimento;
- 9) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

### **Monitor de Atendimento**

#### **▪ Perfil Profissional**

- 1) Escolaridade Mínima: 2º (segundo) grau completo, desejável nível superior;
- 2) Possuir amplo domínio em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows;
- 3) Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades de atendimento;
- 4) Conhecimento básico de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional;
- 5) Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- 6) Capacidade de avaliação e síntese;
- 7) Amplo conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento em uso.
- 8) Habilidades de monitoração e organização; e
- 9) Desejável ter conhecimento de Normas ISO 9001:2000.

#### **▪ Atribuições Básicas**

- 1) Reportar-se ao Coordenador da Central de Atendimento;

Z:\2014\Edital\Pregão Presencial\Pregao Presencial 064-2014.doc



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

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

**a) Requisitos de Treinamentos**

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

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



A realização das atividades de capacitação de pessoal, independentemente de solicitação da Contratante, é obrigatória principalmente nos seguintes casos:

- 1) Novos serviços e sistemas para atendimento;
- 2) Disseminação, atualização de roteiros de atendimento e novas informações;
- 3) Demandas sazonais;
- 4) Ação corretiva, quando observada não conformidade no atendimento prestado pelo Atendente;
- 5) Ação preventiva para equalização e reforço do aprendizado rotineiramente; e
- 6) Entrada de novos Atendentes.

**b) Considerações Gerais sobre os Recursos Humanos**

A contratada deverá disponibilizar, ainda, recursos humanos referentes ao pessoal gerencial (Gerente Administrativo e Coordenador de Atendimento) e gestão operacional (Supervisores, Multiplicador de Conhecimento, Analista de Qualidade e Analista de Planejamento e Tráfego), os quais devem compor o valor dos serviços de atendimento.

Com exceção do Coordenador de Atendimento e dos Supervisores, os demais recursos humanos (Gerente Administrativo, Multiplicador de Conhecimento, Analista de Qualidade e Analista de Planejamento e Tráfego) não tem a obrigatoriedade de exclusividade da Central de Atendimento ao Cidadão 156, podendo a Contratada compartilhar com outros contratos da mesma. Como parâmetro de referência e a fim de subsidiar as licitantes na alocação destes perfis profissionais, é descrito a seguir as respectivas atribuições básicas e qualificações:

**Coordenador de Atendimento**

▪ **Perfil Profissional**

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

▪ **Atribuições Básicas**

- 1) Reportar-se ao Gerente;

Z:\2014\Edital\Pregão Presencial\Pregao Presencial 064-2014.doc



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

**Supervisor**

▪ **Perfil Profissional**

- 1) Escolaridade Mínima: 2º (segundo) grau completo, desejável nível superior;
- 2) Possuir experiência em técnicas de relacionamentos interpessoais e experiência profissional na função de no mínimo 1 (um) ano;
- 3) Possuir amplo domínio em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows;
- 4) Conhecimentos em indicadores de performance de Central de Atendimento, receptivo e ativo, (nível de serviço, taxa de abandono, produtividade e taxa de conversão das ligações ativas);
- 5) Conhecimentos para elaborar e interpretar relatórios operacionais e gerenciais;
- 6) Conhecimentos para elaborar os roteiros de argumentações ("scripts");
- 7) Boa redação;
- 8) Bom relacionamento interpessoal;
- 9) Conhecimentos básicos em tecnologias relacionadas a centrais de atendimento (sistemas de gerenciamento de centrais de atendimento, sistemas de relatórios e sistemas de gravação);
- 10) Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- 11) Habilidades no gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- 12) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho inclusive comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros;
- 13) Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços;
- 14) Disciplina e assiduidade;
- 15) Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e encaminhamento de soluções adequadas; e
- 16) Desejável ter conhecimento das Normas ISO 9001:2000.

▪ **Atribuições Básicas**

- 1) Reportar-se ao Coordenador da Central de Atendimento, para fins de gestão da operação do atendimento;
- 2) Cada Supervisor deverá responsabilizar-se por um grupo de, no máximo, 20 (vinte) posições de atendimento dos serviços teleatendimento receptivo, ativo e atendimento multimeios, atuando nas mesmas condições de horários e turnos;
- 3) Supervisionar as atividades de primeiro e segundo níveis;
- 4) Organizar e distribuir as tarefas diárias entre grupo de Atendentes responsáveis pelo teleatendimento receptivo, ativo e atendimento multimeios;
- 5) Atuar na supervisão dos Atendentes que estão no ambiente da Contratada;
- 6) Efetuar a escuta em tempo real dos atendimentos, para acompanhamento de situações adversas e nortear potenciais soluções;
- 7) Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos Atendentes;
- 8) Comunicar imediatamente ao Coordenador qualquer problema relativo ao plano de ocupação das Posições de Atendimento;
- 9) Analisar e atestar o relatório de frequência (controle do horário de chegada e saída dos Atendentes, descansos e escalas);
- 10) Monitorar as sugestões e reclamações relatadas pelos cidadãos, para posterior encaminhamento ao Gerente;
- 11) Coordenar a realização de ativo para complementação de dados cadastrais dos cidadãos;
- 12) Acompanhar a produtividade da Central de Atendimento (ativo receptivo e multimeios);
- 13) Identificar necessidade de treinamentos, capacitações e reciclagens de Atendentes;
- 14) Solicitar materiais e recursos de expediente para o pleno funcionamento do setor;
- 15) Solicitar substituições e/ou contratações que se façam necessárias ao Coordenador;



- 16) Planejar, organizar, controlar, acompanhar e orientar a avaliação periódica de desempenho dos Atendentes e das atividades e projetos da sua área de atuação;
- 17) Estimular o autodesenvolvimento, capacitar, motivar, integrar e envolver as pessoas sob o seu comando para a execução dos processos e alcance dos resultados estabelecidos; e
- 18) Promover a avaliação individual e periódica dos Atendentes.

**Gerente Administrativo**

▪ **Perfil Profissional**

- 1) Escolaridade mínima: Nível superior completo e, desejável, pós – graduação concluída em, pelo menos, uma das seguintes áreas: Administração, Engenharia, Gestão de Negócios ou Gestão de Projetos;
- 2) Possuir experiência profissional comprovada de 02 (dois) anos em Coordenação e/ou Gerência de Operações de Teleatendimento;
- 3) Possuir experiência profissional comprovada de 02 (dois) anos na gestão de contratos com a Administração Pública;
- 4) Conhecimentos avançados de informática;
- 5) Capacidade para perceber e analisar situações diversas originadas na Central de Atendimento;
- 6) Capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes;
- 7) Habilidade para conduzir a equipe e elaborar atividades motivacionais, de forma a atender às necessidades de trabalho, em sua área de atuação;
- 8) Capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações;
- 9) Disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, as situações que fujam de sua responsabilidade;
- 10) Capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes, controle e desempenho de sua equipe;
- 11) Capacidade de administrar conflitos, dar e receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação, de argumentação e de relacionamento social;
- 12) Capacidade de se manter equilibrado e tolerante em consonância ao exigido pela situação;
- 13) Capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré-estabelecidos;
- 14) Capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exija tomada de decisão;
- 15) Capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos;
- 16) Capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação e conduzir reuniões;
- 17) Capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;
- 18) Capacidade para responder, de forma adequada, às diversas estimulações advindas do meio;
- 19) Possuir discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;
- 20) Capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos;
- 21) Capacidade de criatividade para propor idéias e sugestões inovadoras; e
- 22) Desejável ter conhecimento das Normas ISO 9001:2000.

▪ **Atribuições Básicas**

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

**Multiplicador de Conhecimento**

▪ **Perfil Profissional**

- 1) Escolaridade Mínima: 2º (segundo) grau completo, desejável nível superior;
- 2) Inglês intermediário (leitura e compreensão de textos);
- 3) Possuir experiência profissional na função de, no mínimo, 1 (um) ano;

Z:\2014\Edital\Pregão Presencial\Pregao Presencial 064-2014.doc





- 4) Possuir conhecimentos em microinformática, Sistema Operacional Windows e aplicativos de criação de textos, planilhas eletrônicas e Internet;
- 5) Possuir boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição; e
- 6) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho inclusive comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros.

▪ **Atribuições Básicas**

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

**Analista de Qualidade**

▪ **Perfil Profissional**

- 1) Escolaridade mínima: Nível superior completo;
- 2) Experiência mínima de 2 (dois) anos em operações e qualidade na área de centrais de atendimento;
- 3) Ter conhecimentos de inglês suficientes para o desempenho das suas funções;
- 4) Possuir amplo domínio em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows;
- 5) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- 6) Capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade;
- 7) Capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes;
- 8) Habilidade para conduzir a equipe e elaborar atividades motivacionais, de forma a atender às necessidades de trabalho, em sua área de atuação;
- 9) Capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações;
- 10) Disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, as situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- 11) Capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes, controle e desempenho de sua equipe;
- 12) Capacidade de administrar conflitos, dar e receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação, de argumentação e de relacionamento social;
- 13) Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- 14) Capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré-estabelecidos;
- 15) Capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exija tomada de decisão;
- 16) Capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos;
- 17) Capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação e conduzir reuniões;
- 18) Capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;
- 19) Capacidade para responder, de forma adequada, às diversas estimulações advindas do meio, simultaneamente;
- 20) Possuir discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;
- 21) Capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos;
- 22) Capacidade para propor idéias e sugestões inovadoras;
- 23) Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada;
- 24) Capacidades analítica e interpretativa; e
- 25) Desejável ter conhecimento das Normas ISO 9001:2000.

▪ **Atribuições Básicas**

- 1) Acompanhamento de sazonalidades durante a prestação dos serviços;
- 2) Acompanhamento e contingenciamento do nível de absenteísmo e "Turn-Over";
- 3) Realizar pesquisas nos meios de comunicação a respeito dos serviços prestados pela Central de Atendimento;
- 4) Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os roteiros;
- 5) Disponibilizar relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta on-line via web;
- 6) Elaborar relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise dos serviços prestados pela Central de Atendimento;
- 7) Realizar auditoria periódica de qualidade das bases de conhecimento, roteiros, cadastro de chamadas, tabelas do banco de dados e serviços executados no processo de atendimento da Central. Os resultados



dessa auditoria deverão ser confrontados com as análises da monitoria e dos analistas de qualidade de tráfego;

- 8) Criar modelos de entidade e relacionamento para sustentação operacional na comunicação e atualização de dados; e
- 9) Gerar e analisar relatórios estatísticos referentes aos serviços de operação.

**Analista de Planejamento e Tráfego**

▪ **Perfil Profissional**

- 1) Escolaridade mínima: Nível superior completo em Engenharia Elétrica ou Telecomunicações;
- 2) Possuir experiência mínima de 2 (dois) anos em operações e análise de tráfego na área de centrais de atendimento;
- 3) Possuir conhecimentos de inglês suficientes para o desempenho das suas funções;
- 4) Experiência em ferramentas de gestão de força de trabalho para dimensionamento de centrais de atendimento;
- 5) Experiência em operação de DAC e URA;
- 6) Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade;
- 7) Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada;
- 8) Possuir amplo domínio em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows;
- 9) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- 10) Capacidades analítica, interpretativas e sintéticas;
- 11) Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas inclusive em situações de emergência;
- 12) Possuir raciocínio lógico-matemático;
- 13) Capacidade para perceber e analisar situações;
- 14) Capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes;
- 15) Capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações;
- 16) Disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, as situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- 17) Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- 18) Capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré-estabelecidos;
- 19) Capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exija tomada de decisão;
- 20) Capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos;
- 21) Capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação e conduzir reuniões;
- 22) Capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;
- 23) Capacidade para responder, de forma adequada, às diversas estimulações advindas do meio, simultaneamente;
- 24) Possuir discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;
- 25) Capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos;
- 26) Capacidade para propor idéias e sugestões inovadoras; e
- 27) Desejável ter conhecimento das Normas ISO 9001:2000.

▪ **Atribuições Básicas**

- 1) Executar análise de dados e manutenção de modelos;
- 2) Analisar a evolução de todos os relatórios gerados para a Central de Atendimento;
- 3) Interface com usuário para apresentação de resultados e ações estratégicas de ocupações de posições de atendimento da Central de Atendimento;
- 4) Desenvolvimento de curvas de tráfego de chamadas;
- 5) Elaboração de escalas de trabalho;
- 6) Utilizar técnicas de previsão para presunção de um comportamento de fluxo de tráfego futuro;
- 7) Desenvolvimento de arranjos e acompanhamento intradiário, diário e mensal da assertividade do "Forecast" (curvas de previsões) e a capacidade de atendimento dimensionada;
- 8) Acompanhar a aderência da escala de trabalho;
- 9) Acompanhar a aderência de pausas e intervalos consoante o planejado alicerçado na NR-17;
- 10) Monitorar a Central de Atendimento em tempo real, promovendo ajustes imediatos para minoração do desvio de desempenho da execução segundo o planejado;
- 11) Acompanhamento do fluxo de ligações entrantes na Central, visando possível alteração do comportamento da curva de tráfego;
- 12) Analisar, acompanhar e avaliar o tráfego de ligações nos troncos telefônicos que enlaça a atendentes de



telefonia à Central de Atendimento, e encaminhar relatórios aos representantes da Contratante, diariamente, para subsidiá-los quanto ao desempenho e disponibilidade dos mesmos;

13) Monitorar as filas de espera para os serviços correlatos e realizar ações em conjunto com o Coordenador para mitigar os possíveis abandonos de chamadas em fila;

14) Elaborar os relatórios gerenciais solicitados pela Contratante para acompanhamento do desempenho da Central de Atendimento; e

15) Compilar os dados de tráfego em relatório e consolidar as aferições do desempenho dos serviços realizados e apresentar à Contratante.

Para os serviços por demanda, conforme especificados neste Termo de Referência, a Contratada deverá alocar recursos humanos referentes aos serviços de atendimento técnico especializado e elaboração e implantação de roteiros, fluxos de atendimento e rotinas de trabalho (Analista Técnico Especializado) e ainda para o serviço de análise, desenvolvimento e manutenção de aplicativos da plataforma de atendimento (Analista de Sistemas e Requisitos), conforme segue:

#### **Analista Técnico Especializado**

##### **▪ Perfil Profissional**

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

##### **▪ Atribuições Básicas**

- 1) Realizar as atividades inerentes aos serviços de atendimento técnico especializado alocado nas dependências da Central de Atendimento ou nas dependências da Contratante;
- 2) Reportar-se ao Coordenador;
- 3) Realizar os serviços especializados de Ouvidoria da Contratante, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- 4) Atualização e/ou inclusão de dados dos cidadãos no sistema de atendimento;
- 5) Prestar esclarecimentos e orientações aos cidadãos, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- 6) Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento; e
- 7) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

#### **Analista de Sistemas e Requisitos**

##### **▪ Perfil Profissional**

- 1) Escolaridade mínima: Nível superior completo em Análise de Sistemas, Ciências da Computação ou Processamento de Dados;
- 2) Possuir experiência mínima de 2 (dois) anos na área de Informática e em operações e sistemas utilizados na área de Centrais de Atendimento, com serviços de teleatendimento receptivo (humano e eletrônico) e ativo, utilizando-se de funcionalidades CTI, modelagem de dados, modelos relacionais e programação orientada a objetos;
- 3) Possuir conhecimentos de inglês suficientes para o desempenho das suas funções;
- 4) Desejável experiência em sistemas desenvolvidos para arquitetura Web e em metodologias e técnicas para atendimento ao objeto do Contrato;
- 5) Possuir conhecimentos em levantamento de requisitos e elaboração de artefatos negociais;
- 6) Possuir conhecimentos em UML (Unified Modeling Language) e RUP (Rational Unified Process);
- 7) Possuir conhecimento em programação orientada a objeto, além das seguintes linguagens de programação: C# e C++, Java Script e banco de dados SQL/Oracle;
- 8) Capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade;

Z:\2014\Edital\Pregão Presencial\Pregao Presencial 064-2014.doc



- 9) Capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes;
- 10) Habilidade para conduzir a equipe e elaborar atividades motivacionais, de forma a atender às necessidades de trabalho, em sua área de atuação;
- 11) Capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações;
- 12) Disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, as situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- 13) Capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes, controle e desempenho de sua equipe;
- 14) Capacidade de administrar conflitos, dar e receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação, de argumentação e de relacionamento social;
- 15) Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- 16) Capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré-estabelecidos;
- 17) Capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exija tomada de decisão;
- 18) Capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos;
- 19) Capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação e conduzir reuniões;
- 20) Capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;
- 21) Capacidade para responder, de forma adequada, às diversas estimulações advindas do meio, simultaneamente;
- 22) Possuir discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;
- 23) Capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos; e.
- 24) Capacidade para propor idéias e sugestões inovadoras.

▪ **Atribuições Básicas**

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

**10. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**a) Horário de Execução dos Serviços**

- Os Serviços, continuados, de Teleatendimento Receptivo e, por demanda de Atendimento Eletrônico Via URA disponibilizados aos cidadãos do Município de Goiânia, deverão funcionar ininterruptamente, durante 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados.
- O Serviço continuado de Teleatendimento Ativo da Central de Atendimento somente poderá realizar chamadas ativas aos cidadãos no horário de 07h00min as 19h00min, de segunda a sábado.
- O Serviço continuado de Atendimento Multimeios será executado durante o horário de funcionamento da Central de Atendimento, de 07h00min as 19h00min, de segunda a sábado.
- Os Serviços, por demanda, de Atendimento Técnico Especializado, de Elaboração e Implantação de Roteiros, Fluxos de Atendimento e Rotinas de Trabalho, de Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas Aplicativos da Plataforma de Comunicação funcionarão no período das 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, de segunda a sexta-feira.
- A Contratante, quando julgar necessário, poderá rever e alterar os horários de atuação dos serviços relacionados anteriormente, limitada às condições previstas em cláusula específica de acréscimo.

**b) Mensuração dos Serviços**



**Tabela de Referência**

| Turnos                                     | Atendentes |            |           | Monitores  |           |           | Total      |            |           |
|--|------------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|
|  | Dias Úteis | Sab        | Dom / Fer | Dias Úteis | Sab       | Dom / Fer | Dias Úteis | Sab        | Dom / Fer |
| <b>Matutino<br/>(das 07:00 às 13:00)</b>   | 160        | 80         | 21        | 10         | 03        | 01        | 170        | 83         | 22        |
| <b>Vespertino<br/>(das 13:00 às 19:00)</b> | 160        | 80         | 21        | 10         | 03        | 01        | 170        | 83         | 22        |
| <b>Noturno<br/>(das 19:00 às 01:00)</b>    | 45         | 25         | 21        | 02         | 01        | 01        | 47         | 26         | 22        |
| <b>Madrugada<br/>(das 01:00 às 07:00)</b>  | 15         | 21         | 21        | 01         | 01        | 01        | 16         | 22         | 22        |
| <b>Total</b>                               | <b>380</b> | <b>206</b> | <b>84</b> | <b>23</b>  | <b>08</b> | <b>04</b> | <b>403</b> | <b>214</b> | <b>88</b> |

1) Em virtude da sazonalidade do período de telematricula e demais serviços com esta característica, se faz necessário o aumento do número de Posições de Atendimento para atendimento efetivo destes serviços. Na tabela com os quantitativos e turnos já está sendo contemplado.

2) Após 90 (noventa) dias da prestação dos serviços, a Contratada juntamente com a Contratante farão análises de tráfego e dimensionamento da Central de Atendimento para avaliação da quantidade das posições de atendimento implantada, visando sua adequação. Este ciclo será repetido em períodos de 45 (quarenta e cinco) dias. Portanto, o plano de ocupação das posições de atendimento será acompanhado diariamente pela Contratante.

3) Havendo necessidade, poderão ser feitas alterações de quantidade e distribuição, mediante autorização formal da Contratante e obedecendo aos limites previstos neste Termo de Referência. O número de posições de atendimento poderá sofrer alterações quando de eventos constantes do calendário de serviços da Contratante que gerarão impacto na demanda do serviço a ser prestado pela Contratada, devendo a alteração ser solicitada formalmente pela Contratante, com antecedência mínima de 7 (sete) dias corridos.

4) Poderá ainda a Contratada, a qualquer tempo, propor alterações na distribuição das posições de atendimentos, a partir dos estudos de engenharia de tráfego, visando o melhor desempenho da Central. Toda alteração, porém, será sempre condicionada à aprovação formal da Contratante e aos limites contratuais.

**c) Abrangência e Local da Prestação dos Serviços**

- O atendimento da Central de Atendimento ao Cidadão 156 abrange o município de Goiânia.
- A Central de Atendimento ao Cidadão 156 nas dependências da Contratante, na Avenida do Cerrado, n.º 999 – Parque Lozandes – Paço Municipal.
- Em caso de alteração do local de prestação do serviço, sempre dentro do domicílio especificado acima, o novo endereço deverá ser informado tempestivamente à Contratada, devendo ainda a Contratante arcar com qualquer custo operacional junto à operadora de telefonia, sem repasse dos custos à Contratada.
- As instalações da Central de Atendimento, de responsabilidade da Contratante, deverão obedecer ao disposto no Anexo II, da NR 17, do Ministério do Trabalho e Emprego, que estabelece parâmetros mínimos para os trabalhos em atividades de teleatendimento/telemarketing, nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar o máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente, como por exemplo: ser refrigerado, confortável e acusticamente isolado com as características tecnológicas e de mobiliários descritos neste Termo de Referência.

**d) Prazo de Início da Prestação dos Serviços**

O início da prestação dos serviços, em plena condição de operação, deverá se dar em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do Contrato, tempo destinado ao desenvolvimento das etapas peculiares inerentes ao objeto contratual.

**e) Procedimentos de Atendimento**

- Referente a atualização dos procedimentos de atendimento, a Contratante ficará responsável pela alimentação da base de conhecimento quando do surgimento de novos procedimentos de atendimento ou orientações e atualizações de informações sobre os serviços.



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

#### **11. MODELO DA GESTÃO DA QUALIDADE DO CONTRATO**

##### **a) Processo de Acompanhamento - Monitoria**

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

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

##### **Objetivos**

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

##### **Fatores Imprescindíveis para o Sucesso do Monitoramento**

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

##### **Monitoramento Quantitativo com Gravações para Verificação**

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

##### **Monitoramento Qualitativo visando Avaliação**

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

##### **Quesitos da Monitoração da Qualidade do Atendimento – Técnicas de Atendimento e Habilidade de Comunicação**

- 1) Identifica-se com nome e empresa.
- 2) Pede permissão para falar com o usuário/marketing permissividade.
- 3) Estrutura estratégia de perguntas/conduzem ao objetivo.



- 4) Demonstra cordialidade através da voz/personaliza contato.
- 5) Utiliza linguagem sem termos técnicos.
- 6) Sem vícios de linguagem/repetitivo/uso diminutivo/palavras negativas/gerúndio.
- 7) Neutraliza objeções/não se deixa abater/ encara como oportunidade.
- 8) Demonstra segurança/conduz a ligação/conhece o produto/sonda o usuário.
- 9) Interage com o usuário/Empatia.

**Quesitos Monitoração da Qualidade do Atendimento - Conhecimento do Serviço**

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

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

**1) Etapa de Planejamento**

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

**2) Etapa de Controle**

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

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

| Agente "A" | Agente "B"      |                 |                |
|------------|-----------------|-----------------|----------------|
|            | 1 - C           | 2 - NC          | Total          |
| 1 - C      | O <sub>11</sub> | O <sub>12</sub> | O <sub>1</sub> |
| 2 - NC     | O <sub>21</sub> | O <sub>22</sub> | Q <sub>1</sub> |
| Total      | O <sub>2</sub>  | Q <sub>2</sub>  | N              |

- e) Notação:
  - 1. Conforme (C)
  - 2. Não Conforme (NC)

O<sub>11</sub> - Números de avaliações aprovadas para o Agente "A" e aprovadas para o Agente "B";  
 O<sub>12</sub> - Números de avaliações aprovadas para o Agente "A" e reprovadas para o Agente "B";  
 O<sub>21</sub> - Números de avaliações reprovadas para o Agente "A" e aprovadas para o Agente "B";  
 O<sub>22</sub> - Números de avaliações reprovadas para o Agente "A" e reprovadas para o Agente "B";

O<sub>1</sub> = O<sub>11</sub> + O<sub>12</sub> total de aprovações do Agente "A"  
 O<sub>2</sub> = O<sub>11</sub> + O<sub>21</sub> total de aprovações do Agente "B"  
 Q<sub>1</sub> = O<sub>21</sub> + O<sub>22</sub> total de reprovações do Agente "A"  
 Q<sub>2</sub> = O<sub>12</sub> + O<sub>22</sub> total de reprovações do Agente "B"  
 N - Total de medições por Agente



f) Calcular as proporções observadas:

|            |                             |                             |                             |
|------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Agente "A" | Agente "B"                  |                             |                             |
|            | 1 - C                       | 2 - NC                      | Total                       |
| 1 - C      | $P_{11} = \frac{O_{11}}{N}$ | $P_{12} = \frac{O_{12}}{N}$ | $P^{A''}_1 = \frac{O_1}{N}$ |
| 2 - NC     | $P_{21} = \frac{O_{21}}{N}$ | $P_{22} = \frac{O_{22}}{N}$ | $P^{A''}_2 = \frac{O_2}{N}$ |
| Total      | $P^{B''}_1 = \frac{O_1}{N}$ | $P^{B''}_2 = \frac{O_2}{N}$ | 1                           |

g) Calcular as proporções esperadas

|            |                                  |                                  |
|------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Agente "A" | Agente "B"                       |                                  |
|            | 1 - C                            | 2 - NC                           |
| 1 - C      | $E_{11} = P^{A''}_1 * P^{B''}_1$ | $E_{12} = P^{A''}_1 * P^{B''}_2$ |
| 2 - NC     | $E_{21} = P^{A''}_2 * P^{B''}_1$ | $E_{22} = P^{A''}_2 * P^{B''}_2$ |

h) Calcular o coeficiente Kappa:

$$Kappa = \frac{(P_{11} + P_{22}) - (E_{11} + E_{22})}{1 - (E_{11} + E_{22})} > 0,50$$

**Obs.: A Contratada deverá manter o valor do coeficiente Kappa superior a 0,50 e comprovar a boa concordância entre os agentes.**

**3) Etapa de Execução**

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

- a) Resolução do desacordo das interpretações envolvidas no processo de calibragem.
- b) Reincidência de falhas do participante de qualidade.
- c) Nota final do relatório da qualidade.
- d) Ação do Multiplicador de Conhecimento na elaboração do material de treinamento.
- e) Reposição de ligações da amostra.
- f) Reciclagem dos monitores de atendimento.

**b) Processo de Acompanhamento - Feedback**

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

- Imediatamente após a observação e escuta, somente para o interessado.
- Em local restrito.
- Conhecer o histórico do Atendente e das monitorias realizadas.

Z:\2014\Edital\Pregão Presencial\Pregao Presencial 064-2014.doc





- Ter fatos e situações para argumentar.
- Ouvir a auto percepção do Atendente sobre a ligação e dar oportunidade para falar.
- Eliminar barreiras físicas.
- Não dar feedback na PA.
- Elogiar na frente de todos e repreender em particular.
- Ser completamente transparente.
- Perguntar o que você pode fazer para ajudar ou dar sugestões.
- Olhar nos olhos do Atendente.
- Negociar a situação ocorrida.
- Escutar a ligação junto com o Atendente.
- Ter fatos positivos para contrabalançar a situação.

**c) Processo de Acompanhamento - Motivação**

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

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

**d) Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**

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

- Índice de Nível de Serviço — INS: razão entre o total de chamadas atendidas (CA) em até 30 (trinta) segundos pelo total de chamadas recebidas (CR), em termos percentuais (%).
- Índice de Abandono – IAB: razão entre o total de chamadas abandonadas (CAB) pela diferença da totalidade de chamadas recebidas (CR) e a quantidade de chamadas abandonadas até 30 (trinta) segundos de espera, em termos percentuais (%).
- Índice de Resolutividade no Atendimento Multimeios – IRM: razão entre o total de demandas multimeios finalizadas sem tramitação para as áreas da Contratante pelo total de mensagens recebidas por multimeios.
- Índice de Rotatividade de Pessoal - IRP: razão da média do quantitativo de empregados demitidos e admitidos pela totalidade de empregados ativos no início do período referente à Central de Atendimento, em termos percentuais (%).
- Índice de Qualidade dos Atendentes – IQA: será obtido, mensalmente, a partir da média simples dos resultados de todos os Atendentes provenientes de médias ponderadas dos itens de avaliação correspondentes às categorias associadas.

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

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

| Itens                      | Fatores de Avaliação do IQA                           |
|----------------------------|---|
| Apresentação e Finalização | ✓ Proceder corretamente à saudação inicial e à final. |



|   |  |
|---|--|
| Cortesia e Educação                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presteza e educação para com o usuário.</li> <li>✓ Uso de expressões adequadas.</li> <li>✓ Saber ouvir com atenção, paciência e tranquilidade.</li> <li>✓ Não interromper o usuário.</li> <li>✓ Não entrar em atrito com o usuário.</li> </ul>                    |
| Impostação de Voz                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Expressar-se com clareza, sem gaguejar, com firmeza, mas sem autoritarismo.</li> <li>✓ Boa entonação da voz com respiração normal.</li> <li>✓ Não demonstrar durante o atendimento ao usuário: ansiedade, tensão, impaciência, rispidez ou má vontade.</li> </ul> |
| Manuseio de Pastas                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Demonstrar familiaridade no manuseio das pastas (arquivos).</li> <li>✓ Não deixar o usuário na espera por muito tempo.</li> </ul>   |
| Ausência de Vícios de Linguagem         | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não usar gírias.</li> <li>✓ Não se servir, em excesso, de palavras no diminutivo.</li> <li>✓ Não usar advérbios em demasia.</li> <li>✓ Não usar expressões repetitivas.</li> </ul>  |
| Conhecimento de Serviços da Contratante | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Saber identificar a principal dúvida apresentada pelo usuário.</li> <li>✓ Demonstrar domínio do assunto.</li> <li>✓ Informar ao usuário aspectos dos serviços constantes na documentação (arquivos lógicos ou físicos).</li> </ul>                                |
| Aderência aos Procedimentos             | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conformidade com os procedimentos operacionais da Contratante.</li> </ul>   |
| Redação e Qualidade do Registro         | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Qualidade do texto, clareza e objetividade, correção gramatical, pertinência do registro, digitação, classificação da ocorrência, identificação do usuário, encaminhamento correto da ocorrência.</li> </ul>  |

**Metas dos índices de NMSE**

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

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

**Critérios para Consolidação dos Indicadores de Desempenho**

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

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

Decorridos os 03 (três) primeiros meses da operação (período de adaptação da Contratada), se a Contratada não atingir os índices (INS, IAB, IRM, IRP e IQA) fixados nos limites contratuais mensalmente conforme quadro abaixo, a Contratante aplicará em penalidades, conforme definidas neste Termo de Referência.

|                            |
|----------------------------|
| <b>Limites Contratuais</b> |
|----------------------------|



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

### **Penalidades**

- 1) Limite Contratual de Baixo Impacto: incide multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.
- 2) Limite Contratual de Médio Impacto: incide multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.
- 3) Limite Contratual de Alto Impacto: incide multa de 0,8% (zero vírgula oito por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.
- 4) Caso o problema mencionado, comprovadamente, estiver sendo causado pelas interrupções provocadas por falhas ou degradação da rede local de microcomputadores e outros equipamentos, sob a responsabilidade da Contratante e ainda pela empresa prestadora dos serviços de Telecomunicações, ocasionando a indisponibilidade do acesso ao 0800 e/ou 4004-xxxx pelos cidadãos, ficará, então, neste caso em específico, a Contratante responsável pela solução dos problemas e a Contratada ficará livre de possíveis multas.
- 5) Fica estabelecido que a soma dos valores das multas previstas anteriormente, a serem aplicadas pela Contratante à Contratada fica limitada, a cada mês, ao valor equivalente a 5% (cinco por cento) da média das últimas 6 (seis) faturas.

### **12. OBRIGAÇÕES**

#### **a) Obrigações da Contratada**

- Efetuar a prestação dos serviços de acordo com as especificações do Termo de Referência e cumprir fielmente os compromissos avençados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela Contratante.
- Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz dos mesmos.
- Fornecer vale transporte, vale alimentação e uniforme aos seus empregados, sem repasse dos custos para os mesmos, de acordo com a devida legislação. Se não houver legislação específica, deverá ser obedecido o previsto no Acordo, Dissídio ou Convenção Coletiva de Trabalho.
- Identificar seus empregados através de crachás, com fotografia recente.
- Registrar e controlar, juntamente com o preposto da Contratante, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas.
- Fazer seguro de seus empregados contra riscos de acidentes de trabalho, responsabilizando-se, também, pelos encargos diretos e indiretos que venham a incidir sobre a prestação dos serviços, tais como: encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do Contrato, conforme exigência legal.
- Cumprir rigorosamente os prazos pactuados.
- Não transferir a terceiros, os compromissos avençados.
- Oficializar nominalmente o Gerente do Contrato, que, aquém do Responsável Técnico, poderá tratar dos assuntos administrativos e técnicos com o gestor do Contrato da Contratante.
- Proceder ao atendimento extraordinário, em caso de necessidade, respeitada a legislação trabalhista. Na ocorrência de estado de greve da categoria, a Contratada fica obrigada à prestação do serviço, através de esquema de emergência.
- Promover reuniões mensais com seus empregados, com o objetivo de analisar problemas detectados nos serviços, reciclagem dos conhecimentos e desenvolvimento de equipe.
- Manter salários e demais benefícios compatíveis com o oferecido no mercado de trabalho para as funções equivalentes.
- Observar, rigorosamente, o Código Civil Brasileiro, as Normas Técnicas, as Leis, Dissídios e Regulamentos pertinentes e aplicáveis aos serviços objeto do Contrato.



- Participar de reunião mensal de avaliação dos serviços com o preposto da Contratante, através de seu Gerente do Contrato.
- Fazer com que seus empregados adotem a adequada utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.
- O ambiente físico da Central de Atendimento, destinado aos serviços contemplados neste Termo de Referência, deverá ser isolado de demais ambientes da Contratada, disponibilizando ilhas de posições de atendimento e supervisão exclusivas à Contratante.
- Responsabilizar-se por quaisquer danos e/ou prejuízos a que vier causar à Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços contratados, em razão de ação ou omissão da Contratada ou de quem em seu nome agir, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização ou o acompanhamento da Contratante.
- Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pela Contratante nos locais de serviços, retirando no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após notificação, qualquer colaborador considerado com conduta inconveniente.
- Não divulgar interna ou externamente, nem fornecer dados e informações dos serviços realizados objeto do Contrato, a menos que expressamente autorizado.
- Repassar à Contratante, todas as informações e dados referentes aos serviços executados ao final do Contrato.
- Substituir, sempre que exigido pela Contratante e independentemente de justificativa por parte desta, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina ou ao interesse da Contratante.
- Manter durante toda a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital em compatibilidade com as obrigações assumidas.
- Gerenciar os serviços prestados, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade, responsabilizando-se pelo pessoal envolvido na prestação dos serviços, nos aspectos de recrutamento, seleção, treinamento, reciclagem, acompanhamento e orientação; avaliação da qualidade do desempenho; manutenção da disciplina; implementação de programas de incentivo e planos de carreira; monitoração dos atendimentos; manutenção de bom clima organizacional; reuniões de avaliação geral escalonamento, previsão e controle de ausências (horários de almoço, férias, licenças).
- Prover intervalos aos Atendentes e Supervisores para pausa particular, descanso, lanche ou ginástica laboral de acordo com a PORTARIA N° 09, DE 30 DE MARÇO DE 2007 Aprova o Anexo II da NR-17 — Trabalho em Teletendimento/Telemarketing - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO.
- Para a gestão da plataforma de comunicação especificada, a Contratada deverá disponibilizar Gestor Tecnológico que se responsabilizará em coordenar, manter consolidadas e divulgar informações referentes às implantações de integrações e novas versões/releases de CTI entre os sistemas informatizados com a plataforma de comunicação da Central de Atendimento. Não há obrigatoriedade deste profissional trabalhar em tempo integral nas dependências da Central de Atendimento da Contratante. Este profissional deverá ser do quadro de pessoal da empresa na data prevista da realização do certame e possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos em gerência de projetos e a comprovação será feita com a apresentação da certificação PMP (Project Management Professional) fornecida pelo PMI (Project Management Institute) do profissional e declaração da empresa licitante na proposta de preços referindo-se obrigatoriamente ao número desta licitação e devidamente assinada pelo seu representante legal.
- Para assegurar a qualidade dos serviços a Contratada deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e as habilidades exigidas nesta especificação.
- Coordenar a execução dos serviços, em comum acordo com a Contratante, considerando-se a continuidade dos trabalhos e evitando interrupções ou paralisações no serviço de atendimento.
- Em caso de ocorrer uma contingência, a empresa Contratada deverá disponibilizar uma estrutura física de atendimento de no mínimo 50% da quantidade de posições utilizadas, durante o período que perdurar o problema.

**b) Obrigações da Contratante**

- Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução dos serviços objeto do Contrato através de preposto devidamente designado, que anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com o mesmo.
- Proporcionar todas as facilidades para que a Contratada possa desempenhar seus serviços dentro das normas do Contrato.
- Realizar o treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo do Multiplicador de Conhecimento da equipe da Contratada, nos procedimentos e normas estabelecidos para os serviços e informações disponibilizados pela Contratante aos usuários da Central de Atendimento, bem como providenciar o repasse à Contratada de toda e qualquer alteração de conteúdo e/ou procedimento, mesmo que transitório, que impacte no atendimento. O Multiplicador de Conhecimento determinado será responsável pelo repasse das informações e dos serviços aos Atendentes.



- Definir, acompanhar e analisar os relatórios e índices gerenciais com vistas a propor ajuste na ocupação das Posições de Atendimento e adequação dos serviços.
- Fixar e avaliar mensalmente metas e parâmetros de desempenho operacional e qualidade dos serviços prestados pela Contratada, através de reuniões com o Gerente.
- Manter atualizado os manuais e rotinas de serviços de atendimento ao usuário, nos aspectos inerentes aos procedimentos da Contratante.
- Notificar a Contratada, por escrito, sobre qualquer irregularidade referente à execução dos serviços, devendo esta se reportar no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis, contados a partir do recebimento da referida notificação, sobre as medidas tomadas para a solução da irregularidade.
- Efetuar o pagamento à Contratada na forma convencionada nas Cláusulas Contratuais, dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as obrigações contratuais.
- Permitir à equipe técnica da Contratada acesso às instalações da Contratante, para a execução de serviços, durante o horário de expediente ou fora dele, quando solicitado e justificado ao setor competente, respeitadas as disposições legais, regulamentos e normas que disciplinam a segurança e o sigilo.
- Disponibilizar infraestrutura física, mobiliários, microcomputadores, espaços para ginástica laboral e descanso, acesso físico, instalações hidráulicas, sistema de refrigeração, controle de acesso, circuito fechado de televisão, sistema de energia, geradores e no-breaks, mobiliário e equipamentos de apoio, acústica, segurança do trabalho, projetos de layout e manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais
- Promover a contratação e os pagamentos aos prestadores de serviços de telecomunicações correspondentes aos troncos de linha E1, serviço DDG, ligações telefônicas de entrada/saída vinculadas ao serviço DDG, linhas telefônicas do servidor de fax-símile e às linhas telefônicas diretas complementares necessárias aos serviços específicos da Contratante. Não permitir que os profissionais da Contratada executem tarefas em desacordo com as estabelecidas no Contrato.
- Impedir que terceiros executem o objeto contratual.
- Não obstante a Contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a Contratante reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, podendo para isso:
  - Ordenar a imediata retirada do local, bem como, a substituição de colaborador da Contratada que estiver sem uniforme ou crachá, que embarçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente.
  - Examinar as carteiras profissionais dos empregados disponibilizados a seu serviço, para comprovar o registro da função profissional.
- Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada.
- Estabelecer rotinas para o cumprimento do objeto deste Contrato.
- Definir mecanismos de gerenciamento e controle das atividades desenvolvidas pela Contratada, assim como avaliar a execução mensal das atividades em andamento, relativas aos serviços contratados.

**c) Direitos da Contratante**

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

**13. CONSIDERAÇÕES SOBRE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**

- Alguns princípios de responsabilidade ambiental devem embasar alguns serviços disponibilizados pela Central de Atendimento da Contratante e, a Contratada deve utilizar metodologias que contribuam para a redução do impacto ambiental.
- A Contratada deverá implementar políticas visando a conscientização e sensibilização de seus empregados para a utilização adequada dos recursos utilizados na geração dos serviços objeto deste Contrato ambiente.



- Os resíduos gerados durante a prestação dos serviços objeto deste Contrato, tais como papéis, tonners, cartuchos, lápis, canetas, pastas, entre outros, deverão ser consumidos de forma sistematizada, visando reduzir o consumo dos recursos naturais. Além disso, a sua destinação final deve proporcionar a possibilidade de reciclagem, por meio de sistema de coleta seletiva de resíduos.

**14. REAJUSTES DOS PREÇOS**

- Os preços contratados poderão ser reajustados após o período de 12 (doze) meses, contados da data da proposta pelo IGPM (FGV) do período.

**15. REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS**

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



poderão alterar o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizadas por aditamento.

- O Órgão ou Entidade Contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela Contratada.
- As repactuações a que o contratado fizer jus e não forem solicitadas durante a vigência do Contrato, serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do Contrato.
- Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:
  - A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação.
  - Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras ou em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, convenção ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.
  - Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença por ventura existente.
  - As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO DA PREFEITURA DE GOIÂNIA**, aos 12 dias do mês de dezembro de 2014.

***Hendy Adriana Barbosa***  
*Pregoeira Geral*

***Valdi Camarcio Bezerra***  
*Secretário*



**20- ANEXO II**  
**MINUTA CONTRATUAL**  
**CONTRATO N.º...../2014.**

**Contrato de prestação de serviços de gestão, operação, projeto, planejamento e implantação de atendimento multicanal receptivo, ativo da Central de Atendimento ao Cidadão, da Prefeitura de Goiânia, atendimento 156, contínuo e sazonal, nas formas eletrônicas e humana, assim como serviços de caráter presencial e especializados por demanda, abrangendo engenharia de telecomunicações, fornecimento de plataforma de comunicação de voz e integração CTI (Computer Telephony Integration), aplicativos (hardware e software) e processos de informações de atendimento para a Central, treinamentos, recursos humanos e demais recursos necessários à prestação dos serviços, que entre si fazem o Município de Goiânia por meio da Controladoria Geral do Município - CGM e a empresa \_\_\_\_\_, nas cláusulas e condições que se seguem:**

**O MUNICÍPIO DE GOIANIA**, por intermédio da **Controladoria Geral do Município - CGM**, com sede em Goiânia, Capital do Estado de Goiás, sito à Rua \_\_\_\_\_ n.º \_\_\_\_\_ – Setor \_\_\_\_\_ – Goiânia-Go - Cep. \_\_\_\_\_, inscrito no **CNPJ/MF** sob o n.º \_\_\_\_\_, doravante designado simplesmente **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo **Secretário Srº \_\_\_\_\_**, brasileiro, casado, \_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade n.º \_\_\_\_\_, inscrito no CPF sob o n.º \_\_\_\_\_, e a empresa \_\_\_\_\_, pessoa jurídica de direito privado \_\_\_\_\_, com seus atos constitutivos registrados no(a) \_\_\_\_\_, sediada em \_\_\_\_\_, na \_\_\_\_\_ inscrita no CNPJ/MF, sob o n.º \_\_\_\_\_, Inscrição Estadual n.º \_\_\_\_\_, neste ato representada, na forma de seu Contrato Social, pelo sócio(s) Sr. \_\_\_\_\_, Identidade n.º \_\_\_\_\_, CPF n.º \_\_\_\_\_ (qualificação) doravante denominada apenas **CONTRATADA** têm entre si justo e avençado, e celebram, por força do presente instrumento e de conformidade com o disposto na Lei 10.520/2002, Decreto Municipal 2.968/2008, Lei Complementar n.º 123/2006, aplicando-se subsidiariamente no que couber a Lei 8.666/93 e suas alterações e demais legislações pertinentes, **o Contrato de prestação de serviços de gestão, operação, projeto, planejamento e implantação de atendimento multicanal receptivo, ativo da Central de Atendimento ao Cidadão, da Prefeitura de Goiânia, atendimento 156, contínuo e sazonal, nas formas eletrônicas e humana, assim como serviços de caráter presencial e especializados por demanda, abrangendo engenharia de telecomunicações, fornecimento de plataforma de comunicação de voz e integração CTI (Computer Telephony Integration), aplicativos (hardware e software) e processos de informações de atendimento para a Central, treinamentos, recursos humanos e demais recursos necessários à prestação dos serviços**, conforme Processo n.º **59916513/2014**, conforme **Despacho autorizatório n.º \_\_\_\_\_**, **Pregão Presencial n.º 064/2014**, mediante as seguintes Cláusulas e condições:

**1-CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO DO CONTRATO**

**1.1 – Contratação de empresa para prestação de serviços de gestão, operação, projeto, planejamento e implantação de atendimento multicanal receptivo, ativo da Central de Atendimento ao Cidadão, da Prefeitura de Goiânia, atendimento 156, contínuo e sazonal, nas formas eletrônicas e humana, assim como serviços de caráter presencial e especializados por demanda, abrangendo engenharia de telecomunicações, fornecimento de plataforma de comunicação de voz e integração CTI (Computer Telephony Integration), aplicativos (hardware e software) e processos de informações de atendimento para a Central, treinamentos, recursos humanos e**





**demais recursos necessários à prestação dos serviços**, para atender a Controladoria Geral do Município - CGM, conforme condições estabelecidas neste instrumento contratual e edital **Pregão Presencial nº 064/2014** e seus Anexos.

1.2 - O regime de execução do presente contrato é de empreitada por PREÇO UNITÁRIO.

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES:

2.1 - A **CONTRATADA** obriga-se a:

- Não transferir ou subcontratar o presente Contrato.
- Executar fielmente o contrato avençado, de acordo com as cláusulas avençadas neste Edital constante do **Pregão Presencial nº 064/2014, Termo de Referência – Anexo I**, solicitação da CONTRATANTE, especificações, condições, prazos, locais, proposta ofertada, e, ainda, as normas vigentes, respondendo pelas conseqüências de sua inexecução total ou parcial ou atraso injustificado;
- Manter preposto, aceito pela CONTRATANTE, para representá-lo na execução do contrato;
- Reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados;
- Responder pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, em razão de ação ou omissão, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, sua ou de seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais, a que estiver sujeita, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento realizado pela CONTRATANTE;
- Responsabilizar-se pelos salários, transportes, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários, comerciais e de ordem de classe, indenizações e quaisquer outras que forem devidas no desempenho do objeto do contrato, ficando a CONTRATANTE isenta de qualquer vínculo empregatício com os mesmos;
- Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em consonância com o disposto no artigo 55, inciso XIII da Lei nº 8.666/93;
- Prestar esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente às eventuais reclamações/ notificações relacionadas com os objetos fornecidos;
- Executar os serviços através de profissionais qualificados.

2.2 - A **CONTRATANTE** se compromete a :

- Verificar e fiscalizar as condições técnicas da **CONTRATADA**, visando estabelecer controle de qualidade dos serviços a serem prestados;
- Fiscalizar, gerenciar e monitorar todas as atividades decorrentes dos serviços a serem prestados pela **CONTRATADA**;
- Efetuar o pagamento à **CONTRATADA** no valor e época estabelecidos na **Cláusula quarta**.

## 3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

3.1- **DO PRAZO** - O contrato a ser celebrado entrará em vigor na data de sua assinatura e expirará **12 (doze) meses** após o recebimento da primeira ordem de serviço, podendo ser prorrogado, nos termos do art. 57, inciso II da Lei 8.666/93.

3.2 – A **CONTRATADA** manterá, durante toda a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

## 4. CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO, DA FORMA DE PAGAMENTO E DO REAJUSTE

4.1 - **DO PREÇO**: A **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA** o valor referente a prestação de serviços, sendo que o valor total do contrato é de R\$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ).

4.1.1 - Nos preços estipulados estão incluídos todos os custos decorrentes da prestação dos serviços tais como: mão-de-obra, salário, encargos sociais, fiscais, previdenciários, de segurança



do trabalho e trabalhistas, fretes, seguros, impostos e taxas, contribuições e alvarás, ou quaisquer outros custos incidentes diretos ou indiretos, mesmo não especificados e que sejam necessários à consecução deste, inclusive benefícios, taxa de administração e lucro.

**4.2 - DA FORMA DE PAGAMENTO:** O pagamento será efetuado, até o 30º (trigésimo) dia subsequente ao da prestação dos serviços, por meio de ordem de Pagamento, mediante apresentação da respectiva fatura discriminativa, após devida atestação, via Ordem de Pagamento no Banco \_\_\_\_\_ Agência \_\_\_\_\_ Conta \_\_\_\_\_.

**4.2.1 -** Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA, enquanto perdurarem eventuais multas que tenham sido impostas à CONTRATADA em virtude de penalidades ou inadimplência.

**4.3 - ATRASO DE PAGAMENTO:** Sobre os valores das faturas não quitadas na data de seus respectivos vencimentos, incidirá juros de 0,5% (meio por cento) a.m. , *pro rata die*, desde que solicitado pela CONTRATADA.

**4.4 - DO REAJUSTE:**

**4.4.1 -** Os preços praticados serão fixos e irrealizáveis pelo período de 12 (doze) meses, contados a partir da data da proposta, nos termos da Lei 10.192/01.

**4.4.2 -** Na prorrogação do prazo, o valor inicialmente contratado poderá ser reajustado utilizando-se dos índices econômicos oficiais de acordo com as normas legais e de mercado tal como: IGPM (Índice Geral de Preços de Mercado), da Fundação Getúlio Vargas, do período.

**4.4.3 -** Caso haja uma prorrogação do prazo de entrega e, ultrapassando os 12 meses, o índice de reajuste já estará previsto no contrato.

**5. CLÁUSULA QUINTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**5.1 -** A classificação das despesas dar-se-á a conta da **Dotação Orçamentária nº**.

**6. CLÁUSULA SEXTA – DAS PENALIDADES E MULTA**

**6.1 -** O atraso injustificado na prestação dos serviços sujeitará o LICITANTE VENCEDOR à advertência e multa de mora de 0,5% (meio por cento) sobre o valor adjudicado.

**6.1.1 -** A multa a que se alude o item 6.1 não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas na Lei nº 10.520/02 e Lei nº 8.666/93;

**6.1.2 -** A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia do respectivo contrato;

**6.1.3 -** Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

**6.2 –** Pela inexecução total ou parcial dos serviços a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao LICITANTE VENCEDOR as seguintes sanções:

**I –** Advertência;

**II -** Multa de até **2% (dois por cento)** sobre o valor adjudicado;

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

**IV –** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo de 02 (dois) anos.



- 6.2.1** - Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.
- 6.2.2** - As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.
- 6.3** – Em conformidade com o artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 - Ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e será descredenciado no cadastro de fornecedores deste Município pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e no contrato e das demais cominações legais o licitante que:
- 6.3.1** - Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta não celebrar o contrato;
- 6.3.2** - Deixar de entregar documentação exigida para o certame dentro do prazo estabelecido no Edital, considerando, também, como documentação a proposta ajustada;
- 6.3.3** - Apresentar documentação falsa exigida para o certame;
- 6.3.4** - Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;
- 6.3.5** - Ensejar retardamento da execução de seu objeto;
- 6.3.6** - Não mantiver a proposta;
- 6.3.7** - Falhar ou fraudar na execução do contrato.
- 6.4** - Pelo descumprimento das demais obrigações assumidas, a licitante estará sujeita às penalidades previstas na Lei n.º 8.666/1993 e demais legislações aplicáveis à espécie.
- 6.5** - Por infração a quaisquer outras cláusulas contratuais, será aplicada multa de até 2% (dois por cento) sobre o valor total do Contrato atualizado, cumuláveis com as demais sanções, inclusive rescisão contratual, se for o caso.
- 6.6** - Se o valor da multa não for pago, ou depositado, será automaticamente descontado da primeira parcela do preço a que fizer *jus*. Em caso de inexistência ou insuficiência de crédito da Contratada, o valor devido será cobrado administrativamente e/ou inscrito como Dívida Ativa do Município de Goiânia e cobrado judicialmente.
- 6.7** - Para garantir o fiel pagamento da multa, reserva-se o direito de reter o valor contra qualquer crédito gerado pela **CONTRATADA**, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 7.1** - Em conformidade com os artigos 73 e 76 da Lei n.º 8.666/93, o objeto deste edital será recebido:
- I - Provisoriamente**, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 15(quinze) dias da comunicação escrita do contratado;
- II - Definitivamente**, em até 5 dias úteis, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de observação, ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos do edital, observado o disposto no art.69 desta Lei.
- 7.1.1** - Se, após o recebimento provisório, constatar-se que os serviços foram prestados em desacordo com a proposta, de má qualidade, fora de especificação ou incompletos, após a notificação por escrito à Contratada serão interrompidos os prazos de recebimento e suspensão o pagamento, até que sanada a situação.



**7.1.2** - O recebimento provisório ou definitivo não exime a responsabilidade da CONTRATADA a *posteriori*. Deverão ser substituídos os serviços que, eventualmente, não atenderem as especificações do edital.

**7.2**- Os serviços deverão ser prestados de acordo com o estabelecido no Anexo I- Termo de Referência e demais normas constantes do edital.

**7.3** - A **CONTRATADA** deverá **prestar o serviço**, conforme a proposta apresentada, as especificações técnicas e os níveis de desempenho mínimos exigidos, dentro do horário de expediente da CONTRATANTE.

**7.4** - Quando o proponente vencedor não apresentar situação regular, no ato da assinatura do contrato ou recusar-se a assiná-lo, será convocado outro licitante, observada a ordem de classificação e as exigências habilitatórias constantes do edital, para celebrar o contrato, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

## **8- CLÁUSULA OITAVA - DA RESCISÃO**

**8.1** - A inexecução total ou parcial deste Contrato enseja sua rescisão, com as conseqüências contratuais, inclusive o reconhecimento dos direitos da Administração, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei 8.666/93 e posteriores alterações.

**8.2** - A rescisão poderá ser:

- a) Determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII e XVIII do artigo 78 da sobre dita Lei;
- b) Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração;
- c) Judicial, nos termos da legislação.

**8.3** - Os casos de rescisão serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

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

## **9. CLÁUSULA NONA - DA CAUÇÃO**

**9.1** - A **CONTRATANTE** exigirá da **CONTRATADA** até a data da assinatura do Contrato, prestação de garantia, correspondente a 3% (três por cento) do valor do contrato, ficando facultado ao contratado optar por uma das seguintes modalidades:

**9.1.1** - Caução em dinheiro, ou em títulos da dívida pública;

**9.1.2.1** - Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública deverá ser depositado na conta nº 73305-96, Agência 0086-8, CNPJ nº 01.612.092/0001-23 – Banco do Brasil ou na Secretaria de Finanças. O(s) licitante(s) vencedor(s) deverão se dirigir à Divisão do Tesouro Municipal, Av. do Cerrado nº 999, 2º Pavimento – Bloco E – Paço Municipal – Park Lozandes – Goiânia – Goiás, fones: (62) 3524-3311/3349, para obterem esclarecimentos sobre o referido recolhimento;

**9.1.2.2** - Os Títulos da Dívida Pública deverão ser emitidos sob forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

**9.1.2** - Seguro-garantia; ou,

**9.1.2.1** - Caso o licitante vencedor preste garantia por meio de Seguro-garantia, deverá



juntar o comprovante de pagamento do prêmio.

**9.1.3 - Fiança Bancária.**

**9.1.3.1 -** Caso o licitante vencedor preste garantia por meio de fiança bancária deverá utilizar o modelo constante do **ANEXO VII** deste edital;

**9.1.3.2 -** Em se tratando de fiança bancária, deverá constar do Instrumento a expressa renúncia pelo fiador dos benefícios previstos nos arts. 827 e 835 do Código Civil. A contratada que optarem por recolhimento em Seguro-Garantia e Fiança Bancária, deverá apresentá-la à Divisão do Tesouro Municipal, Avenida do Cerrado n.º. 999- Parque Lozandes – Paço Municipal – 2º Pavimento- Bloco “E” - Goiânia - GO, fones: (062) 3524-3311/3349, para obter esclarecimentos sobre o referido recolhimento;

**9.1.3.3 -** A fiança bancária formalizar-se-á através de carta de fiança fornecida por instituição financeira que, por si ou pelos acionistas detentores de seu controle, não participem do capital ou da direção da CONTRATADA.

**9.2 -** A garantia prestada pelo contratado será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente;

**9.3 -** A garantia poderá, a critério da Administração, ser utilizada para cobrir eventuais multas e/ou para cobrir o inadimplemento de obrigações contratuais, sem prejuízo da indenização eventualmente cabível. Nesta hipótese, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos após o recebimento da notificação regularmente expedida, a garantia deverá ser reconstituída;

**9.4 -** A garantia ficará retida no caso de rescisão contratual, até definitiva solução das pendências administrativas ou judiciais;

**9.5 -** Sem prejuízo das sanções previstas na lei e neste Edital, a não prestação da garantia exigida será considerada recusa injusta a assinar o Contrato, implicando na imediata anulação da N. E (Nota de Empenho) emitida.

**9.6 -** A garantia será restituída, somente, após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados à **CONTRATANTE**.

**9.7 -** Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do artigo 78, da Lei 8.666/93, sem que haja culpa da contratada, será devolvida a caução.

**10 - CLÁUSULA DÉCIMA - DA PUBLICAÇÃO**

**10.1 -** Caberá a **CONTRATANTE** providenciar, por sua conta, a publicação resumida do Instrumento de Contrato e de seus aditamentos, na imprensa oficial e no prazo legal, conforme o art. 61, parágrafo único, da Lei 8.666/93.

**11- CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA APRECIÇÃO DA CGM E REGISTRO DO TCM**

**11.1 -** O presente Instrumento será objeto de apreciação pela **Controladoria Geral do Município** e cadastrado no site do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado de Goiás – TCM, em até (3) dias úteis a contar da publicação oficial, com respectivo *upload* do arquivo correspondente, de acordo com o art. 15 da IN nº 15/12 do TCM, não se responsabilizando o **CONTRATANTE**, se aquela Corte de Contas, por qualquer motivo, denegar-lhe aprovação.

**12- CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA VINCULAÇÃO**

**12.1 -** Consideram-se integrantes do presente instrumento contratual, os termos do Edital do PREGÃO PRESENCIAL N° 064/2014 e seus Anexos, a Proposta da CONTRATADA datada de \_\_/\_\_/\_\_\_\_, no que couber, e demais documentos pertinentes, independentemente de transcrição.

**13– CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Z:\2014\Edital\Pregão Presencial\Pregao Presencial 064-2014.doc



13.1 - Aos casos omissos, aplicar-se-á as demais disposições da Lei nº 10.520/02, do Decreto nº 2.968/08 e da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações.

**15 - CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO FORO**

15.1 - Para as questões resultantes do instrumento, fica eleito o Foro da Comarca de Goiânia, Capital do Estado de Goiás, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a se tornar.

E por estarem assim justas e acordadas, as partes assinam o presente instrumento, em 03 (três) vias de igual teor e forma para um só efeito legal, na presença das testemunhas abaixo nominadas.

Goiânia, de 2014.

**Pela CONTRATANTE:**

**Pela CONTRATADA:**

**TESTEMUNHAS:**

Nome:  
CPF  
RG

Nome:  
CPF  
RG



**21- ANEXO III**

**TERMO DE CREDENCIAMENTO**  
**(preferencialmente em papel timbrado da Licitante)**

**Ao(a)**  
**Pregoeiro(a) da SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO DA PREFEITURA DE GOIÂNIA**

Endereço: Avenida do Cerrado, 999, Park Lozandes, Goiânia – GO.

**Ref.: PREGÃO PRESENCIAL Nº 064/2014**

Assunto: Credenciamento

Pelo presente instrumento, a empresa ....., com sede na ....., C.N.P.J. n.º ....., através de seu representante legal Sr. (a) ....., cargo .....

CRENCIA o (a) Sr. (a) ....., portador (a) do R.G. n.º ..... e C.P.F. n.º ....., para representá-la perante a PREFEITURA DE GOIÂNIA, na sessão pública do **PREGÃO PRESENCIAL Nº 064/2014**, outorgando-lhe plenos poderes para formular ofertas e lances verbais, negociar preços, declarar a intenção de interpor recurso, renunciar ao direito de interposição de recursos, inclusive desistir de recursos já interpostos e praticar todos os atos inerentes ao certame, em todas as fases licitatórias.

**Localidade, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014.**

\_\_\_ (assinatura)\_\_\_  
**CARGO**  
**R.G. n.º**

**Carimbo, nome e assinatura do responsável legal, que comprove poderes para tal investidura, com firma reconhecida em cartório.**



**22- ANEXO IV**

Declaração de Habilitação  
(Exigida pelo inciso VII, Art. 4º da Lei federal nº 10.520 de 17/07/02)

**Ao(a)**

**Pregoeiro(a) da SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO DA PREFEITURA DE GOIÂNIA**

Endereço: Av. do Cerrado, 999, Park Lozandes, Goiânia- GO

**Ref.: PREGÃO PRESENCIAL Nº 064/2014**

Prezados Senhores,

\_\_\_\_\_(**nome da empresa**)\_\_\_\_, CNPJ/MF n.º \_\_\_\_\_, sediada \_\_\_\_\_(**endereço completo**)\_\_\_\_, tendo examinado o Edital, vem apresentar a presente proposta para prestação dos serviços, em conformidade com o Edital mencionado, declaramos junto ao(a) Pregoeiro(a) da SEMAD que cumprimos plenamente os requisitos de habilitação, com os documentos devidamente atualizados na forma da legislação vigente, que se encontram dentro do Envelope de nº 02 – Documentos de Habilitação, em conformidade com o inciso VII, Art. 4º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, para participação no **PREGÃO PRESENCIAL Nº 064/2014**, que realizar-se-á no dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, às \_\_\_\_\_. Declaramos ainda, estar ciente que a falta de atendimento a qualquer exigência para habilitação constante do edital, ensejará aplicação de penalidades previstas nos termos deste edital e seus anexos aos Declarantes <sup>(1)</sup>.

<sup>(1)</sup> Ressalva declaratória somente para Microempresa (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP):

\*salvo para os benefícios da Lei Complementar nº 123/2006.

**Localidade, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.**

\_\_\_\_ (**assinatura**) \_\_\_\_

**Carimbo, nome e assinatura do responsável legal, que comprove poderes para tal investidura.**

**\*Esta declaração deverá ser entregue fora dos envelopes referidos no item 5 por ocasião do credenciamento.**





**23 - ANEXO V**

**CARTA PROPOSTA**

**Ao(a)**

**Pregoeiro(a) da SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO DA PREFEITURA DE GOIÂNIA**

Endereço: Avenida do Cerrado, 999, Park Lozandes, Goiânia – GO.

**Ref.: PREGÃO PRESENCIAL Nº 064/2014**

Prezados Senhores,

\_\_\_\_\_(nome da empresa)\_\_\_\_, CNPJ/MF n.º \_\_\_\_\_, sediada \_\_\_\_\_(endereço completo)\_\_\_\_, tendo examinado o Edital, vem apresentar a presente proposta para a **prestação dos serviços**, de conformidade com o Edital mencionado, conforme planilha e condições abaixo, já inclusos todos os custos diretos e indiretos, lucros e encargos, impostos taxas e demais custos incidentes.

**(Especificar o OBJETO conforme planilha constante do Anexo I - Termo de Referência, contendo quantitativos, especificação do objeto e valores).**

| ITEM | DESCRIÇÃO  | VALOR TOTAL (R\$) |
|------|--|-------------------|
| 01   | Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de gestão, operação, projeto, planejamento e implantação de atendimento multicanal receptivo, ativo da Central de Atendimento ao Cidadão, da Prefeitura de Goiânia, atendimento 156, contínuo e sazonal, nas formas eletrônicas e humana, assim como serviços de caráter presencial e especializados por demanda, abrangendo engenharia de telecomunicações, fornecimento de plataforma de comunicação de voz e integração CTI (Computer Telephony Integration), aplicativos (hardware e software) e processos de informações de atendimento para a Central, treinamentos, recursos humanos e demais recursos necessários à prestação dos serviços, conforme condições e especificações estabelecidas no Edital e seus Anexos. |                   |

| Planilha de Formação de Preços |   |                   |                             |                          |
|--------------------------------|---|-------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Item                           | Função – Serviços continuados teleatendimento receptivo, atendimento ativo e atendimento multimeios | Quantidade mensal | Valor unitário mensal (R\$) | Valor total mensal (R\$) |
| 01                             | Atendente - Matutino  | 160               |                             |                          |
|                                | Atendente - Vespertino  | 160               |                             |                          |
|                                | Atendente - Noturno   | 45                |                             |                          |
|                                | Atendente - Madrugada   | 15                |                             |                          |
|                                | Monitor - Matutino  | 10                |                             |                          |
|                                | Monitor - Vespertino  | 10                |                             |                          |
|                                | Monitor - Noturno   | 02                |                             |                          |
|                                | Monitor - Madrugada   | 01                |                             |                          |
| 02                             | <b>Valor total mensal dos serviços continuados</b>  |                   |                             |                          |
| Item                           | Serviços por demanda  | Quantidade mensal | Valor unitário mensal (R\$) | Valor total mensal (R\$) |
| 03                             | Serviço de atendimento eletrônico via URA   | 25.000            |                             |                          |



|    |  |     |  |  |
|----|--|-----|--|--|
| 04 | Serviço de atendimento técnico especializado   | 704 |  |  |
| 05 | Serviço de elaboração e implantação de roteiros, fluxos de atendimento e rotinas de trabalho.          | 352 |  |  |
| 06 | Serviço de análise, desenvolvimento e manutenção de sistemas aplicativos da plataforma de atendimento. | 352 |  |  |
| 07 | <b>Valor total mensal dos serviços por demanda</b>   |     |  |  |
| 08 | <b>Valor total mensal (Item 02 + Item 07)</b>  |     |  |  |
| 09 | <b>Valor total 12 (doze) meses</b>   |     |  |  |

Declaramos que os serviços são de primeira qualidade;

Caso a nossa proposta seja aceita, comprometemo-nos a prestar os serviços nas especificações, no prazo, condições e especificações previstas no Edital, contados a partir do recebimento da respectiva ordem de serviço.

Concordamos em manter a validade desta proposta por um **período não inferior a 90 (noventa) dias consecutivos, a contar de sua apresentação.**

Até o recebimento da nota de empenho e/ou outro documento correspondente, esta proposta constituirá um compromisso de nossa parte, observada as condições do Edital.

Localidade, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_ (assinatura)\_\_\_

Nome e assinatura do responsável legal, que comprove mediante cópia do contrato social ou procuração pública ou particular poderes para tal investidura.



**24 - ANEXO VI**

**CARTA DE APRESENTAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO**

**Ao (a)**

**Pregoeiro (a) da SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO DA PREFEITURA DE GOIÂNIA**

Endereço: Avenida do Cerrado, 999, Park Lozandes, Goiânia - GO.

**Ref.: PREGÃO PRESENCIAL Nº 064/2014**

Prezados Senhores,

\_\_\_\_(nome da empresa)\_\_\_\_, CNPJ/MF n.º \_\_\_\_ , sediada \_\_\_\_ (endereço completo)\_\_\_\_ , tendo examinado o Edital, declara sob as penas da lei que:

a) Está apresentando proposta para prestação dos serviços/objeto deste Edital;

b) A nacionalidade da Empresa Licitante é \_\_\_\_ (indicar a nacionalidade)\_\_\_\_;

c) Até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório e, também, que está ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências;

d) Não mantém em seu quadro de pessoal menores de 18 (dezoito anos) em horário noturno de trabalho ou em perigosos ou insalubres, não possuindo ainda, qualquer trabalho de menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;

e) Esta proposta constituirá um compromisso de nossa parte;

f) Concorde com a retenção pela PREFEITURA MUNICIPAL DE GOIÂNIA correspondente ao percentual pertinente a prestação de serviços, frente ao disposto no Decreto Municipal Nº 672/2002;

g) Que conhece e se submete literalmente ao disposto no artigo 55, XIII, da Lei n.º 8.666/93, obrigação de manter durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e as exigências de qualificação, especialmente, no que se refere à regularidade fiscal e especificação dos serviços, inclusive o imposto devido – ISSQN, dentre outros sob pena de ser declarada a inexecução do pacto e aplicadas as penalidades previstas na lei, sem prejuízo do ressarcimento de eventuais danos materiais à contratante, conforme o caso.

**Localidade, aos \_\_\_\_ dias de \_\_\_\_ de 2014.**

\_\_\_\_(assinatura)\_\_\_\_

**Carimbo, nome e assinatura do responsável legal, que comprove poderes para tal investidura.**



**25- ANEXO VII**

**GARANTIA DO CONTRATO  
(FIANÇA BANCÁRIA - MODELO)**

À  
**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DA PREFEITURA DE GOIÂNIA**

CARTA DE FIANÇA - R\$ .....

Pela presente, o Banco ..... com sede ..... da cidade ....., do Estado ....., por seus representantes infra-assinados, se declara fiador e principal pagador, com expressa renúncia dos benefícios estatuídos nos Artigos 827 e 835, do Código Civil Brasileiro, da Firma ..... sediada à ..... da cidade ..... do Estado ..... até o limite de R\$ ..... (.....) para efeito DE GARANTIA PARA A EXECUÇÃO DO CONTRATO objeto do Edital **PREGÃO PRESENCIAL Nº 064/2014**.

Este Banco se obriga, obedecido o limite acima especificado a atender dentro de 24 horas as requisições de qualquer pagamento coberto pela caução, desde que exigidas pela CONTRATANTE, sem qualquer reclamação, retenção ou ainda embargo ou interposição de recurso administrativo ou judicial com respeito a CONTRATANTE

Obriga-se ainda este Banco, pelo pagamento de despesas judiciais ou não, na hipótese de ser a CONTRATANTE compelida a ingressar em juízo para demandar o cumprimento de qualquer obrigação assumida por nossa afiançada.

Declaramos, outrossim, que só será retratável a fiança, na hipótese de a afiançada depositar ou pagar o valor da caução garantida pela presente Carta de Fiança Bancária ou por nova carta de fiança, que seja aceita pelo beneficiário.

Atestamos que a presente fiança está devidamente contabilizada no Livro n.º ..... ou outro registro usado deste Banco e, por isso, é boa, firme e valiosa, satisfazendo, além disso, as determinações do Banco Central do Brasil ou das autoridades monetárias no país de origem.

Os signatários desta, estão regularmente autorizados a prestar fianças desta natureza por força de disposto no Artigo ..... dos Estatutos do Banco, publicado no Diário Oficial, em ..... do ano ....., tendo sido (eleitos ou designados) pela Assembléia realizada em .....

A presente fiança vigorará por um prazo máximo de 30 (trinta) dias após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo do objeto pela CONTRATANTE.

....., ..... de ..... de 2014.  
Banco .....



**26- ANEXO VIII**

**COMPROVANTE DE RECIBO DO EDITAL**

Senhor Licitante,

Solicitamos a V.S.<sup>a</sup> a fineza de preencher o recibo do edital (modelo abaixo), remetendo-o à Secretaria Municipal de ADMINISTRAÇÃO, por meio do fax (0\*\*62) 3524-6315 ou e-mail [semad@semad.goiania.go.gov.br](mailto:semad@semad.goiania.go.gov.br), caso não o tenha retirado nesta Secretaria.

**A NÃO REMESSA DO RECIBO EXIME A ADMINISTRAÇÃO E O(A) PREGOEIRO(A) DA COMUNICAÇÃO DE EVENTUAIS RETIFICAÇÕES OCORRIDAS NO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO, BEM COMO DE QUAISQUER INFORMAÇÕES ADICIONAIS.**

Localidade, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014.

|  |
|--|
| <p><b>RECIBO DO PREGÃO PRESENCIAL Nº 064/2014 – SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO PREFEITURA DE GOIÂNIA.</b></p> <p><b>OBJETO:</b> Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de gestão, operação, projeto, planejamento e implantação de atendimento multicanal receptivo, ativo da Central de Atendimento ao Cidadão, da Prefeitura de Goiânia, atendimento 156, contínuo e sazonal, nas formas eletrônicas e humana, assim como serviços de caráter presencial e especializados por demanda, abrangendo engenharia de telecomunicações, fornecimento de plataforma de comunicação de voz e integração CTI (Computer Telephony Integration), aplicativos (hardware e software) e processos de informações de atendimento para a Central, treinamentos, recursos humanos e demais recursos necessários à prestação dos serviços, conforme condições e especificações estabelecidas no Edital e seus Anexos.</p> <p>Razão Social: _____</p> <p>CNPJ: _____</p> <p>Endereço: _____</p> <p>Cidade: _____ Estado: _____ Telefone: _____</p> <p>Fax: _____</p> <p>E-mail: _____</p> <p>Pessoa para contato: _____</p> <p>Recebemos, através do site <a href="http://www.goiania.go.gov.br">www.goiania.go.gov.br</a> ou de qualquer outra fonte, cópia do instrumento convocatório acima identificado.</p> <p>Data: ___/___/____.</p> |
|--|



**27- ANEXO IX**

**TERMO DE VISITA**

A Licitante ..... (Empresa), inscrita no CNPJ nº ..... e Inscrição Estadual nº ....., estabelecida na cidade/estado ....., no endereço ....., telefone/Coordenador ....., **DECLARAMOS**, através de seu Responsável Técnico, no processo licitatório referente ao Pregão ..... n.º ...../2014 da Controladoria Geral do Município de Goiânia que:

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

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

Goiânia/GO, ..... de ..... de 2014.

**Dados da Licitante:**

Nome do Responsável Técnico: .....  
RG nº: .....  
CPF nº: .....  
Assinatura do Responsável Técnico: .....

**Dados da Contratante:**

Nome do Gestor Autorizado: .....  
Assinatura do Gestor Autorizado: .....