EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 14/2023
UASG - 926655

PROCESSO Nº 0334/2023

OBJETO: Contratação de uma empresa especializada na prestação de serviços continuados, com dedicação exclusiva de mão de obra, destinados à operacionalização da Central de Atendimento do Conselho Federal de Odontologia (CFO), envolvendo o planejamento, a implantação, a operação, a gestão, a administração, a supervisão, o monitoramento, a estrutura física com equipamentos e sistemas de atendimentos, recursos humanos, incluindo os serviços de atendimento ativo, receptivo e Multimeios (formulário eletrônico, chat/chatbot, SMS), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

ANEXOS:

I. Termo de Referência
II. Modelo de Proposta e Planilha de Formação de Custos
III. Planilha de Preços Estimados
IV. Modelo de Declaração de Vistoria ou Renúncia
V. Minuta de Contrato

ITEM	ASSUNTO
01	DO OBJETO
02	DA PARTICIPAÇÃO
03	DO ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE E EQUIPARADOS
04	DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO
05	DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
06	DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA
07	DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES
08	DA DESCONEXÃO
09	DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA
10	DA HABILITAÇÃO
11	DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA
12	DA MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES HABILITATÓRIAS
13	DA IMPUGNAÇÃO DO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO
14	DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS
15	DOS RECURSOS
16	DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA
17	DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO
18	DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

19 DO CONTRATO
20 DO PAGAMENTO
21 DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS
22 DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS
23 DAS ALTERAÇÕES
24 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
25 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 14/2023

UASG – 926655

PROCESSO Nº 0334/2023

Tipo de Licitação: **MENOR PREÇO GLOBAL**

Data e horário de abertura da sessão do Pregão Eletrônico: **06/10/2023**, às 09:00 horas.

Data e horário de início de recebimento das propostas: **26/09/2023**, às 08:00 horas.

Data e horário de término de recebimento das propostas:**06/10/2023**, às 09:00 horas.

Endereço: **www.comprasgovernamentais.gov.br**

O CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA, por intermédio do Pregoeiro e sua Equipe de Apoio, designados pela Portaria CFO-SEC nº 118, de 31 de maio de 2023, torna público para o conhecimento dos interessados que na data, horário e local acima indicados, fará realizar licitação na modalidade **PREGÃO na forma ELETRÔNICA**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, mediante as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

O procedimento licitatório obedecerá, integralmente, à Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, ao Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, que regulamenta a modalidade Pregão, na forma Eletrônica, à Lei Complementar nº 123,

de 14 de dezembro de 2006, ao Decreto nº 3.722, de 9 de janeiro de 2001, à Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, à Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 11 de outubro de 2010, à Instrução Normativa SLTI/MP nº 3, de 16 de dezembro de 2011, à Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, no que couber, legislação correlata e demais exigências previstas neste Edital e seus anexos.

1. DO OBJETO

1.1 Contratação de uma empresa especializada na prestação de serviços continuados, com dedicação exclusiva de mão de obra, destinados à operacionalização da Central de Atendimento do Conselho Federal de Odontologia (CFO), envolvendo o planejamento, a implantação, a operação, a gestão, a administração, a supervisão, o monitoramento, a estrutura física com equipamentos e sistemas de atendimentos, recursos humanos, incluindo os serviços de atendimento ativo, receptivo e Multimeios (formulário eletrônico, chat/chatbot, SMS), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2 A licitação é composta de quatro itens, reunidos em um único lote, conforme tabela abaixo, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem:

Lote	Grupo	ITEM	Serviço	Unidade de Medida	Qtde. de Postos	Qtde. de Funcionários por Posto	Qtde. Estimada de Atendimentos - Anual
01	**01**	01	Atendimento (Receptivo, Ativo e Webchat) e Atendimento de demandas recebidas via Formulário Eletrônico e E-mail	Posto de Atendimento de 6 Horas	01	03 Funcionários	13.500
		02	Supervisão	Posto de Supervisão de 08 Horas	01	01 Funcionário	***
	02	**ITEM**	**Serviço**	**Unidade de Medida**		**Qtde. Estimada de Atendimentos - Anual**	

		03	Chatbot	Número de Atendimentos por Demanda	4.800,00
		04	Serviço de SMS	Número de Atendimentos por Demanda	2.000.000.00

1.3 Todos os serviços e infraestrutura necessários à execução dos trabalhos deverão estar contemplados no valor dos serviços de atendimento, entre os quais se destacam os serviços de gestão da operação, acompanhamento e planejamento do tráfego, treinamento, monitoria dos atendentes e gestão da qualidade.

2. DA PARTICIPAÇÃO

2.1. Poderão participar deste pregão os interessados do ramo de atividade relacionada ao objeto que atenderem a todas as exigências, inclusive quanto à documentação, constantes deste Edital e de seus anexos, desde que:

2.1.1. Desempenhem atividades pertinentes e compatíveis com o objeto deste Pregão;

2.1.2. Atendam aos requisitos mínimos de classificação das propostas exigidos neste Edital;

2.1.3. Possuam registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF).

2.2. Respeitadas as demais condições normativas e as constantes do Edital, poderá participar desta contratação consórcio de empresas, atendidas as condições previstas no Art. 33 da Lei nº 8.666/1993, e aquelas estabelecidas no Edital.

2.2.1. Fica vedada a participação de empresa consorciada em mais de um consórcio ou isoladamente de profissional em mais de uma empresa, ou em mais de um consórcio.

2.2.2. A empresa ou consórcio deverá assumir inteira responsabilidade pela inexistência de fatos que possam impedir a sua habilitação na presente licitação e, ainda, pela autenticidade de todos os documentos que forem apresentados.

2.2.3. As consorciadas deverão apresentar, além dos demais documentos exigidos neste Edital, compromisso de constituição de consórcio, por escritura pública ou documento particular registrado em Cartório de Registro de Títulos e Documentos, discriminando a empresa líder, bem como a participação de cada consorciado.

2.2.4. O prazo de duração de consórcio deve, no mínimo, coincidir com o prazo de conclusão de objeto desta contratação, até sua aceitação definitiva.

2.2.5. Os consorciados deverão apresentar compromisso de que não alterarão a constituição ou composição do consórcio, visando manter válidas as premissas que asseguram a sua habilitação.

2.2.6. Os consorciados deverão apresentar compromisso de que não constituem nem se constituirão, para fins do consórcio, em pessoa jurídica e de que o consórcio não adotará denominação própria, diferente de seus integrantes. Os consorciados deverão apresentar compromisso que serão solidários entre si.

2.3. Não poderão participar desta licitação:

2.3.1. Entidades empresariais proibidas de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

2.3.2. Entidades empresariais declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, suspensas de participar de licitações, ou impedidas de contratar com o órgão ou entidade responsável por esta licitação, conforme art. 87, incisos III e IV da Lei nº 8.666 e art. 7º da Lei 10.520/2002;

2.3.3. Entidades empresariais estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.3.4. Quaisquer interessados que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666/1993;

2.3.5. Empresas distintas, por meio de um mesmo representante;

2.3.6. Licitantes que tenham vínculo com servidor deste órgão de qualquer entidade a ele vinculada ou ainda que nestes tenha exercício e ou lotação, bem

como de empresa que tenha como sócio administrador ou representante legal qualquer servidor público.

2.4. O Pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, consultará os sistemas de registros de sanções SICAF, LISTA DE INIDÔNEOS DO TCU, CNJ E CEIS, visando aferir eventual sanção aplicada à licitante, cujo efeito torne-a proibida de participar deste certame.

3. DO ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESAS, EMPRESAS DE PEQUENO PORTE E EQUIPARADOS

3.1. O enquadramento como microempresa – ME ou empresa de pequeno porte – EPP dar-se-á desde que atendidos os requisitos delineados na Lei Complementar nº 123/2006 e suas alterações.

3.1.1. A sociedade cooperativa que tenha auferido, no ano-calendário anterior ao presente, receita bruta superior a R$360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) e igual ou inferior a R$4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil reais), em conformidade com as disposições do art. 34 da Lei nº 11.488/2007, receberá o mesmo tratamento concedido pela Lei Complementar nº 123/2006 às ME/EPP.

3.1.2. A pessoa física ou o empresário individual que se enquadrar no inciso I ou II do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, receberá o mesmo tratamento que a referida Lei concede às ME/EPP.

4. DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO

4.1. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, no Portal de Compras do Governo Federal – Compras Governamentais, no sítio http://www.comprasgovernamentais.gov.br.

4.2. O credenciamento da licitante, bem como a sua manutenção, dependerá de registro cadastral, atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de

Fornecedores – SICAF. Alternativamente o credenciamento poderá ser feito no Sistema de Credenciamento de Fornecedores do sítio Compras Governamentais, o que permite ao fornecedor obter Login e Senha e participar de Pregões e Cotações Eletrônicas sem que haja a necessidade de se cadastrar no SICAF.

4.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legal e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

4.4. O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao CFO responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.5. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverá ser comunicada imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

5.2. O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

5.3. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

5.4. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123, de 2006.

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

5.6. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema.

5.7. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento de proposta.

5.8. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

6.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

6.1.1. Valor mensal e anual do item;

6.1.2. Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência.

6.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

6.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento da solução, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme anexo deste Edital;

6.4. Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos omitidos da proposta ou incorretamente cotados serão considerados como inclusos nos preços, não sendo

aceitos pleitos de acréscimos, a esse ou a qualquer título, devendo o objeto ser executado sem ônus adicional para o CFO.

6.5. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

6.6. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

6.7. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas.

6.8. Em caso de divergência entre as especificações constantes deste Edital e as registradas no Compras Governamentais, prevalecerão as do Edital.

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

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

7. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

7.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

7.2.1. Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

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

7.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levando a efeito na fase de aceitação.

7.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

7.4. A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

7.5. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e as licitantes, após a fase de lances.

7.6. Aberta a etapa competitiva, as licitantes poderão registrar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo a licitante imediatamente informada do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

7.6.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor total/unitário do item.

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

7.8. As licitantes somente poderão oferecer lances de valor inferior ao último por ela ofertados e registrados pelo sistema.

7.9. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.

7.10. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **"aberto e fechado"**, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

7.11. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

7.12. Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até dez por cento superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.12.1. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.13. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.

7.13.1. Não havendo lance final e fechado classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada, para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.14. Poderá o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atender às exigências de habilitação.

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

7.16. Durante a sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, dos valores dos menores lances registrados, vedada a identificação das empresas participantes do certame.

7.17. O critério de julgamento adotado será o **menor preço global**, conforme definido neste Edital e em seus anexos.

7.18. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

7.19. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a

verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de2015.

7.20. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

7.21. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

7.22. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

7.23. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

7.24. A microempresa ou empresa de pequeno porte, que venha a ser contratada para a prestação de serviços mediante cessão de mão-de-obra não poderá beneficiar-se da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar nº 123/2006.

7.24.1. Para efeito de comprovação do disposto no subitem acima, a contratada deverá apresentar cópia do ofício, enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do

contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão-de-obra, até o último dia útil do mês subsequente ao da ocorrência da situação de vedação.

7.25. Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência em relação ao produto estrangeiro, o critério de desempate será aplicado exclusivamente entre as propostas que fizerem jus às margens de preferência, conforme regulamento.

7.26. A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

7.27. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, §2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens produzidos:

7.27.1. No país;

7.27.2. Por empresas brasileiras;

7.27.3. Por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

7.27.4. Por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

7.28. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

7.29. Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o Pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

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

7.31. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que no prazo de **2 (duas) horas**, envie proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

7.32. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

7.33. Para a aquisição de bens comuns de informática e automação, definidos no art. 16-A da Lei nº 8.248, de 1991, será assegurado o direito de preferência previsto no seu artigo 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

7.33.1. Nas contratações de bens e serviços de informática e automação, nos termos da Lei nº 8.248, de 1991, as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

7.33.2. Quando aplicada a margem de preferência a que se refere o Decreto nº 7.546, de 2 de agosto de 2011, não se aplicará o desempate previsto no Decreto nº 7.174, de 2010.

7.34. Para produtos abrangidos por margem de preferência, caso a proposta de menor preço não tenha por objeto produto manufaturado nacional, o sistema automaticamente indicará as propostas de produtos manufaturados nacionais que estão enquadradas dentro da referida margem, para fins de aceitação pelo Pregoeiro.

7.34.1. Nesta situação, a proposta beneficiada pela aplicação da margem de preferência tornar-se-á a proposta classificada em primeiro lugar.

8. DA DESCONEXÃO

8.1. No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos

lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, para sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

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

9. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

9.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no §9º do art. 26 do Decreto nº 10.024/2019.

9.2. O licitante qualificado como produtor rural pessoa física deverá incluir, na sua proposta, os percentuais das contribuições previstas no art. 176 da Instrução Normativa RFB n. 971, de 2009, em razão do disposto no art. 184, inciso V, sob pena de desclassificação.

9.3. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, que apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 – TCU – Plenário), ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

9.3.1. Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

9.3.2. A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos, desde que não comprometam o valor global ou contrariem

instrumentos legais, não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta.

9.4. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

9.5. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

9.6. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de **2 (duas) horas**, sob pena de não aceitação da proposta.

9.6.1. O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

9.6.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

9.7. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim, sucessivamente, na ordem de classificação.

9.8. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no "*chat*" a nova data e horário para a sua continuidade.

9.9. O Pregoeiro deverá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de

negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

9.9.1. Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

9.9.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelo demais licitantes.

9.10. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, de eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

9.11. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o Pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

10. DA HABILITAÇÃO

10.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

10.1.1. SICAF;

10.1.2. Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União (http://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/)

10.1.3. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.249, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

10.1.3.1.Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

10.1.3.2.A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

10.1.3.3.O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

10.1.4. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado por falta de condição de participação.

10.1.5. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

10.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação do licitante será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômico-financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.

10.2.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018, mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;

10.2.2. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

10.2.3. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões

feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.

10.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de **2 (duas) horas**, sob pena de inabilitação.

10.4. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

10.5. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.6. Conforme art. 42 do Decreto 10.024/2019, caso a licitante esteja reunida em consórcio, serão exigidas:

10.6.1. A comprovação da existência de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, com indicação da empresa líder, que atenderá às condições de liderança estabelecidas no edital e representará as consorciadas perante a União.

10.6.2. A apresentação da documentação de habilitação especificada no edital por empresa consorciada.

10.6.3. A comprovação da capacidade técnica do consórcio pelo somatório dos quantitativos de cada empresa consorciada, na forma estabelecida no edital.

10.6.4. A demonstração, por cada empresa consorciada, do atendimento aos índices contábeis definidos no edital, para fins de qualificação econômico-financeira.

10.6.5. A responsabilidade solidária das empresas consorciadas pelas obrigações do consórcio, nas etapas da licitação e durante a vigência do contrato.

10.6.6. A obrigatoriedade de liderança por empresa brasileira no consórcio formado por empresas brasileiras e estrangeiras.

10.6.7. A constituição e o registro do consórcio antes da celebração do contrato.

10.7. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.7.1. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

10.8. Ressalvado o disposto no item 5.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

10.9. Habilitação Jurídica

10.9.1. No caso de empresa individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.

10.9.2. Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br.

10.9.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada – EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores.

10.9.4. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência.

10.9.5. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores.

10.9.6. No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971.

10.9.7. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização.

10.9.8. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou consolidação respectiva.

10.10. Regularidades Fiscal e Trabalhista

10.10.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso.

10.10.2. Prova de Regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedia conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional.

10.10.3. Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

10.10.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

10.10.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

10.10.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estatual do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contratada ou concorre.

10.10.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a declaração da Fazenda Estadual do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

10.10.8. Caso o licitante detentor do menor preço seja qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

10.11. Qualificação Econômico-Financeira

10.11.1. Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

10.10.1.1. A certidão referida no subitem acima que não estiver mencionando explicitamente o prazo de validade, somente será aceita com o prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados da data de sua emissão.

10.11.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

10.10.2.1. No caso de fornecimento de bens para pronta entrega, não será exigido da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, a apresentação de balanço patrimonial do último exercício financeiro (Art. 3º do Decreto nº 8.538, de 2015).

10.10.2.2. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade.

10.10.2.3. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato social/estatuto social.

10.10.2.4. Caso o licitante seja uma cooperativa, tais documentos deverão ser acompanhados da última auditoria contábil-financeira, conforme dispõe o artigo 112 da Lei nº 5.764, de 1971, ou de uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

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

$$\textbf{LG} = \frac{Ativo\ Circulante + Realizável\ a\ Longo\ Prazo}{Passivo\ Circulante + Passivo\ não\ Circulante}$$

$$\textbf{SG} = \frac{Ativo\ Total}{Passivo\ Circulante + Passivo\ não\ Circulante}$$

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

10.10.2.6. A licitante que apresentar índices econômicos iguais ou inferiores a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e Liquidez Corrente, deverá comprovar que possui patrimônio líquido de no mínimo 5% (cinco por cento) do valor total estimado da contratação por meio de Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

10.12. O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de

contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

10.13. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do Edital.

10.13.1. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

10.14. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

10.15. A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

10.16. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

10.17. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, sejam por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresenta-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

10.18. Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, de eventual ocorrência

do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

10.19. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

11. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

11.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de **2 (duas) horas**, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

11.1.1. Ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

11.1.2. Conter a indicação do banco, número da conta e agencia do licitante vencedor, para fins de pagamento.

11.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

11.2.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a Contratada.

11.3. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).

11.3.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros, no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

11.4. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

11.5. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vinculo à proposta de outro licitante.

11.6. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

12. DA MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

12.1. Na assinatura do Contrato serão exigidas a comprovação das condições de habilitação consignadas neste Edital, as quais deverão ser mantidas pela licitante durante a vigência do Contrato, salvo quanto à manutenção do porte da empresa (Lei Complementar nº 123/2006).

12.1.1. Quando a vencedora da licitação não fizer a comprovação referida no subitem anterior ou quando, injustificadamente, recusar-se a assinar o Contrato, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e no Contrato e das demais cominações legais, poderá ser convocada outra licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após comprovados os requisitos de habilitação e feita a negociação, assinar o Contrato.

13. DA IMPUGNAÇÃO DO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO

13.1. Até três dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do Pregão, na forma eletrônica.

13.1.1. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos e pela área requisitante, se for o caso, decidir sobre a impugnação no prazo de até dois dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.

13.1.2. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

13.2. A impugnação poderá ser realizada na forma eletrônica pelo *e-mail* licitacoes@cfo.org.br, ou, ainda, por petição dirigida ou protocolada no endereço: SHIN CA 7 Lote 2 – CEP: 71.503-507 – Brasília – DF, de segunda a sexta-feira (exceto feriados), no horário de 09:00 às 12:00h e de 13:00 às 17:00h. Quando enviada por *e-mail*, o emitente deve aferir a confirmação de recebimento pelo pregoeiro.

14. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

14.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até **3 (três) dias úteis** anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via *internet*, no endereço: licitacoes@cfo.org.br, devendo aferir a confirmação de recebimento pelo Pregoeiro.

14.2. O Pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital e dos anexos.

14.3. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

14.3.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

14.4. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

15. DOS RECURSOS

15.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, será concedido o prazo de no mínimo vinte minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

15.1.1. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

15.1.1.1. Nesse momento, o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

15.2. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante quanto à intenção de recorrer importará decadência desse direito.

15.2.1. Uma vez admitido o recurso, a recorrente terá, a partir de então, o prazo de 3 (três) dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem as contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros 3 (três) dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

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

15.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no CFO, situado no SHIN CA 7 – Lote 2 – Brasília – DF, de segunda a sexta-feira (exceto feriados), no horário das 09:00 às 12:00 e das 13:00 às 16:45 horas.

16. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

16.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

16.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

16.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos

termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

16.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

16.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), e-mail, ou, ainda, fac-símile, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

16.2.2. A convocação feita por e-mail ou fac-símile dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

17. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

17.1. O objeto da licitação será adjudicado à licitante declarada vencedora, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

17.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

18. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

18.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I (Itens 24 e 25).

19 DO CONTRATO

19.1. Após a homologação deste certame, a licitante vencedora terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de sua convocação, por escrito, para assinatura do contrato, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

19.1.1. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada da adjudicatária e aceita pelo CFO.

19.1.2. Para assinatura do contrato, será exigida a apresentação de instrumento público de procuração ou de instrumento particular com firma reconhecida do representante que irá assiná-lo, onde comprove a outorga de poderes, na forma da lei. Em sendo sócio, proprietário, dirigente ou assemelhado da empresa, deverá apresentar cópia do respectivo estatuto ou contrato social, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura, para que seja assinado ou aceito no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de seu recebimento.

19.2. Se a vencedora, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, o Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao Edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora.

19.3. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por interesse da CONTRATANTE até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disposição contidas no art. 57, IV da Lei nº 8.666/93 e suas atualizações.

19.4. Antes da celebração do contrato, o CFO realizará consulta *online* ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados – CADIN, cujo resultado será anexado aos autos.

19.4.1. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, a CONTRATADA deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 5 (cinco) dias, sob pena de aplicação das penalidades previstas no Edital e anexos.

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

20 DO PAGAMENTO

20.1. As condições de pagamento são aquelas estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I (item 17).

21. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

21.1. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta dos recursos constantes da 6.2.2.1.1.01.04.04.004.099-Outros Serviços e Encargos.

22. DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

22.1. As condições que tratam da fiscalização dos serviços são aquelas estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I (item 15).

23. DAS ALTERAÇÕES

23.1. As condições que tratam das alterações são aquelas estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I (item 21).

24. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

24.1. As sanções administrativas são aquelas estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I (item 22).

25. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

25.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

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

25.3. Todas as referências de tempo no Edital no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

25.4. No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

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

25.6. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

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

25.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

25.9. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento da licitante desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

25.10. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem os processos, prevalecerá as deste Edital.

25.11. As respostas aos pedidos de esclarecimentos, bem como as demais informações relevantes, serão divulgadas mediante publicações no portal COMPRAS GOVERNAMENTAIS (www.comprasgovernamentais.gov.br) e no Portal da Transparência do CFO (http://transparenciacfo.org.br/), ficando as empresas interessadas em participar do certame obrigadas a acessá-las para a obtenção das informações prestadas.

25.12. O valor total estimado da licitação é de **R$ 3.788.068,80 (três milhões, setecentos e oitenta e oito mil, sessenta e oito reais e oitenta centavos)**, conforme planilhas de custo e formação de preços que integram o Anexo III deste Edital.

25.13. Este Edital e seus anexos estarão disponibilizados, na íntegra, nos endereços: www.comprasgovernamentais.gov.br e http://transparenciacfo.org.br, ou poderão ser retirados no Conselho Federal de Odontologia – SHIN CA 7 – Lote 2 – Brasília – DF,

de segunda a sexta-feira (exceto feriados), no horário das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 16:45 horas. Telefone para contato: (61) 3033-4499.

Brasília – DF, 21 de setembro de 2023.

ANEXO I DO EDITAL

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de uma empresa especializada na prestação de serviços continuados, com dedicação exclusiva de mão de obra, destinados à operacionalização da Central de Atendimento do Conselho Federal de Odontologia (CFO), envolvendo o planejamento, a implantação, a operação, a gestão, a administração, a supervisão, o monitoramento, a estrutura física com equipamentos e sistemas de atendimentos, recursos humanos, incluindo os serviços de atendimento ativo, receptivo e Multimeios (formulário eletrônico, chat/chatbot, SMS), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2. A licitação é composta de quatro itens, reunidos em um único lote, conforme tabela abaixo, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem:

Lote	Grupo	ITEM	Serviço	Unidade de Medida	Qtde. de Postos	Qtde. de Funcionários por Posto	Qtde. Estimada de Atendimentos - Anual
01	01	01	Atendimento (Receptivo, Ativo e Webchat) e Atendimento de demandas recebidas via Formulário Eletrônico e E-mail	Posto de Atendimento de 6 Horas	01	03 Funcionários	13.500
		02	Supervisão	Posto de Supervisão de 08 Horas	01	01 Funcionário	***
	02	**ITEM**	**Serviço**	**Unidade de Medida**		**Qtde. Estimada de Atendimentos - Anual**	
		03	Chatbot	Número de Atendimentos por Demanda		4.800,00	

		04	Serviço de SMS	Número de Atendimentos por Demanda	2.000.000.00

1.3. Todos os serviços e infraestrutura necessários à execução dos trabalhos deverão estar contemplados no valor dos serviços de atendimento, entre os quais se destacam os serviços de gestão da operação, acompanhamento e planejamento do tráfego, treinamento, monitoria dos atendentes e gestão da qualidade.

1.4. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum.

1.5. Os serviços a serem contratados estão devidamente especificados no corpo deste Termo de Referência.

1.6. A contratação ocorrerá mediante PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, do tipo menor preço global, com vigência de 30 (trinta) meses.

1.6. Objetivo

1.6.1. Oferecer atendimento aos profissionais da Odontologia do CFO, entidades de classe e público geral, com abrangência nacional, por meio de uma Central de Atendimento, mediante a utilização de canais de atendimento diversificados e que atendam as expectativas dos usuários: informação tempestiva e assertiva sobre os diversos objetos de regulação da Autarquia.

1.7. Especificação dos itens a serem contratados

1.7.1. A descrição dos itens está disponível no item 6 deste Termo de Referência.

1.7.2. Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no Comprasnet e as especificações constantes deste Termo de Referência, prevalecerão as últimas.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 A excelência em gestão pressupõe direcionar as ações públicas para as necessidades dos cidadãos e da sociedade, na condição de sujeitos de direitos e como beneficiários dos serviços públicos e destinatários da ação do Estado.

2.2 Os cidadãos usuários, atuais e potenciais, são sujeitos de direitos e as organizações públicas têm obrigação de atender, com qualidade e presteza, às suas necessidades e demandas, estabelecendo uma relação ética e transparente com todos os públicos.

2.3 A eficiência é princípio da Administração Pública consagrado no texto constitucional, e reforçado na visão formulada pelo contratante. Para uma administração ser reconhecida como eficiente, é essencial a existência de práticas de gestão de custos e de alocação de recursos adequadas.

2.4 Por meio destas práticas, é possível identificar quais processos e atividades, sejam realizados internamente ou contratados, consomem mais recursos. Seja por meio de uma análise intrínseca destes processos e atividades, seja por meio de balizamentos com instituições de referência, é possível identificar aqueles processos e atividades, que se encontra distanciado da eficiência ótima, e assim implementar as ações de melhoria necessárias para transformar este cenário. Estas ações podem envolver realocação de recursos humanos, revisão de processos, procedimentos e normativos, capacitação de pessoas e formalização de processos, entre outras.

2.5 Os serviços terceirizados, objeto deste Edital, destinam-se à realização de atividades de apoio, instrumentais e complementares aos assuntos que constituem a área de competência do Conselho Federal de Odontologia, necessários ao bom funcionamento dos serviços e não inerentes às atribuições de cargos de seu quadro de servidores.

2.6 O objetivo principal da contratação de uma central de relacionamento é a melhoria no atendimento aos usuários do Conselho Federal de Odontologia, por meio de:

a. Funcionamento adequado e ininterrupto da solução de atendimento;

b. Padronização e agilidade no atendimento, processamento e resposta ao usuário;
c. Sistema integrado de informação e base de dados unificada das manifestações;
d. Sistematização de disponibilização de informações consistentes;
e. Gestão eficaz e efetiva da informação, com estruturação do conhecimento;
f. Aumento da capacidade de atendimento;
g. Fornecimento de novos serviços;
h. Melhoria da gestão dos serviços atendidos;
i. Redução dos custos associados ao atual modelo vigente;
j. Avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento.

2.7 A melhoria no atendimento e na prestação dos serviços aos profissionais da Odontologia e Entidades é essencial, uma vez que sua ausência acarreta impactos às atividades do Conselho. Cabe ressaltar, que a atividade de atendimento ao público requer elevado padrão de comunicação e de relacionamento, que somente se conquista com equipes capacitadas. Esta proposta está apoiada, portanto, pelos princípios norteadores da Administração Pública – economicidade e eficiência.

2.8 Além disso, a presente contratação é motivada pela necessidade de melhor atender às crescentes demandas do Conselho Federal de Odontologia por prover notificações aos profissionais da Odontologia e Entidades através da tecnologia de SMS (Short Message Service) que permite que a Autarquia notificar o seu público alvo, aproximando assim a comunicação entre eles.

2.9 A principal vantagem do SMS reside na sua capacidade de atingir um grande número de profissionais da Odontologia e Entidades rapidamente, através de celulares ou smartphones ampliando assim a capacidade de difundir informações do Conselho Federal de Odontologia.

2.10 Nesse cenário de necessidade de ampliar a capacidade de atendimento a serviços púbicos, estamos vivenciando uma tendência na utilização de tecnologias de informação e comunicação exponenciais e disruptivas, como inteligência artificial e

aprendizagem de máquina, em especial na aplicação de chatbots, Postos de Atendimentos Virtuais (PAs Virtuais), entre outras ferramentas.

2.11 Por fim, com a aplicação do serviço de atendimento por Contact Center com a adoção de Tecnologia de Informação e Comunicação amplia-se a possibilidade do Conselho de atender as demandas dos profissionais da Odontologia e Entidades por informação, orientação com qualidade e excelência na execução dos serviços públicos.

2.12 Justificativa da Contratação dos Serviços por Posição de Atendimento

2.12.1 Foi adotado como unidade de medida dos serviços prestados a métrica de Posição de Atendimento Hora (PA/hora). Entende-se por PA/hora, a hora em que a posição de atendimento estará efetivamente ocupada com o Atendente nível 1 logado e disponível para receber/tratar as demandas dos usuários do CFO.

2.13 Critérios ambientais adotados

2.13.1 As empresas vencedoras deverão obedecer às disposições contidas no Guia Nacional de Licitações Sustentáveis da AGU e aos seguintes critérios de sustentabilidade ambiental, em conformidade com a Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19/01/2010, que dispõe sobre critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela administração direta, autárquica e funcional, atentando especialmente para os aspectos previstos pelo Art. 6º.

2.14 Natureza do serviço, se continuada ou não

2.14.1 A contratação de pessoa jurídica, para execução dos serviços de natureza continuada, objeto do presente Termo de Referência, encontra amparo legal no art. 1º da Lei 10.520, de 17/07/2002, por serem serviços de natureza comum, possuem padrões de desempenho e de qualidade por meio de especificações usuais no mercado.

2.14.2 Os serviços em questão são de natureza continuada e com dedicação exclusiva de mão de obra, visto que a necessidade que motiva esta contratação é perene e sua interrupção causa prejuízos à perfeita execução das atividades do CFO como um todo e, por consequência, ao fiel cumprimento dos objetivos finalísticos da entidade.

2.14.3 A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

3. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 Fundamentação Legal da Contratação

3.1.1 Este Termo de Referência foi elaborado à luz dos dispositivos legais:

3.1.1.1 Lei nº 8.666/1993 – Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e Contratos da Administração Pública e dá outras providências.

3.1.1.2 Lei nº 10.520/2002 – institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

3.1.1.3 Lei Complementar nº 123/2006 – Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte.

3.1.1.4 Decreto n° 2271/1997 - Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

3.1.1.5 Decreto nº 3.555/2000 – Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.

Decreto nº 10.024/2019 – Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns.

3.1.1.6 Decreto nº 8.538/2015 – Regulamenta o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para as microempresas, empresas de pequeno

porte, agricultores familiares, produtores rurais, pessoa física, microempreendedores individuais e sociedades cooperativas de consumo nas contratações públicas de bens, serviços e obras no âmbito da administração pública federal.

3.1.1.7 Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

3.1.1.8 Convenção Coletiva de Trabalho 2022/2024 - Sindicato Dos Trabalhadores em Telecomunicações do DF.

3.1.1.9 Norma Regulamentadora NR N° 17 – Ergonomia.

3.2 Classificação dos Serviços

3.2.1 O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de bens e serviços comuns de natureza continuada, de que trata a Lei nº 10.520/2002, por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas, usualmente encontradas no mercado, podendo, portanto, ser licitado por meio da modalidade Pregão.

3.2.2 Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto n° 2.271, de 1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

3.2.3 A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

3.2.4 Cumpre à empresa CONTRATADA organizar a prestação de serviços, cabendo à Administração Pública as ordens indiretas e afetas especificamente à execução do serviço, devendo, em regra, reportar-se ao preposto da empresa.

3.2.5 Agrupamento de itens em lotes.

3.2.5.1 A contratação é composta por quatro itens, agrupados em um único lote. Cabe esclarecer que hoje, as formas de contato como seu público aumentaram não somente em quantidade, mas também em velocidade. E-mail, redes sociais, blogs, sites, são alguns exemplos de meios de se chegar aos clientes atualmente. Assim, para entender o motivo de contratar os serviços de forma interligada, deve-se apresentar o conceito de multicanais e omnichanel:

- Multicanal: Uma empresa é multicanal quando oferece diversas opções de comunicação a seus clientes.
- Omnichannel: Ser omnichannel significa que sua empresa não só oferece diversas opções de canais de comunicação, como também mantém esses canais em sintonia.

3.2.5.2 Em consideração aos conceitos acima, argumenta-se que existem no mercado vários players que trabalham com os canais de contato interligados por intermédio de sistema informatizados de Gestão de Relacionamento com o usuário. Então, não obstante a possibilidade de descrição individualizada dos objetos, entendemos que não é tecnicamente e economicamente viável parcelar o objeto a ser contratado, pois haveria perda de escala na contratação (grandes players poderiam não se interessar em concorrer para um ou outro objeto apenas), além da possibilidade de dificultar a integração das soluções de atendimento a serem empregadas por empresas distintas.

3.2.6 Considerando as características do serviço a ser contratado não haverá parcelamento. Haja vista que a responsabilidade pela prestação do serviço será designada a um único fornecedor no intuito de garantir a economia de escala para Administração, objetiva-se uma redução dos preços ofertados com a não divisão do objeto, pois normalmente, quando maior o objeto deste tipo de contrato, menores são os custos fixos da Contratada, portanto não há nenhum prejuízo ao realizar a licitação em um único lote global.

3.2.7 Dessa forma, a licitação se dará por MENOR PREÇO GLOBAL.

4. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1 Recursos Orçamentários

4.1.1 A despesa em referência está prevista na classificação orçamentária abaixo:

4.1.2 Despesas com Terceirização - 6.2.2.1.1.01.04.04.004.030.

5. DO QUANTITATIVO, VALOR ESTIMADO E ACEITABILIDADE DAS PROPOSTAS

5.1 Do quantitativo e Custo estimado da Contratação

5.1.1. O valor global estimado da contratação é de R$ 3.788.068,80 (três milhões, setecentos e oitenta e oito mil, sessenta e oito reais e oitenta centavos), conforme tabela abaixo:

Lote	Grupo	Item	Serviço	Unidade de Medida	Qtde. de Postos (A)	Qtde. de Funcionários por Posto (B)	Valor Unitário Por Funcionário (C)	Valor Mensal (D = AxBxC)	Valor Global (30 Meses) (E = Dx30)
1	1	1	Atendimento (Receptivo, Ativo e Webchat) e Atendimento de demandas recebidas via Formulário Eletrônico e E-mail	Posto de Atendimento de 6 Horas	1	3	R$ 13.121,55	R$ 39.364,65	R$ 1.180.939,50
		2	Supervisão	Posto de Supervisão de 08 Horas	1	1	R$ 16.513,06	R$ 16.513,06	R$ 495.391,80
	2	ITEM	Serviço	Unidade de Medida	Qtde. Estimada de Atendimentos (A)		Valor Unitário Por Atendimento (B)		Valor Global Estimado (30 Meses) (C = AxB)
		3	Chatbot	Número de Atendimentos por Demanda	30.000		R$ 344.362,50		R$ 344.362,50
		4	Serviço de SMS	Número de Atendimentos por Demanda	5.000.000		R$ 1.767.375,00		R$ 1.767.375,00
VALOR TOTAL GLOBAL ESTIMADO PARA O PERÍODO DE 30 (TRINTA) MESES									R$ 3.788.068,80

5.1.2. Será considerada vencedora a licitante que apresentar o menor preço global para o lote único.

5.1.3. Os preços por unitários, mensais e globais propostos não poderão ser superiores aos orçados pela administração, e devem incluir todos os insumos que o compõem, tais como as despesas com mão de obra, materiais, equipamentos, tributos, taxas, fretes, descontos e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto desta licitação.

5.1.4. As propostas devem estar acompanhadas das Planilhas de Formação de Custos de acordo com o Anexo II deste Termo de Referência.

5.1.5. Na apresentação da proposta as licitantes devem, obrigatoriamente, indicar os sindicatos, Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho que regem as categorias profissionais que executarão o serviço e as respectivas datas-bases e vigências, com base na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO).

5.1.6. No preenchimento das Planilhas de Formação de Custos as licitantes devem incluir todos os custos e benefícios decorrentes de lei e Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho, inclusive plano de saúde, se for o caso, observando os valores mínimos neles fixados.

5.2 Justificativa do Quantitativo de Contratação

5.2.1 As quantidades de Posições de Atendimentos apresentadas no item acima foram obtidas considerando-se o quantitativo do serviço prestado no CFO atualmente.

5.2.2 Na tabela 2 o quantitativo anual de atendimentos por meio do Chatbot foi obtido mediante o histórico de atendimentos pelo canal no ano de 2022.

5.2.3 O quantitativo de serviço de SMS apresentado foi obtido considerando-se o número atual contratado para realização de campanhas pelo CFO no ano de 2022.

5.2.4 Foi adotado como unidade de medida dos serviços prestados a métrica de Posição de Atendimento Hora (PA/hora). Entende-se por PA/hora, a hora em que a posição de atendimento estará efetivamente ocupada com o Atendente nível 1 logado e disponível para receber/tratar as demandas dos usuários do CFO.

5.2.5 Os serviços do Grupo 2 serão pagos conforme demanda efetivamente executada.

6. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO E DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

6.1 Requisitos de Negócio

6.1.1 Os Atendimentos correspondem aos serviços de Teleatendimento Humano Receptivo e Ativo, Atendimento Webchat, Atendimento Eletrônico (URA, Formulário Eletrônico e E-mail), Atendimento Chatbot e Serviço de SMS, sendo os três primeiros prestados por atendentes humanos por meio de telefone e ferramenta tecnológica, ambos em posições de atendimento (PA).

6.1.2 Os atendimentos aos demandantes da Central de Atendimento do CFO serão efetuados em 02 níveis de serviço cujas atribuições são distintas, mas interdependentes.

6.1.3 O atendimento de Nível Operacional corresponde aos serviços prestados pelos atendentes por meio das Posições de Atendimento – PA e será de responsabilidade da CONTRATADA. O nível de área técnica será de responsabilidade do CONTRATANTE.

6.1.4 O atendimento de Área Técnica corresponde ao suporte prestado pelos profissionais das áreas técnicas do CFO, no que concerne ao repasse das informações necessárias.

6.1.5 Todo atendimento não concluído pelo nível operacional deve ser encaminhado para a equipe da área técnica do CFO, que será a responsável pelo esclarecimento das informações necessárias.

6.1.6 No caso de atendimento de manifestações de Ouvidoria segue a sistemática da Central de Relacionamento, sendo que a equipe técnica da CONTRATANTE que fará o tratamento e resposta aos usuários.

6.1.7 Os demais canais de contatos (e-mails e formulário eletrônico) para Ouvidoria serão recebidos, registrados, tratados, respondidos e informados pela equipe técnica do CONTRATANTE disponibilizada para esse trabalho.

6.1.8 A CONTRATADA deverá dispor de acessibilidade à Internet e permitir que os atendentes acessem aos sites relacionados aos serviços e/ou sistemas do CONTRATANTE, sempre que houver tal orientação prevista em Script de Atendimento.

6.2 Execução dos Serviços

6.2.1 Os serviços serão executados mediante a disponibilização de Posições de Atendimento (PA) de Atendimento Nível 1 com escala de 6 (seis) horas e Posição de Supervisão (PS) com escala de 8 (oito) horas.

6.2.2 As Posições de Atendimento de Nível 1 executarão as atividades previstas no item 6.5 deste Termo de Referência.

6.2.3 Os demais itens previstos neste termo de referência (suporte técnico, capacitação, fornecimento de sistema, infraestrutura física, tecnológica, monitoria etc.) são entendidos como elementos necessários ao adequado funcionamento de uma PA.

6.2.4 Seu custo comporá o cálculo dos valores por Posto de Atendimento, considerando o quantitativo previsto no item 5.1 deste Termo de Referência.

6.3 Horário de Execução dos Serviços

6.3.1 Os serviços da Central de Atendimento do CFO deverão obedecer inicialmente aos horários e dias da semana, conforme segue:

Serviço	**Disponibilidade do Serviço (Horário de Atendimento)**
Teleatendimento Eletrônico (URA)	Disponibilidade do Serviço: Todos os dias por semana durante 24 horas por dia, inclusive feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do CFO
Atendimento Nível 1 Teleatendimento Humano Receptivo e Ativo, Webchat e atendimento de demandas recebidas via Formulário Eletrônico e E-mail	Horário de Atendimento: De segunda-feira à sexta-feira das 7:45 às 17:45 sendo o dimensionamento dos funcionários conforme a seguir: 7:45 às 14:05 / 9:45 às 16:05 / 11:25 às 17:45 Fora do horário de funcionamento, o sistema de webchat deve oferecer ao usuário o link para o acesso aos formulários eletrônicos (Fale Conosco).

Atendimento Nível 1 - Atendimento Chatbot	Disponibilidade do Serviço: Todos os dias por semana durante 24 horas por dia. Possibilitar transferência atendimento apenas no horário previsto para o Atendimento Webchat.
Serviço de SMS	Conforme necessidade da CONTRANTE.

6.3.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar toda a sua equipe de apoio e de gestão em horário e quantitativo compatíveis para atender os horários de execução dos serviços descritos no item anterior, bem como as obrigações e termos descritos neste Termo de Referência.

6.3.3 Conforme item anterior, o horário de atendimento humano de interação com o usuário, inicialmente, será de segunda a sexta-feira, das 7h45 às 17h45, ininterruptos, exceto em feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do CFO.

6.3.4 Os atendimentos de interação eletrônica com o usuário deverão estar disponíveis todos os dias por semana durante 24 horas por dia, inclusive feriados nacionais disciplinados por meio de Portaria do CFO.

6.3.5 Os horários determinados poderão ser modulados de acordo com a necessidade do CFO, aplicando também datas comemorativas que por ventura caírem durante a semana serão avaliadas pelo CFO.

6.3.6 Os horários estabelecidos estão em conformidade com a norma regulamentadora NR17.

6.4 Localidade de Execução dos Serviços

6.4.1 Os serviços serão prestados nas dependências da Sede do Conselho Federal de Odontologia – CFO.

6.4.2 A empresa vencedora também deverá disponibilizar o preposto. O preposto deverá apresentar poder de decisão e autonomia total para resolver problemas e/ou providenciar ajustes na operação, conforme a demanda do

CFO, sem a necessidade de recorrer a outras áreas superiores da empresa fora de Brasília.

6.5 Atendimento da Central

6.5.1 O atendimento aos demandantes da Central do CFO será efetuado em 4 (quatro) tipos de serviços.

6.5.2 O 1º nível de atendimento será de responsabilidade da CONTRATADA. O 2º nível será de responsabilidade da CONTRATANTE, correspondendo à unidade gestora dos serviços e as demais unidades do CFO.

6.5.3 **Do Atendimento Eletrônico (URA)**

6.5.3.1 Os atendimentos relacionados aos diversos serviços deverão ser realizados, primeiramente, através da URA em idioma português brasileiro com fluxos automatizados devendo ser desviados, posteriormente, para o atendimento humano.

6.5.3.2 A URA deverá executar pesquisa de satisfação após a finalização do atendimento humano.

6.5.3.3 No caso de URA inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano imediatamente até que o problema seja sanado e a URA normalizada.

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

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

6.5.3.6 Todo o conteúdo das respostas-padrão e da URA é de propriedade total e exclusiva do CFO.

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

6.5.3.8 A CONTRATADA se compromete a colaborar em quaisquer procedimentos de investigação decorrente do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades ou de conduta inadequada de seus empregados no relacionamento com os clientes e/ou funcionários do CFO.

6.5.4 **Teleatendimento Humano Receptivo e Ativo**

6.5.4.1 O Teleatendimento Humano Receptivo é composto pela equipe de Atendentes e executa as seguintes atividades:

1. Atender, em primeira instância, as demandas telefônicas, fazendo a identificação de todos os usuários e o registro das demandas, em protocolo de atendimento.
2. Dar tratamento às demandas recebidas, respondendo de imediato (no ato da ligação) as demandas gerais e recorrentes e encaminhando para o Atendimento de Nível 2 (CONTRATANTE) os protocolos de atendimento com questionamentos específicos por meio de ferramenta da contratante.
3. Todo atendimento prestado pelos Atendentes deverá ser realizado mediante consulta à base de conhecimento informatizada e devidamente cadastrada em protocolo de atendimento no Sistema de Atendimento. Os questionamentos não localizados pelos Atendentes na base de conhecimento deverão ser registrados no Sistema de Atendimento como uma demanda pendente que será encaminhada, necessariamente, ao Atendimento de Nível 2 (CONTRATANTE).
4. Em caso de o atendimento ao usuário passar por qualquer tipo de queda, ruído ou outro problema que não permita um atendimento de qualidade, a ligação deverá ser retornada de forma imediata à constatação, recuperando/continuando o mesmo atendimento interrompido.

5. Todos os atendimentos prestados pelos Atendentes deverão ser registrados no Sistema de Atendimento.

6.5.4.2 O Teleatendimento Humano Ativo será efetuado para:

a. Esclarecimentos às dúvidas suscitadas, em atenção a um protocolo que esteja em tratamento, contato ativo final para fornecer ao usuário resposta aos questionamentos específicos, quando não for possível o envio por meio eletrônico e para a realização de campanhas de divulgação ou pesquisas de satisfação.

b. O serviço ativo para realização de campanhas de divulgação ou pesquisas de satisfação deverá ser executado a partir da solicitação formal do CONTRATANTE em até 10 (dez) dias antes do início da campanha. A CONTRATADA deverá ter disponibilidade de executar mais de uma campanha simultaneamente.

c. A CONTRATADA deverá apresentar, em até 5 (cinco) dias úteis após a solicitação, o planejamento de execução de cada campanha ou pesquisa para aprovação da CONTRATANTE.

d. O Teleatendimento ativo realizará pesquisas com profissionais da odontologia de todas as regiões administrativas ou áreas atendidas pela CONTRATANTE, considerando a qualidade e satisfação da execução dos serviços que foram solicitados, de acordo com cronograma e roteiro de perguntas pré-estabelecidas pela CONTRATANTE.

e. Essas pesquisas têm o objetivo de mensurar sistematicamente, com critérios estatísticos, a qualidade dos serviços prestados pela Autarquia e deverá ter como base um planejamento e metodologia previamente estabelecidos, aprovados pela CONTRATANTE, de acordo com a necessidade de cada pesquisa/campanha.

f. A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha ou pesquisa, realizada por meio do Teleatendimento Ativo, disponibilizar relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados bem

como a qualidade do *mailing* utilizado em até 5 (cinco) dias úteis, após o término da realização do Ativo.

g. Para realização das ligações ativas deverão ser utilizadas soluções e respectivas licenças de softwares discadores (preditivos, power dialer, entre outros), capazes de gerar múltiplas ligações para cada atendente livre, eliminando, assim, o tempo gasto com espera e com operações repetitivas.

6.5.5 **Atendimento Webchat**

6.5.5.1 O Atendimento Webchat é composto pela equipe de atendentes e executa as seguintes atividades:

a. Atender, em primeira instância, as demandas dos usuários que utilizarem o serviço de webchat disponibilizado pela CONTRATADA e hospedado no portal do CFO, após o usuário realizar a sua identificação e o registro da demanda.

b. Quando implementado o serviço de Atendimento Chatbot, atender, em segunda instância, as demandas dos usuários que utilizaram os serviços de Chatbot e que não tiveram a solução a sua demanda atendida.

c. Dar tratamento às demandas recebidas, respondendo de imediato (no ato do atendimento eletrônico de webchat) as demandas gerais e recorrentes e encaminhando o protocolo de atendimento para o Atendimento de Nível 2 (CONTRATANTE) os questionamentos específicos.

d. As mensagens enviadas deverão ser claras e bem concatenadas com a coordenação gramatical.

e. A ferramenta utilizada pela CONTRATADA deverá ter capacidade de equalizar a distribuição das mensagens encaminhadas, de forma automática.

f. A ferramenta utilizada pela CONTRATADA deverá permitir a identificação e registro do usuário de origem do início da mensagem, para caso de queda ter condição de retomada, recuperando a conexão dando continuidade ao atendimento.

g. Todo atendimento prestado pelos atendentes deverá ser realizado mediante consulta à base de conhecimento informatizada e devidamente cadastrada no Sistema de Webchat. Os questionamentos não localizados pelo atendente na base de conhecimento deverão ser registrados em protocolos de atendimento no Sistema de Atendimento (mediante captura de todas as informações daquele usuário no Sistema de Webchat), como uma demanda pendente que será encaminhada, necessariamente, ao Atendimento de Nível 2 (CONTRATANTE).

h. Todos os atendimentos prestados pelos atendentes deverão ser registrados no Sistema de Webchat.

6.5.6 **Atendimento Eletrônico**

6.5.6.1 Formulário Eletrônico e E-mail

6.5.6.1.1 Atender aos protocolos de atendimento dos usuários que são recepcionados pelos meios eletrônicos: Formulário Eletrônico respondendo de imediato aos questionamentos gerais e recorrentes e fazendo o encaminhamento para as áreas do CFO das demandas específicas conforme a seguir:

a. Atender, em primeira instância, fazendo uma pesquisa mais detalhada e buscando responder aos protocolos.

b. Caso ainda não conste solução na Base de Conhecimento, para determinada solicitação, deverá ser comunicada ao grupo de Gestores e/ou Colaboradores delegados pela CONTRATANTE.

c. Encaminhar para as unidades do CFO, respeitando as competências regimentais da Autarquia, as demandas eletrônicas específicas que não puderam ser atendidas em primeira instância por meio de sistema específico.

d. Com base nos subsídios técnicos fornecidos pelas áreas, elaborar a resposta final às demandas específicas, envolvendo a revisão de texto e a adequação de linguagem, resguardando o mérito técnico da resposta, quando necessário.

6.5.6.2 Atendimento Chatbot

6.5.6.2.1 O Atendimento Chatbot é realizado pelo robô (bot) e executa as seguintes atividades:

a. Dar tratamento automatizado, utilizando os scripts e configurações da ferramenta de Chatbot oferecido pela CONTRATADA, às demandas recebidas, respondendo de imediato as demandas gerais e recorrentes e encaminhando para o Atendimento Webchat os questionamentos não possíveis de serem respondidos pelo robô.

b. Todos os atendimentos prestados pelo robô deverão ser registrados no Sistema de Webchat e na ferramenta de Chatbot oferecido pela CONTRATADA, cujos acessos se darão por meio do Portal do CONTRATANTE e deverão ser compatíveis com a estrutura tecnológica do órgão.

6.5.7 Ativo de Mensagens de texto para celular

6.5.7.1 Os Serviços serão de comunicação e notificação por meio de envio de mensagens SMS (Short Message Service).

6.5.7.2 Permitir a rastreabilidade de mensagens enviadas, ou seja, verificar o status de cada mensagem permitindo, inclusive, a identificação do motivo do não envio.

6.5.7.3 A CONTRATADA deverá possuir contrato de conexão para envio de SMS Corporativo com todas as operadoras de telefonia móvel do Brasil durante a vigência do contrato.

6.5.7.4 O serviço de envio e recebimento de SMS deverá ser acionado através de diferentes formas que incluem minimamente:

a. Acionamento através de um webservice de comunicação.

b. Acionamento através de uma interface Short Message Peer-to-Peer SMPP.

6.5.7.5 Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos estabelecidos:

a. Taxa de erro no envio de mensagens menor que 5% (cinco por cento);

b. Rastreabilidade de 99% (noventa e nove por cento) das mensagens enviadas.

6.5.8 **Serviço de Gestão de Apoio à Central de Atendimento**

6.5.8.1 O serviço de Gestão da Central de Atendimento consiste na execução das seguintes atividades mínimas:

6.5.8.1.1 identificação e análise das demandas de atendimento encaminhadas pela CONTRATANTE;

6.5.8.1.2 planejamento dos serviços da operação;

6.5.8.1.3 estruturação dos módulos de atendimento de acordo com os critérios e/ou níveis de especialização definidas pelo CONTRATANTE;

6.5.8.1.4 dimensionamento e alocação dos recursos necessários à demanda de acordo com as estratégias definidas pelo CONTRATANTE;

6.5.8.1.5 acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-se ao volume de ligações;

6.5.8.1.6 otimização da escala e redimensionamento de recursos para permitir ganhos de produtividade por meio do acompanhamento do fluxo de ligações e análise da curva de tráfego, propondo ajustes, se necessário;

6.5.8.1.7 acompanhamento da quantidade de ligações dos diversos canais, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação;

6.5.8.1.8 otimização da distribuição das chamadas;

6.5.8.1.9 disponibilização de informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela CONTRATANTE;

6.5.8.1.10 realização de acompanhamentos diários/semanais/mensais de cada segmento do atendimento, visando a formação de histórico de demandas que proporcionará a melhor alocação dos atendentes;

6.5.8.1.11 gestão dos serviços contratados e a qualidade no atendimento dos profissionais da Odontologia, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela CONTRATANTE;

6.5.8.1.12 gestão dos recursos humanos, físicos e telefônicos alocados na operação;

6.5.8.1.13 gestão da segurança de acordo com os requisitos e diretrizes do Edital;

6.5.8.1.14 administração e guarda de todo e qualquer recurso disponibilizado pela CONTRATANTE;

6.5.8.1.15 administração de situações de conflitos;

6.5.8.1.16 acompanhamento e análise dos indicadores de desempenho da operação;

6.5.8.1.17 execução do planejamento da operação;

6.5.8.1.18 acompanhamento do dimensionamento e recursos controle de ausências;

6.5.8.1.19 interação com a operação visando manter o nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;

6.5.8.1.20 acompanhamento das ocorrências de atendimento;

6.5.8.1.21 gerenciamento da escala de trabalho;

6.5.8.1.22 monitoramento do atendimento em tempo real;

6.5.8.1.23 esclarecimento de dúvidas dos atendentes;

6.5.8.1.24 identificação das necessidades de treinamentos;

6.5.8.1.25 acompanhamento do desempenho dos atendentes e da qualidade do atendimento;

6.5.8.1.26 fornecimento de feedback aos atendentes, gerenciamento do clima organizacional da equipe e proposição de melhorias nos processos de atendimento.

7. REQUISITOS DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS

7.1 Os serviços da Central de Atendimento deverão ser executados externos as instalações da CONTRATANTE de forma remota ou presencial, nas instalações físicas disponibilizadas pela CONTRATADA, visando facilitar os procedimentos de planejamento, monitoramento e otimização contínua dos processos de gestão.

7.2 Nesses casos a CONTRATADA deverá fornecer sem custo para a CONTRATANTE, toda estrutura necessária (inclusive acesso de internet) para o atendimento em Home Office para que não haja a interrupção do serviço.

7.3 A instalação de toda a infraestrutura física deverá ser fornecida pela CONTRATADA para a prestação dos serviços especificados.

7.4 O CFO não disponibilizará salas para Central de Atendimento.

7.5 A estrutura física da Central de Atendimento deverá ser especialmente projetada conforme a NR17 do Ministério do Trabalho e do Emprego (MTE), e demais normas e regulamentos que dispõem sobre o assunto.

7.6 As “PA’s” deverão ser de uso exclusivo para atendimento ao CFO, não podendo ser compartilhadas com serviços de outros clientes da CONTRATADA.

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

7.8 A CONTRATADA se obriga a atender todas as solicitações de melhorias quando forem verificadas irregularidades que possam prejudicar a operação do atendimento.

8. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

8.1 A CONTRATADA deverá possuir estrutura completa de Central de Atendimento, bem como gestão de força de trabalho e qualidade, conforme os requisitos e exigências elencadas neste Termo de Referência.

8.2 O CFO não fará nenhuma exigência em relação à marca ou modelo dos equipamentos utilizados pela CONTRATADA, mesmo que tenham sido mencionados em sua proposta comercial, ficando a critério desta a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores.

8.3 Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção e atualização tecnológica dos equipamentos e infraestrutura de rede, base de dados e outros componentes da Central de Atendimento, devendo os eventuais custos com a manutenção e atualização estar previstos na planilha de custos e formação de preços.

8.4 **Da Plataforma de Comunicação**

8.4.1 Os equipamentos da Central de Atendimento deverão possibilitar:

a. acréscimo de números de usuários simultâneos sem perda de desempenho e acréscimo do número de relatórios contemplados;
b. integração com a ferramenta de gestão da força de trabalho e qualidade da Central de Atendimento;
c. consulta remota, por meio de acesso a informação via rede local ou ambiente seguro via internet;
d. atendimento de todas as chamadas sem perdas ou desconexões.

8.5 **Computer Telephony Integration – CTI**

8.5.1 O CTI deve ter, no mínimo, as seguintes características:

a. controle de tela para o atendente;
b. módulo de gerenciamento;
c. módulo de pré-qualificação;
d. transferência de tela e voz;
e. módulo de registro de evento CTI;
f. módulo de integração com a URA;
g. módulo de decisão de roteamento;
h. capacidade de integração e comunicação nativa com qualquer SGDB padrão SQL de mercado;
i. fornecer número do chamador (ANIS) para o front end;
j. ser capaz de transferir chamadas entre PAs.

8.5.2 As demais características e funcionalidades deverão ser propostas pela CONTRATADA, tomando por base as especificidades de atuação do CONTRATANTE, cuja missão e atribuições encontram-se disponíveis no portal.

8.6 **Telefonia**

8.6.1 As linhas telefônicas, inclusive as locais, necessárias à execução dos serviços, devem ser adquiridas, pela CONTRATADA, cujos custos devem estar contemplados no preço final do faturamento.

8.6.2 Para atendimento telefônico em primeiro nível do CONTRATANTE a CONTRATADA deverá operacionalizar e providenciar números do serviço de telefonia 0800 (DDG), tendo em vista o recebimento de ligações originadas a partir do Brasil e do exterior.

8.6.3 É de responsabilidade da CONTRATADA quaisquer ônus referentes à instalação, implantação, manutenção e sustentação advindos dos fornecimentos dos telefones 0800 (DDG) e convencionais (STFC), bem como,

as mensalidades e os custos de tarifa das chamadas franqueadas (0800). Os custos relacionados às tarifas telefônicas ativas (telefonia fixa e móvel no âmbito do território nacional) serão de responsabilidade da CONTRATADA.

8.6.4 O serviço de telefonia deve permitir o recebimento ligações originadas de telefonia fixa e móvel celular (SMP – Serviço Móvel Pessoal) originadas a partir de qualquer localidade do Brasil, independente da Operadora utilizada na discagem.

8.6.5 O serviço de telefonia fixa convencional (STFC) deve permitir o recebimento de ligações originadas a partir do Brasil e Exterior, independente da Operadora utilizada na discagem.

8.6.6 O serviço de telefonia 0800 (DDG) e telefonia fixa convencional (STFC) deve permitir a restrição de chamadas por área de abrangência, através do código de área (DDD) de onde são originadas as chamadas.

8.6.7 Tendo em vista se tratar de números de conhecimento público e de contrato de prestação de serviço do CONTRATANTE, todo o conjunto de números 0800 e convencionais utilizados na Central de Atendimento, objeto desta contratação, estarão sob a titularidade da CONTRATADA durante a vigência contratual, sendo que, ao final ou na ocorrência de rescisão contratual, a CONTRATADA tem por obrigação efetuar a transferência da titularidade para o CONTRATANTE ou outro que este, venha a indicar, para que não haja descontinuidade do atendimento.

8.6.8 Os trâmites administrativos de transferência dos números 0800 e convencionais, início do Contrato e no seu encerramento, é de responsabilidade da CONTRATADA.

8.6.9 É vedado à CONTRATADA o bloqueio de canais telefônicos, ou qualquer tipo de limitação que vise reduzir o número de recebimento e atendimento simultâneo, sem a expressa deliberação escrita por parte do Conselho Federal de Odontologia.

8.7 **Distribuidor Automático de Chamadas (DAC)**

8.7.1 O Distribuidor Automático de Chamadas a ser utilizado pela CONTRATADA deverá possuir, inicialmente, as seguintes funcionalidades:

a. integração com a URA (Unidade de Resposta Audível);
b. integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas;
c. comunicação de voz e dados via protocolo IP (*Internet Protocol*);
d. tolerância a falhas;
e. capacidade para que todos os parâmetros do atendente acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física da PA;
f. possibilitar que atendente digite códigos de motivo no aparelho para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho;
g. atender às chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros definidos;
h. ao mesmo tempo em que processa as chamadas, o DAC deve fornecer ao Supervisor informações em tempo real sobre o tráfego na rede;
i. possibilitar colocar usuários preferencialmente em filas específicas;
j. capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanece em fila;
k. ter capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;
l. permitir ao atendente visualizar o desempenho tanto individual (nome do Atendente, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) na tela de aplicação de atendimento.
m. permitir ao Supervisor visualizar na tela de aplicação de atendimento informações da sua equipe (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) e dos atendentes

(quantidade de atendentes livres, em atendimento, em pausa e pós atendimento);

n. permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta;

o. interface de música ou mensagem para chamadas em espera;

p. a gravação de fraseologias para as mensagens em espera ocorrerá, única e exclusivamente, a expensas da CONTRATADA, cujos os custos devem estar contemplados na proposta. Todas as gravações das fraseologias do DAC devem ser feitas em estúdio, devendo antes de colocadas em produção, ser submetidas à apreciação e homologação do CFO;

q. Reconhecimento do número telefônico dos demandantes do CFO, permitindo a sua identificação, bem como o registro do histórico dos respectivos contatos realizados com a CONTRATADA, apresentando os dados na tela do terminal do atendente, de forma automática;

r. Capacidade técnica para suportar o volume de ligações entrantes;

s. permitir a escuta em tempo real de ligações por meio da utilização de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante a autenticação por senha;

t. realizar a gravação de 100% dos contatos mantidos entre atendentes e demandantes;

u. disponibilizar acesso aos arquivos de gravação imediatamente após o término das ligações.

8.7.2 Os custos de manutenção de Hardware e Software dos equipamentos de telefonia utilizados pela Central de Atendimento do CFO, incluindo substituição e correção de peças dar-se-á por conta da CONTRATADA.

8.7.3 **Relatórios mínimos desejados para o DAC**

8.7.3.1 Os relatórios poderão ser solicitados a qualquer tempo pela CONTRATANTE, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação.

8.7.3.2 Todos os relatórios deverão estar disponíveis à CONTRATANTE para consulta via Internet e em tempo real, com possibilidade de exportação para tabela eletrônica em formato XLS.

8.7.3.3 A ferramenta deve ser flexível, de forma a permitir a escolha das informações que comporão cada relatório ou consulta conforme o período solicitado.

8.7.3.4 Cada relatório numérico deve ser apresentado junto a um gráfico para fácil visualização. Caso alguma informação esteja diretamente vinculada a uma meta estabelecida, deve-se demonstrar a comparação entre o realizado e a meta estabelecida.

8.7.3.5 A CONTRATADA deverá fornecer todos os componentes necessários à ativação do DAC.

8.7.3.6 A ativação de cada ponto de atendimento no DAC será de responsabilidade da CONTRATADA.

8.8 Unidade de Resposta Audível – URA

8.8.1 O atendimento eletrônico corresponde às informações e encaminhamentos automatizados realizados pela URA, bastando que o usuário impute as informações solicitadas pelo sistema, selecionando-as ou discando-as a partir do teclado telefônico.

8.8.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar uma URA, com recursos para a criação de menus dinâmicos para a divulgação de mensagens de interesse do CFO.

8.8.3 A instalação da URA não poderá ser na rede interna da CONTRATANTE, podendo ser em *Cloud* Computing (Computação em Nuvem), sendo o gerenciamento e programação realizados pela empresa CONTRATADA.

8.8.4 Todos os atendimentos prestados pela Central de Atendimento devem ser realizados, primeiramente, por meio da URA devendo ser desviados, posteriormente, para o atendente se assim for necessário.

8.8.5 Deverá possuir recursos de voz (ASR – Automatic Speech Recognation) baseado no idioma português do Brasil e possibilidade de outros idiomas, tais como inglês e espanhol.

8.8.6 A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.

8.8.7 A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos, referentes a períodos aleatórios.

8.8.8 Todos os atendimentos realizados por telefone trafegarão primeiramente pela URA, que deverá ser integrada à plataforma de telecomunicações PABX-IP-DAC a ser disponibilizada pela CONTRATADA.

8.8.9 A CONTRATADA deverá manter a quantidade de portas/canais de URA diretamente proporcional à quantidade de troncos digitais feixes E1 ou SIP na proporção 01(um) canal de URA para cada tronco digital.

8.8.10 A CONTRATADA deverá manter, também, a quantidade de ramais de solução PABX-DAC (licença de Atendentes) diretamente proporcional à quantidade portas/canais de URA demandados pelo CFO na proporção de 01(um) ramal para cada canal de URA.

8.8.11 As portas simultâneas poderão prover funcionalidades tecnológicas de Reconhecimento e Sintetização de VOZ (Automatic Speech Recognation – ASR), Conversão de Texto em Voz (Text-To-Speech – TTS), além de reconhecimento decádico.

8.8.12 As portas de URA utilizadas para a prestação dos serviços ora contratados devem ser de uso exclusivo do CONTRATANTE, não podendo ser compartilhadas com a prestação de serviços para outros clientes da CONTRATADA.

8.8.13 A seguir apresentam-se as características para a Unidade de Resposta Audível (URA):

a. deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
b. suportar aplicação do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência);
c. programação da URA (árvore de voz, fraseologia, etc.) deverá ser modificada sempre que considerar necessária a alteração pela CONTRATANTE;
d. reconhecimento de ligações roteadas do DAC para a URA, tanto analógicas como digitais;
e. possibilitar que os usuários do CONTRATANTE não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de cut through);
f. possibilitar aos usuários do CONTRATANTE acesso direto à operação desejada, sem necessidade de percorrer cada uma das opções anteriores porventura existentes;
g. permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;
h. capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações;
i. a árvore de atendimento da URA será construída pela CONTRATADA com apoio da CONTRATANTE e deverá ser utilizada na Central de Atendimento.
j. A CONTRATADA deverá prever em seu equipamento de URA a inclusão, exclusão e alteração de novas fraseologias, serviços e informações, que poderão ser solicitadas pelo CFO a qualquer tempo. As devidas inclusões, exclusões e alterações, quando forem solicitadas à CONTRATADA terão o prazo de 24 horas para execução.

k. As gravações de fraseologias da URA deverão ser submetidas à análise e aprovação pelo CFO antes de serem programadas, testadas e efetivamente ativadas.

l. As gravações de fraseologias da URA deverão ser feitas em estúdio próprio ou contratado, garantindo a qualidade e padronização das mensagens. Para casos emergenciais e prioritários poderão ser utilizados os recursos disponíveis através de tecnologia TTS (Text-To-Speech).

m. Toda e qualquer gravação é de responsabilidade da CONTRATADA e não poderá ter custo extra, fora desse contrato.

n. A CONTRATADA deverá prever no mínimo 30 canais simultâneos de URA (Unidade de Resposta Audível) com plano de expansão, conforme necessidade de aditamento contratual.

o. As informações inseridas pelos usuários na URA deverão ser persistentes durante todo o fluxo de atendimento, inclusive no software de Distribuição Automática de Chamadas (DAC), de modo a não ser necessário solicitar que os mesmos dados sejam digitados novamente. Este é um componente de integração que deve ser disponibilizado na plataforma de atendimento.

p. As opções de acesso da URA devem ser de fácil configuração para se adaptarem às necessidades de comunicação da CONTRATANTE.

8.8.14 A manutenção da URA pela CONTRATADA deverá ser executada sempre no horário de menor tráfego de atendimento e previamente autorizada, por escrito, pelo gestor do contrato do CFO.

8.8.15 A CONTRATADA, sempre que executar a manutenção da URA deverá prever uma mensagem explicativa ao cliente.

8.8.16 A mensagem deverá ser submetida previamente à análise e aprovação do CFO antes de sua efetiva ativação.

8.8.17 A URA deverá prever a exibição das gravações institucionais durante o período em espera, de acordo com as necessidades do CFO.

8.8.18 Os textos das mensagens serão fornecidos pelo CFO, cabendo a CONTRATADA efetuar gravação.

8.8.19 A CONTRATADA deverá prover a rastreabilidade de 100% das chamadas atendidas na Unidade de Resposta Audível - URA, finalizadas na própria URA ou transferidas para o Discador Automático de Chamadas - DAC.

8.8.20 A CONTRATADA deve programar solução para bloquear ligações telefônicas a cobrar (DDC).

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

8.8.22 As especificações técnicas dos serviços a serem implementados, inicialmente, serão fornecidas pelo CONTRATANTE na data da assinatura do contrato de prestação dos serviços.

8.8.23 A URA deverá gerar, no mínimo, as estatísticas abaixo relacionadas:

a. quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas na URA, em intervalo de 30 e 30 minutos;
b. quantidade, diária e mensal, de ligações finalizadas na URA, em intervalo de 30 e 30 minutos;
c. quantidade, diária e mensal, de ligações não finalizadas na URA, em intervalo de 30 e 30 minutos;
d. quantidade, diária e mensal, de ligações com transações realizadas na URA e finalizadas na URA, em intervalo de 30 e 30 minutos;
e. quantidade, diária e mensal, de ligações com transações realizadas na URA e transferidas para o atendente, em intervalo de 30 e 30 minutos;
f. quantidade, diária e mensal, de ligações pelo atendente para a URA, em intervalo de 30 e 30 minutos;
g. tempo médio, diário e mensal, em segundos, de retenções das ligações por tipo de serviços;

h. fator de concentração de ligações, na HMM (hora de maior movimento) e DMM (diário de maior movimento) e em intervalos, a ser definido pelo CONTRATANTE;
i. quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas na URA por Unidade da Federação.

8.9 **Sistema de Gerenciamento de Chamadas**

8.9.1 O software de gerenciamento de chamadas da CONTRATADA deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o equipamento DAC utilizado, e possuir as seguintes funcionalidades mínimas:

a. capacidade de gerenciamento de expectativa na fila de espera;
b. capacidade de integração com o sistema de Gerenciamento da Força de Trabalho;
c. capacidade de monitoração da tela do atendente;
d. capacidade de gerenciamento do nível de serviço;
e. capacidade de fornecer relatórios estatísticos online com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento; disponibilidade de licença (no mínimo três) do Sistema de Gerenciamento de Chamadas, de uso simultâneo, para pessoal de gestão do CONTRATANTE.
f. permitir, por meio de interface gráfica, o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento do sistema de gerenciamento de chamadas;
g. os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e não manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados;
h. deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos Atendentes e Supervisores, grupos/especialidades, eventos, chamadas e navegação;

i. deverão ser disponibilizados os relatórios históricos de Atendentes e Supervisores, grupos/especialidades, eventos, chamadas e relatórios da navegação;

j. os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão do CFO e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA via web ou diretamente (link dedicado), com acesso *on-line* e exclusivo por senha para o CFO a qualquer tempo.

k. o sistema de consulta e acompanhamento deverá ter a mesma origem da plataforma de comunicação – Sistema de Gerenciamento de Chamadas. Essa base de dados não poderá ser manipulável, visando garantir a integridade dos dados. A CONTRATADA comprovará à CONTRATANTE o atendimento dessa especificação técnica por meio de documentação técnica oficial do fabricante.

l. interface para envio de mensagens instantâneas individuais para os grupos de atendentes no nível supervisão, coordenação e gerência;

m. permitir aos Supervisores a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta. Essa função deverá permitir que os níveis superiores escutem os atendimentos, irrestritamente. Para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre atendentes.

n. permitir modos de escutas diferenciados, ou seja: restrita, em que o atendente escutado não toma conhecimento da escuta; participativa, que permite a intervenção do Supervisor na ligação sem que o usuário tome conhecimento; e a conferência, com a participação de pelo menos três agentes na mesma ligação (exe.: Usuário, Atendente e Supervisor).

8.9.2 O software de supervisão deverá ser WEB e compatível com navegadores padrão de mercado e deverá possuir os seguintes recursos: bloquear e desbloquear a posição de atendente; ajustar o skill do atendente de forma individual ou para todo um grupo de atendentes; colocar a chamada em

música de espera; transferir a chamada; realizar monitoramento em tempo real a partir da tela da supervisão; possuir todas as facilidades de um ramal individual do PABX/IP; consultar ramais do PABX/IP; interface gráfica acessada via navegador (browser) WEB, destinado à supervisão “on-line” das Posições de Atendimento, sendo essa interface destinada aos administradores do sistema e supervisores do DAC.

8.9.3 Permitir a supervisão remota em tempo real do desempenho do sistema, possibilitando acompanhar o atendimento fora do seu ambiente de trabalho e: número de agentes logados; número de agentes disponíveis; número de agentes em pausa; número de agentes ocupados; número de agentes em pós-atendimento; número de chamadas em espera; maior tempo de espera; número de chamadas entrantes no período; número de chamadas atendidas; chamadas abandonadas; tempo médio de atendimento (TMA); tempo médio de desistência (TMD); tempo médio de espera (TME); Maior tempo de atendimento; Percentual de nível de serviço; Identificação da chamada.

8.9.4 O sistema de gerenciamento e chamadas deverá ainda gerar relatórios de atendentes com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, tais como:

a. Informações do Atendente;
b. Tempo total por estado e Atendente;
c. Quantidade de chamadas atendidas por Atendente;
d. Quantidade de chamadas ativas por Atendente;
e. Quantidade de registro de chamadas;
f. Tempo médio entre o primeiro toque e o efetivo atendimento;
g. Tempo médio de mudo por Atendente;
h. Tempo médio de conversação de todos os Atendentes;
i. Tempo maior de conversação de todos os Atendentes;
j. Tempo total de conversação de todos os Atendentes;

k. Tempo total de pausas por Atendente.

8.9.5 Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão do CFO e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA, via web ou diretamente (link dedicado) on-line, com acesso exclusivo por senha para o CFO a qualquer tempo (real time).

8.9.6 O Sistema de Gerenciamento de Chamadas deverá gerenciar todas as posições ativas ou receptivas, locais ou remotas e deve ter as seguintes características:

a. capacidade gráfica;
b. capacidade de gerenciamento de expectativa na fila de espera;
c. capacidade de integração com o sistema de Gerenciamento da Força de Trabalho;
d. capacidade de monitoração da tela do atendente;
e. capacidade de gerenciamento do nível de serviço;
f. capacidade de fornecer relatórios estatísticos online; disponibilidade de licença (no mínimo três) do Sistema de Gerenciamento de Chamadas, de uso simultâneo, para pessoal de gestão do CONTRATANTE.

8.10 **Sistema de Teleatendimento Ativo**

8.10.1 O Sistema de Teleatendimento Ativo deverá ter as seguintes características:

8.10.1.1 ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;

8.10.1.2 gestão de senhas e acessos em que somente usuários autorizados podem acessá-lo de acordo com o seu perfil;

8.10.1.3 acompanhamento das atividades e dos resultados de contatos dos atendentes através de códigos preestabelecidos no sistema;

8.10.1.4 gestão de contatos, permitindo consulta e informações do contato que está sendo atendido;

8.10.1.5 permitir elaborar e controlar as campanhas de teleatendimento ativo, selecionando o público alvo de cada uma;

8.10.1.6 permitir fazer o agendamento de contatos para o controle e disparo do contato na data agendada;

8.10.1.7 selecionar qual dos telefones deve ser discado primeiro, independente das regras de horário;

8.10.1.8 configurar estratégias de rediscagem para os números configurados na lista de discagem;

8.10.1.9 capacidade de identificar caixa postal;

8.10.1.10 fornecer informações gerenciais e estatísticas dos contatos, resultados por atendente e campanha;

8.10.1.11 fornecer relatórios gráficos sobre a agenda de contatos;

8.10.1.12 permitir realizar rediscagem preditiva de forma automática a partir da base de dados fornecida pelo CFO.

8.11 **Sistema de Atendimento**

8.11.1 O Sistema de Atendimento deverá ter as seguintes características:

8.11.1.1 Ser uma solução/software em português do Brasil, sendo possível o acesso via Web pelo CFO, sem necessidade de instalação na rede da Autarquia.

8.11.1.2 Possuir documentação em português.

8.11.1.3 Utilizar exclusivamente o protocolo http ou https, para acesso pelos usuários.

8.11.1.4 Possuir arquitetura em 3 camadas (camada de apresentação, negócio e persistência), permitindo assim que se tenha maior facilidade na sustentação e manutenção.

8.11.1.5 Manter disponibilidade de 99,9% (noventa e nove vírgula nove) do sistema em operação, o que deverá ser comprovado mensalmente pela CONTRATADA no Relatório Mensal de Prestação de Serviços.

8.11.1.6 Ser interativo, de forma a facilitar o acesso às informações pelo CFO, com navegação intuitiva.

8.11.1.7 Garantir a integridade e a correção das informações, mesmo quando submetido a condições de grande concorrência e/ou volume de dados.

8.11.1.8 Permitir o acesso simultâneo a uma quantidade ilimitada de usuários.

8.11.1.9 Possuir mecanismo que mitigue o risco decorrente de ataques por força bruta, especialmente em telas de login de acesso ao sistema.

8.11.1.10 Ser adaptável e flexível para o atendimento às necessidades e exigências do CFO, permitindo, rapidamente, novas implementações.

8.11.1.11 Permitir a geração ou revalidação de senhas de forma automática.

8.11.1.12 Possuir rotina para expiração de senha.

8.11.1.13 Garantir que todos os acessos e operações realizadas no sistema sejam feitos por usuário logado, com registro de data, hora, operação realizada.

8.11.1.14 Permitir a consulta aos dados citados no item anterior através de relatório específico, solicitado sob demanda, ou por meio da extração desses dados diretamente do banco de dados, via consulta ou roteiros de banco de dados.

8.11.1.15 Permitir a migração de dados para aplicação em formato de planilha eletrônica, inclusive em formato aberto.

8.11.1.16 Utilizar os sistemas gerenciadores de banco de dados relacionais (SGBD) para armazenamento dos dados.

8.11.1.17 Permitir a definição de, no mínimo, 10 (dez) perfis distintos de acesso ao sistema, com possibilidade de atribuir, para cada perfil, autorização para inclusão, alteração, consulta e exclusão de informações ou funcionalidades do sistema, sem a necessidade de desenvolvimento por customização.

8.11.1.18 Permitir que um perfil específico possa executar mais de um papel dentro do sistema.

8.11.1.19 Permitir a criação de perfil “master” ou de “administrador”, que poderá executar as operações de inclusão, exclusão, alteração e consulta de usuários no sistema, o reset de senhas, a criação de etapas, processos de

atendimento, gestão de perfis, papéis, construção de fluxos e etapas, atribuição de funcionalidades, permissões ao usuário do sistema, sem a necessidade de desenvolvimento por customização.

8.11.1.20 Permitir que sejam criados diferentes grupos de atendimento em um mesmo nível de atendimento.

8.11.1.21 Possuir tela de cadastramento dos usuários externos, com campos a serem definidos pelo CFO, que também decidirá quais serão de preenchimento obrigatório.

8.11.1.22 Garantir que o cadastro do usuário seja único, para tratamento das solicitações sem redundância, sem perda de informação e sem a necessidade de se criar várias solicitações para o mesmo usuário, dispondo de solução automatizada que auxilie o atendente na identificação de demandas repetidas.

8.11.1.23 Permitir a identificação de um usuário já cadastrado por meio dos metadados informados no cadastramento.

8.11.1.24 Associar todos os atendimentos a um cadastro pré-existente, para fins de identificação futura do usuário, salvo nos casos em que este não quiser se identificar, devendo o sistema tratar o protocolo como sendo de “usuário anônimo”.

8.11.1.25 Permitir o registro de todos os atendimentos, independentemente do canal de entrada, dentro dos parâmetros estabelecidos pelo CFO.

8.11.1.26 Atribuir a cada atendimento um número de protocolo único e específico.

8.11.1.27 Classificar os atendimentos, dentro dos parâmetros pré-estabelecidos (Tipo de demanda, urgência, entre outros), utilizando os formulários, fluxos e etapas pertinentes a cada categoria.

8.11.1.28 Permitir e restringir alterações na classificação inicial, segundo parâmetros estabelecidos.

8.11.1.29 Atribuir um prazo de resposta para todos os protocolos não finalizados no primeiro atendimento, a partir da classificação e parametrização dada no sistema.

8.11.1.30 Apresentar, em cada etapa do atendimento, o prazo de tratamento por nível e/ou o prazo total de resposta da solicitação, seguindo a parametrização dada no controle de fluxo.

8.11.1.31 Permitir a contagem de prazos em dias úteis e em dias corridos, conforme for o caso.

8.11.1.32 Permitir o cadastro de feriados para os casos em que a contagem de prazo for feita em dias úteis.

8.11.1.33 Permitir a consulta a todos os protocolos abertos (pendentes e finalizados), sendo possível visualizar seu status, sua localização (no caso dos pendentes), metadados associados à demanda (data de entrada, canal de entrada, classificação, prazo de resposta, entre outros) e seu conteúdo.

8.11.1.34 Permitir o escalonamento automático das demandas pendentes em cada nível de atendimento ou grupo de atendimento, segundo critérios previamente definidos pelo CFO.

8.11.1.35 Permitir que os usuários cadastrados em determinado nível de atendimento ou grupo de atendimento tenham acesso, para tratamento, a todas as demandas pendentes existentes em seu nível/grupo.

8.11.1.36 Exigir o bloqueio de um protocolo, antes da sua alteração, para evitar que usuários distintos possam tratá-lo simultaneamente.

8.11.1.37 Permitir que o usuário “master” tenha acesso a todas as caixas de encaminhamento, tendo a possibilidade de desbloquear e tratar protocolos.

8.11.1.38 Permitir a identificação do histórico de atendimentos prestados a um usuário, por meio de consulta aos seus dados cadastrais.

8.11.1.39 Permitir, em cada atendimento, a visualização do histórico de atendimentos do usuário.

8.11.1.40 Permitir a vinculação de um protocolo a outro já aberto.

8.11.1.41 Permitir o encaminhamento ou visualização do histórico do usuário, em caso de transferência de ligação.

8.11.1.42 Manter o histórico do atendimento, com as manifestações registradas por cada item, devendo ser parametrizadas as permissões e restrições para alteração de conteúdo.

8.11.1.43 Possibilitar o encerramento das demandas, dentro dos parâmetros estabelecidos.

8.11.1.44 Permitir a geração de estatísticas de atendimento, por nível, grupo de atendimento, usuário ou desempenho total da central.

8.11.1.45 Permitir a anexação de documentos pelos diversos níveis de atendimento, dentro do fluxo de tratamento das demandas.

8.12 **Sistema de Gravação de Voz**

8.12.1 O sistema de gravação de voz deverá ter as seguintes características:

8.12.1.1 deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;

8.12.1.2 capacidade de gravação de voz de todas as Posições de Atendimento e Supervisores;

8.12.1.3 permitir gravação seletiva utilizando seleção baseada em canal, data/hora, usuário, ramal e número do chamador;

8.12.1.4 capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir de qualquer estação de operação, supervisão, desde que informadas as chaves de pesquisa, tais como o número do chamador, a identificação do usuário, a identificação do atendente/supervisor, os períodos, o número do ramal ou tronco;

8.12.1.5 manter arquivo das gravações armazenadas por um período mínimo de 90 dias, contados a partir da data de gravação de cada atendimento;

8.12.1.6 permitir que todos os acessos ao gravador, pelos empregados da CONTRATADA, sejam limitados de acordo com suas atribuições, vinculado aos níveis de gerenciamento, com mecanismos de segurança contra acessos indevidos;

8.12.1.7 funcionar de forma ininterrupta de acordo com o funcionamento da Central de Atendimento do CFO;

8.12.1.8 o gravador deverá iniciar o funcionamento do sistema sem a necessidade de intervenção técnica, comandos específicos ou senhas de acesso, no caso de reinicialização por falta de energia elétrica;

8.12.1.9 os recursos de gravação não poderão impedir ou interferir em nenhuma facilidade de comunicação existente no PABX;

8.12.1.10 a reprodução ou exportação dos arquivos de gravados deverá ser em formatos compatíveis com o MS Windows#, WAVE, WMA etc.

8.12.1.11 possibilitar o armazenamento das gravações de forma temporária e/ou definitivas mantendo a integridade e perenidade dos dados.

8.13 **Sistema de Gravação de Tela**

8.13.1 O sistema de gravação de tela deverá possuir as seguintes características:

8.13.1.1 deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC, permitindo ao CFO realizar auditoria e avaliação da qualidade dos atendimentos;

8.13.1.2 capacidade de gravação de tela, sob demanda do CFO, no momento do atendimento de uma chamada pelo atendente. As imagens de tela deverão ser capturadas em intervalos definidos, sendo encaminhadas para armazenamento nos servidores da plataforma;

8.13.1.3 permitir as gravações de tela concatenadas com a gravação de voz da chamada, permitindo a consulta e reprodução das gravações de tela e voz, simultaneamente, na monitoria da qualidade;

8.13.1.4 capacidade de habilitação e configuração da gravação de tela baseado em um percentual de atendimento das chamadas do atendente.

8.14 **Serviço de Gestão da Base de Conhecimento**

8.14.1 A Base de Conhecimento consolida todas as informações acerca dos projetos, programas e políticas do CONTRATANTE. Essas informações são utilizadas para prestar atendimento aos usuários da Central de Atendimento e possui como principais funcionalidades as seguintes:

a. Permite a gestão de conteúdos por meio de classificação (setor, programa/projeto, classificação, assunto e tópico);
b. Possibilita a criação dinâmica de menus e submenus para organização e recuperação das informações e procedimentos de atendimento por assunto;
c. Permite a exibição automática de procedimentos de atendimento aos usuários, gestores e técnicos conforme a classificação das demandas;
d. Permite a inclusão de procedimentos de atendimento e informações contendo tabelas e imagens, facilitando o atendimento;
e. Permite o controle de publicação de scripts de atendimento por meio de fluxo previamente definido;
f. Permite a mensuração da frequência de uso dos scripts para fins de depuração da base de conhecimento com a inativação de scripts não utilizados;
g. Permite o registro do histórico das inclusões, alterações e inativação na base de conhecimento;
h. Permite a geração de estatísticas e relatórios gerenciais extraídos da base de conhecimento;
i. Permite a indexação e a recuperação textual dos procedimentos cadastrados;

j. Permite o controle de elaboração, aprovação e publicação de scripts de atendimento e base de conhecimento (Perguntas Frequentes e Respostas-Padrão) por meio de fluxos previamente definidos.

8.14.2 A CONTRATADA deve manter a Base de Conhecimento atualizada diariamente.

8.14.3 Todo o conteúdo da base de conhecimento será de propriedade do CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA repassá-lo ao CONTRATANTE ao término do contrato e sempre que solicitado, em formato a ser definido entre as partes.

8.14.4 É de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento dessa ferramenta e dos profissionais responsáveis pela inserção e manutenção dos conteúdos.

8.14.5 Caberá a CONTRATANTE a gestão dos critérios para a elaboração e manutenção dos conteúdos, bem como o acompanhamento e fiscalização destas atividades.

8.14.6 A CONTRATADA deverá propor a criação e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviços contratados.

8.14.7 Deverá levantar procedimentos e rotinas existentes no CONTRATANTE que manterão relacionamentos operacionais com a Central de Atendimento;

8.14.8 Aperfeiçoar, em conjunto com profissionais da CONTRATANTE, procedimentos/rotinas levantados, com vistas à sua adequação aos procedimentos de atendimento.

8.14.9 Definir processos otimizados aos serviços de atendimento executados pela Central de Atendimento.

8.14.10 Implementar os scripts que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no atendimento receptivo e ativo.

8.14.11 Desenvolver atividades para reformulação constante da URA de forma que estes se tornem interativos, amigáveis e com altos índices de retenção, em função da implantação de técnicas e de recursos para humanização.

8.14.12 Todas as modificações, proposições e melhorias propostas para a base de conhecimento deverão obrigatoriamente ser aprovadas pelo CONTRATANTE antes da sua utilização em produção.

8.14.13 A CONTRATADA deverá propor padronizações, melhorias e procedimentos que permitam uma melhor utilização da base de conhecimento para as operações de atendimento.

8.14.14 A CONTRATADA deverá manter a base de conhecimento atualizada.

8.15 **Sistema de Gestão da Força de Trabalho e Qualidade**

8.15.1 O Sistema de Gestão da Força de Trabalho e Qualidade é a solução responsável pela gestão de recursos humanos e tecnológicos da Central de Atendimento, com o objetivo de garantir a alta qualidade e desempenho de forma otimizada, alinhada com a real necessidade dos serviços e de forma centralizada, simplificando a análise dos dados, incluindo as seguintes características:

a. permitir a gestão centralizada da Central de Atendimento;
b. proporcionar previsões otimizadas e aderentes à realidade, além de controles de desempenho individual dos atendentes e monitoria da qualidade;
c. realizar o planejamento para gestão de todas as premissas necessárias para o dimensionamento de forma intra-hora ou diária, além de permitir que ajustes 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;
d. realizar o acompanhamento em tempo real e histórico da ocupação das posições de atendimento, com informações do agente logado;
e. realizar o gerenciamento dos status inseridos pelos atendentes de modo a justificar o seu tempo de trabalho, em que um grupo de usuários recebe as solicitações de justificativas podendo autorizar ou negar;

f. possibilitar feedback on-line via modulo web para o atendente;

g. propiciar uma interface simples e objetiva entre os Atendentes e os Supervisores, atendendo às principais necessidades do dia-a-dia no tocante à:

I. solicitação de trocas e ausências;

II. alteração de horário;

III. agendamento de férias; e

IV. apontamento de produtividade.

h. garantir a segurança e unidade das informações, disponibilizando informações para usuários específicos;

i. deverá estar integrada ao sistema de telefonia DAC, permitindo o planejamento e dimensionamento do tráfego intra-hora e acompanhamento dos indicadores de qualidade do atendimento;

j. possuir módulo de qualidade para acompanhamento da avaliação do atendente, gerando nota final e mantendo histórico de avaliações anteriores; e

k. permitir que o Supervisores e gerente tenham uma visão micro e macro da operação, visualizando resultados em tempo real para possíveis ações imediatas.

8.15.2 As funcionalidades previstas no tópico Requisitos Tecnológicos correspondem àquelas mínimas necessárias para a prestação de serviço de uma Central de Atendimento nas condições exigidas neste Termo de Referência, não haverá gestão do CFO sobre marcas, modelos e especificações técnicas dos equipamentos.

8.16 **Relatórios**

8.16.1 Deverá possuir, no mínimo, os seguintes relatórios relacionados aos atendimentos prestados:

8.16.1.1 Total de protocolos abertos: Deverá ter como filtro o período, o canal de entrada, a classificação de urgência (urgente e não urgente) e a identificação do usuário (anônimo ou não). Deverá ser possível cruzar todos os filtros.

8.16.1.2 Estratificação dos protocolos por tipo de demanda: Deverá ter como filtro o período, o canal de entrada, a classificação de urgência (urgente e não urgente) e a identificação do usuário (anônimo ou não). Deverá ser possível cruzar todos os filtros.

8.16.1.3 Total de protocolos recebidos por nível de atendimento: Deverá ter como filtro o período, o nível de atendimento, o grupo de atendimento (quando couber) e o canal de entrada. Deverá ser possível cruzar todos os filtros.

8.16.1.4 Tratamento dos protocolos: Deverá ter como filtro o período (com a opção de indicar se o período a ser pesquisado será referente à data de abertura do protocolo ou à de tratamento), o status do protocolo (pendente, tratado e finalizado, sendo possível, no último caso, escolher entre os protocolos finalizadas no primeiro atendimento ou não), o nível de atendimento, o grupo de atendimento (quando couber), o canal de entrada e o prazo (dentro, fora do prazo). Deverá ser possível cruzar todos os filtros.

8.16.1.5 Tempo médio de tratamento: Deverá ter como filtro o período, o nível de atendimento, o grupo de atendimento (quando couber), o canal de entrada, a classificação de urgência (urgente e não urgente). Deverá ser possível cruzar todos os filtros.

8.16.1.6 Detalhes de encaminhamento: Deverá ter como filtro o número do protocolo de atendimento, sendo mostrado no resultado o histórico do tramite do protocolo por todos os níveis e grupos de atendimento, bem com as informações de data, hora e usuários responsáveis por cada tramite.

8.16.1.7 Perfil dos usuários: Deverá ter como filtro a classificação do usuário (pessoa física ou jurídica) e o período do cadastro. Deverá ser possível cruzar todos os filtros.

8.16.2 A CONTRATADA deverá ainda gerar relatórios, mediante demanda do CFO, de todos os protocolos de atendimento em que constem determinadas palavras-chave, com definição do período de pesquisa. Esses relatórios deverão informar: número do protocolo, data de entrada, status, usuário demandante (nome completo), pergunta e resposta (caso esteja finalizado). Devem ser fornecidos ao CFO em formato “xls”, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, contadas do momento em que foi formalizada a solicitação.

8.16.3 O sistema deve ainda permitir a produção de relatórios dinâmicos, ou seja, o usuário define os filtros e o sistema faz o cruzamento de dados.

8.17 **Sistema de Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos**

8.17.1 O Sistema de Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos será uma importante ferramenta para se medir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Atendimento. O sistema deverá ser agregado ao sistema de atendimento e deverá ser uma ferramenta fácil e de prática utilização para o usuário, contemplando as seguintes características:

a. Todos os atendimentos, independente de canal de entrada, deverão conter possibilidade de oferecer ao usuário uma Pesquisa de Satisfação;
b. As notas dadas pelo cliente deverão ser inseridas em um banco de dados para compor relatórios contendo os resultados das pesquisas;
c. A supervisão de posse das pesquisas referidas poderá fazer avaliações de desempenho, notificando as possíveis irregularidades e/ou deficiências aferidas;
d. Por meio do Módulo Pesquisa deverá ser aferido o nível de satisfação do cliente, devendo o resultado da pesquisa constar dos autos para ser considerado na hipótese de eventual prorrogação do contrato.

8.18 **Aparelhos Telefônicos e Head-Sets**

8.18.1 A CONTRATADA deverá utilizar aparelhos com as seguintes características mínimas:

a. aparelhos telefônicos com viva voz e display, com teclas programáveis e facilidade de conferência, transferência, retenção, rediscagem e mudo; e

b. utilizar head-sets individuais e adaptáveis aos aparelhos dos atendentes.

8.19 **Hardware – Parte Física**

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

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

8.19.3 A CONTRATADA deverá prover acomodação e alimentação elétrica para todos os equipamentos envolvidos, tais como “modems”, roteadores etc. em sala com acesso restrito e infraestrutura elétrica estabilizada através de rede coberta por “nobreak” (aparelho desenvolvido para fornecer energia ininterrupta na ausência de energia).

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

8.20 **Rede Física e Lógica**

8.20.1 A rede física e lógica da CONTRATADA deverá ser suportada por sistema de cabeamento estruturado com protocolo TCP/IP, com utilização de

equipamentos ativos de rede (switches) com qualidade de serviço para atendimento de voz sobre IP (VOIP).

8.20.2 A CONTRATADA deverá dispor de um sistema de gerenciamento de redes com função de supervisionar e controlar a rede LAN e todos os dispositivos nela conectados.

8.20.3 Os recursos de gerência 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.

8.20.4 Ainda, deve possuir conexão à Internet (Web), permitindo aos administradores, técnicos de suporte e outras pessoas autorizadas, o acesso às informações e relatórios, cuja conexão será controlada por identificação de usuários e senhas, com acesso diferenciado, o qual será especificado no momento de cadastramento dos usuários. A rede de acesso deverá permitir segregação por funções dentro do Atendimento.

8.20.5 A empresa vencedora da licitação deverá contratar link dedicado tendo em vista a necessidade de comunicação entre a rede do CFO e a rede da CONTRATADA.

8.20.6 **Servidores e Equipamentos de Rede**

8.20.6.1 O ambiente tecnológico para sustentação dos serviços previstos neste Termo de Referência é de responsabilidade da CONTRATADA, e deve ser dimensionado, de modo a suportar as demandas exigidas pelos sistemas do CFO e estações de trabalho a eles conectadas.

8.20.6.2 A disponibilidade do ambiente deve ser de 99% ao mês.

8.20.6.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à ferramenta de monitoramento para que sejam verificados em tempo real pelo CFO:

a. disponibilidade dos ambientes, servidores e sistemas;
b. disponibilidade dos links de comunicação e link de internet;
c. disponibilidade de acesso aos sistemas externos a serem acessados.

8.20.6.4 A CONTRATADA deverá possuir e manter uma política rígida de segurança de dados em sua estrutura.

8.20.6.5 Serão concedidos acessos apenas a sistemas, informações e serviços necessários para a realização da atividade CONTRATADA, salvo expressa autorização do CFO.

8.20.6.6 Os acessos aos sistemas, informações e serviços serão realizados por meio dos recursos oferecidos via internet.

8.20.6.7 A CONTRATADA deverá possuir acesso dedicado à Internet, sendo esse acesso diferenciado entre área de staff e atendimento.

8.20.6.8 A CONTRATADA é responsável por disponibilizar os links de comunicação de dados para interligação da sua rede com a autorização do CFO.

8.20.6.9 Este link deve ser dedicado, e servirá para facilitar a troca de dados e acesso aos sistemas do CFO e da CONTRATADA.

8.20.6.10 Os links de interligação da rede da CONTRATADA com a rede do CFO deverão ser dimensionados com velocidade (largura de banda) capaz de suportar o número de conexões e acessos simultâneos necessários para atender às funcionalidades das demandas.

9 REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

9.1 O serviço de manutenção consiste em manter em perfeito funcionamento todos os recursos da Central de Atendimento, considerando as seguintes atividades básicas:

a. manter serviços técnicos para resolução de ocorrência de problemas;
b. manter todos os componentes necessários à solução;
c. manter seu pessoal devidamente treinado, capacitado e atualizado;

d. manter o espaço físico e equipamento adequados para o perfeito funcionamento da Central.

9.2 O serviço de suporte aos sistemas consiste na execução das seguintes atividades mínimas:

a. realização de manutenção preventiva, preditiva e corretiva de equipamentos da Central de Atendimento;
b. instalação e manutenção de software aplicativos e da rede da Central de Atendimento;
c. configuração de equipamentos de dados;
d. instalação, manutenção e cabeamento estruturado;
e. monitoramento do desempenho da plataforma de comunicação;
f. disponibilização do acesso à internet e a intranet;
g. preparação de diagramas de fluxos, mapeamentos de processos de atendimento;
h. documentação dos serviços realizados.

10 REQUISITOS DE SEGURANÇA

10.1 **Confidencialidade**

10.1.1 A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados ou informações, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venham a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independente da classificação de sigilo conferida pelo CFO a tais documentos.

10.1.2 Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do CFO, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formalizada pela Autarquia.

10.1.3 A CONTRATADA não poderá utilizar a marca CFO em atividades de marketing ou afins sem autorização da Autarquia.

10.1.4 Além disso, após assinatura do contrato, será exigida a assinatura de Termo Responsabilidade, Confidencialidade e Sigilo – Anexo III deste Termo de Referência.

10.1.5 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 ao CFO do desligamento realizado.

10.1.6 Os colaboradores que estiverem de férias ou afastados por qualquer motivo devem ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos até o devido retorno.

10.2 **Segurança**

10.2.1 A CONTRATADA deverá contar ainda com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas pelo CFO, sob pena de responsabilização.

10.2.2 Constituem itens mínimos de segurança:

a. Proteção do setup dos microcomputadores com senha;
b. A senha de setup deve ser utilizada exclusivamente pela área de suporte de TI;
c. Portas USB nos equipamentos da operação bloqueadas para boot do computador;
d. Portas USB bloqueadas para equipamentos 3G e similares;
e. Gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento bloqueada em portas USB;
f. Portas wi-fi, bluetooth desabilitadas;
g. Cada atendente deve possuir login e senha individuais de acesso à sessão de usuário do sistema operacional;

h. Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;
i. Todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador;
j. As opções de gravação de arquivo dos navegadores devem estar desabilitada;
k. Senha de administrador deve ser restrita aos responsáveis pelo suporte de TI;
l. Todos os aplicativos utilizados pelos atendentes devem ser disponibilizados na área de trabalho (desktop) do computador;
m. Bloquear o acesso a aplicativos, tais como "edit.com", que permitem criar e gravar arquivos no computador;
n. Aplicativos do tipo “bloco de notas – notepad” devem ter a função de gravação de arquivo desabilitada;
o. Os equipamentos da área de teleatendimento não devem ter acesso a impressoras;
p. Os equipamentos dos atendentes não devem ter acesso a correio eletrônico para domínios externos à Central, salvo por solicitação e autorização prévia e expressa do CFO;
q. Sistemas de mensagens instantâneas na área de teleatendimento devem ter o acesso bloqueado para usuários de domínios externos à Central;
r. Todos os equipamentos devem possuir antivírus instalado e atualizado;
s. Arquivos necessários a treinamento, orientação, informações diversas relativas à operação da Central devem ser disponibilizadas em portal web no ambiente intranet;
t. O acesso aos demais sites de internet, com exceção do site do CFO e demais sites autorizados, deverão ser bloqueados nos equipamentos do teleatendimento;

u. No que se refere à segurança das instalações, o acesso às dependências onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas;

v. O circuito de rede destinado à Central de Atendimento do CFO, modem, roteador, switchs e demais acessórios deverão ser instalados em ambiente isolado e protegido contra acesso indevido;

w. Por fim, 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.

10.2.3 A CONTRATADA deverá contar com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços neste Termo de Referência, respondendo administrativamente, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito.

10.2.4 A CONTRATADA deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria, em especial decorrentes do uso indevido de informações disponibilizadas para a execução das atividades.

10.2.5 Será resguardado o sigilo das informações, documentos e banco de dados do CFO, ficando a cargo da CONTRATADA a adoção de todas as providências necessárias para este fim. Nesse sentido, deverá submeter-se às políticas de segurança do CFO e assumir inteira responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados a Autarquia ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança.

10.2.6 Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do CFO, não podendo a CONTRATADA em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal do CFO. Toda informação originária da prestação

dos serviços de teleatendimento deverá ser disponibilizada somente pelo CFO e a quem ele determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia a reutilização danosa.

10.2.7 Equipamentos deverão conter, no mínimo, as seguintes funcionalidades de segurança:

a. cada colaborador deve possuir login e senha individuais de acesso à sessão de usuário do sistema operacional, pois todas as ações efetuadas por meio do login serão de responsabilidade do colaborador da CONTRATADA;
b. nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;
c. todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador;
d. proteção dos dados contra acesso indevido.

10.2.8 No contrato de trabalho dos funcionários deverá constar, de forma expressa, a penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato.

10.2.9 Para os casos de demissão do empregado ou dispensa, seja ela por justa causa ou não, ou ainda por afastamento da operação da Central de Atendimento da do CFO0 definitivo ou temporário, deverão ter cancelados os acessos aos ambientes e aos sistemas, por meio de comunicação formal da CONTRATADA ao CFO, em até 02 (dois) dias, após a ocorrência do fato.

10.2.10 Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do CFO.

10.2.11 A CONTRATADA deve, ainda, prover segurança, por meio da utilização de identificação individual (crachá contendo, no mínimo, foto, nome do funcionário, nome da Central de Atendimento do CFP e matrícula) de todos

os colaboradores da Central de Atendimento e demais profissionais alocados na prestação dos serviços contratados.

10.2.12 Todos os profissionais alocados para a prestação dos serviços à Central de Atendimento devem ter user id e senha pessoal e intransferível em todos os sistemas a serem utilizados no atendimento.

10.2.13 Somente estarão aptos a prestarem atendimento na Central de Atendimento do CFO os atendentes e supervisores que possuírem acesso a todos os sistemas utilizados para o atendimento, mediante disponibilização prévia pela CONTRATADA das listas contendo os nomes e os acessos que foram liberados.

10.2.14 A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CFO, até o 5º dia útil de cada mês ou quando necessário, ao critério do CFP, a listagem atualizada dos profissionais do alocados na Central de Atendimento, bem como dos profissionais desligados ou afastados no mês anterior. A listagem deverá ser composta por no mínimo: matrícula, nome completo do profissional, PIS, CPF, Registo de Identificação, data de admissão, data do desligamento/afastamento, supervisor correspondente, turno de trabalho, status (se INSS, licença maternidade, férias etc.), login e célula de atendimento.

10.2.15 Nas Posições de Atendimento (PAs), utilizadas pelos atendentes, deverá haver mecanismos que proíbam a cópia não autorizada de dados.

10.2.16 Nos ambientes de prestação dos serviços contratados deve haver, somente, produtos, aplicações, serviços necessários ao atendimento e conexão ao CFO, devendo todos os produtos, aplicações e serviços serem informados, previamente, ao CFO, com denominação, função, versão e fornecedor/desenvolvedor.

10.3 **Contingência**

10.3.1 A CONTRATADA deve possuir estrutura com todos os recursos tecnológicos, necessários à prestação dos serviços, redundantes, garantindo, com isso, a prestação de serviços contratados de forma continuada.

10.3.2 Os serviços objeto desta contratação não poderão sofrer descontinuidade, portanto a CONTRATADA deverá providenciar e disponibilizar durante a vigência do contrato, planos de contingência para as situações seguintes:

a. Contingência quanto ao Transporte: a CONTRATADA deverá apresentar um plano de contingência que assegure o traslado de seus empregados, no caso de paralisação do serviço de transporte coletivo, com o tempo máximo de atendimento fixado em 02 horas.

b. Contingência quanto às Instalações Físicas: a CONTRATADA deverá apresentar plano de contingenciamento com capacidade para transbordo de no mínimo o atendimento de 50% da demanda do contrato original, ou seja, que possibilite o desvio das chamadas com todos os requisitos de segurança especificados, em caso de quebra ou falha do sistema operacional ou qualquer causa que venha a inviabilizar os recursos da central principal. A contingência deverá manter os mesmos padrões de qualidade no atendimento conforme especificações constantes neste Termo de Referência, para outra central da própria CONTRATADA ou por esta indicada e aceita pelo CONTRATANTE. A tolerância máxima para o período de transbordo da operação entre centrais será de 24 horas.

c. Contingência quanto ao Movimento Grevista: a CONTRATADA deverá apresentar plano de contingência que evite descontinuidade dos serviços prestados devido ao movimento grevista de seus empregados.

d. Contingência quanto ao sistema de gerenciamento das demandas: a CONTRATADA deverá apresentar plano de contingência no caso de indisponibilidade do sistema de gerenciamento das demandas. A contingência deverá abranger tanto a disponibilização da base de conhecimento, utilizada pelos atendentes para prover o atendimento,

quanto do formulário para posterior registro da demanda. Sendo necessária a utilização dessa contingência, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 48 horas para transcrição dos dados contidos no formulário para o sistema de gerenciamento das demandas.

10.4 **Unidade de Backup de Dados**

10.4.1 Rotinas de backup e restore deverão ser mantidas com todas as informações e disponibilizado ao CFO por meio de SFTP para transferência automática dos dados, sempre que necessário e no término do contrato.

11 REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

11.1 **Recursos Humanos**

11.1.1 Para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar quadro de recursos humanos para os cargos listados a seguir, com as respectivas atribuições e qualificações listadas neste termo de referência.

11.1.2 As qualificações dos profissionais exigidas são de extrema importância à perfeita execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.

11.1.3 Foram definidas em observância ao cumprimento das atividades que serão executadas por cada profissional, visando a excelência na qualidade do atendimento prestado pela Central de Atendimento CFO.

11.1.4 O recrutamento e seleção dos profissionais serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, que deverá exigir o perfil profissional mínimo apontado neste Termo e realizar os exames médicos admissionais necessários.

11.1.5 Para a 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.

11.1.6 Todos os profissionais voltados diretamente para as atividades de atendimento da Central do CFO, quais sejam, Supervisores e Atendentes de Nível 1, deverão ser exclusivos e dedicados à Central de Atendimento do CFO, em razão das especificidades técnicas dos conteúdos do CFO.

11.1.7 As atribuições básicas e os requisitos são exigidos e deverão ser comprovadas as suas adequações por parte da CONTRATADA e serão objetos de avaliação por parte da CONTRATANTE, tanto na implantação (novas contratações) como nas substituições.

11.1.8 Supervisor de Atendimento

a. Atribuições Básicas:

i. Executar as funções de supervisão da equipe que lhe é subordinada.

ii. Organizar e distribuir as tarefas diárias.

iii. Monitorar os atendimentos prestados, fazendo as intervenções necessárias.

iv. Elaborar relatórios de acompanhamento dos serviços executados

v. Controlar o horário de chegada e saída, inclusive a marcação do cartão de ponto, descansos, escalas, férias, etc.

vi. Supervisionar o período de descanso e as escalas de atendimento.

vii. Instruir, orientar e treinar a equipe quanto à melhor forma de atendimento a casos rotineiros e a casos especiais.

viii. Comunicar imediatamente ao coordenador qualquer problema relativo ao plano de ocupação das posições de atendimento.

ix. Esclarecer dúvidas da equipe.

x. Identificar necessidades de treinamento, capacitação e reciclagem da equipe

xi. Realizar a avaliação periódica da performance dos colaboradores e propor as substituições e/ou contratações que se fizerem necessárias.

xii. Ter domínio dos indicadores e métricas operacionais.

xiii. Habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional

b. Requisitos Gerais:

i. Ensino Superior completo ou cursando

ii. Experiência mínima de 6 (seis) meses nas atividades de supervisão de atendimento.

iii. Conhecimento de microinformática, Windows, Office e internet.

iv. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto.

11.1.9 Atendente Nível 1

1. Atribuições Básicas:

i. Realizar as atividades de Atendimento de Nível 1, descritas no item 21.6 deste Termo de Referência, obedecendo aos procedimentos padronizados.

ii. Prestar os esclarecimentos e orientações aos usuários,

iii. Responder pelo cumprimento e qualidade do atendimento.

iv. Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado.

v. Manter-se atualizado com relação às mudanças nas informações que impactem em suas atividades.

vi. Expressar-se com clareza e objetividade.

b. Requisitos:

i. Escolaridade mínima: 2º (segundo) grau completo.

ii. Experiência profissional mínima de 06 meses, em operações de Contact Center utilizando ferramentas de webchat.

iii. Conhecimento de microinformática, Windows, Office e internet.

iv. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto.

v. Possuir capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem oral e escrita.

vi. Conhecimento das regras de ortografia.

vii. Aprovação em exame de audiometria e fonoaudiologia.

11.2 **Capacitação**

11.2.1 Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a CONTRATADA deverá disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as exigências presentes neste Termo de Referência.

11.2.2 O processo de capacitação deverá compreender os treinamentos iniciais e continuados, objetivando habilitar os novos empregados para desenvolver suas atividades, bem como permitir uma reciclagem constante de conteúdo, de acordo com a demanda da Central de Atendimento.

11.2.3 Treinamento Inicial

Todos os colaboradores participarão de uma capacitação inicial em que constem os seguintes itens mínimos:

Tema	**Responsável pelo conteúdo**
Excelência no atendimento	Contratada
Comunicação oral e escrita	Contratada
Qualidade no registro de textos (redação)	Contratada
Sistema de atendimento (com simulações)	Contratada
Serviços do CFO	Contratante
Total de horas	A definir junto a Contratante

11.2.4 Todos os custos inerentes à capacitação (espaço físico, material didático, instrutores, dentre outros) serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

11.2.5 O treinamento inicial deverá acontecer antes do início da operação ficando a critério da CONTRATADA a modalidade (presencial ou online). Após o início, novos colaboradores que ingressarem na Central deverão ser submetidos aos

mesmos temas. Neste caso, porém, os conteúdos serão reaplicados pela CONTRATADA.

11.2.6 **Treinamento Continuado**

11.2.7 O treinamento continuado será específico para o Atendimento de Nível 1, a fim de atender às necessidades próprias de cada atividade.

11.2.8 Serão exigidas, minimamente, as seguintes horas de capacitação:

11.2.9 8 horas trimestrais: que tratarão dos temas relativos à qualidade no atendimento e matérias específicas do produto CFO, a partir das necessidades mapeadas no processo de monitoria e na gestão dos serviços (tanto pela CONTRATANTE quanto pela CONTRATADA).

11.2.10 8 horas trimestrais: voltadas para comunicação oral e escrita, gramática e redação.

11.2.11 A exigência de capacitação continuada em comunicação oral e escrita, gramática e redação deve-se ao fato de que os colaboradores que compõem as equipes de Atendimento de Nível 1 representam o CFO diante de seus usuários, precisando de uma boa expressão tanto verbal (atendimento telefônico) quanto escrita (eletrônicos).

11.2.12 Para fins de acompanhamento e controle, a CONTRATADA apresentará ao CFO trimestralmente, até o quinto dia útil, o planejamento mensal de capacitação, englobando os temas selecionados, os critérios para sua definição e a data.

11.2.13 Apresentará também, juntamente com o planejamento trimestral, o relatório do período anterior, com as listas de presença que comprovem o cumprimento das horas exigidas, além das seguintes informações:

a. Avaliação dos treinamentos e dos instrutores;
b. Avaliação do aproveitamento da equipe;
c. Ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.

11.2.14 Todos os custos inerentes ao treinamento continuado serão de responsabilidade da CONTRATADA e as horas de capacitação não serão computadas como hora de atendimento.

12 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

12.1 O monitoramento é um instrumento de aferição da qualidade e conformidade do atendimento e da abordagem realizados pela Central de Atendimento.

12.2 A avaliação da qualidade dos atendimentos é realizada por meio de monitorias do diálogo estabelecido durante o atendimento humano, bem como pela análise das informações registradas nos sistemas informatizados disponibilizados pela CONTRATADA, de modo a garantir a eficiência do atendimento ao usuário, com base no cumprimento aos processos de trabalho estabelecidos pela CONTRATANTE.

12.3 A avaliação de desempenho dos atendentes deverá ser realizada por meio das monitorias, visando garantir a qualidade dos serviços. Após a monitoria realizada, deverá ser apresentado o feedback, processo pelo qual se expõe as impressões, opiniões, críticas, sugestões ao Atendente. No final do período, será realizada a consolidação dos dados e apresentação do resultado para o atendente, expondo suas potencialidades e necessidades e definindo a sua meta individual.

12.4 A monitoria deverá ser realizada quantitativamente e qualitativamente. O monitoramento quantitativo se dará por meio de gravações para verificação de número de contatos finalizados, tempo médio por ligação, número de gravações feitas ou recebidas e número de novos registros abertos. O monitoramento qualitativo se dará pela avaliação dos seguintes quesitos básicos:

Item	Fatores de Avaliação
Apresentação e Finalização	• Proceder corretamente à saudação inicial e final.

Cortesia e Educação	• Presteza e educação com o usuário; • Uso de expressões adequadas; • Saber ouvir com atenção, paciência e tranquilidade; • Não interromper o usuário; e • Não entrar em atrito com o usuário.
Impostação de Voz	• Expressar-se com clareza e segurança; • Boa entonação da voz com respiração normal; e • Não demonstrar, durante o atendimento, tensão, impaciência, rispidez ou má vontade.
Ausência de Vícios de Linguagens	• Não usar gírias; • Não se servir, em excesso de palavras no diminutivo; • Não usar advérbios em demasia; • Evitar uso de gerúndio; e • Não usar expressões repetitivas.
Conhecimento dos Serviços	• Saber identificar a principal dúvida apresentada pelo usuário; • Agilidade na navegação/manuseio no sistema/tempo médio da ligação; • Demonstrar domínio do assunto; e • Realiza todos os procedimentos, utiliza histórico e código do usuário.

12.5 A CONTRATADA deverá monitorar os atendentes realizando a revisão de qualidade dos atendimentos que resultaram em registros nos Sistemas de Atendimento, de Pesquisa e/ou em outro sistema de registro de atendimento proposto pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE.

12.6 Os atendentes deverão ser monitorados em seus atendimentos no mínimo 4 (quatro) vezes por mês, em períodos espaçados de acordo com os critérios definidos pela CONTRATADA E validados pela CONTRATANTE.

12.7 Deverão ser realizadas reuniões conforme necessidade, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, durante toda a vigência do contrato, para ajustes dos critérios de avaliação e revalidação do instrumento de monitoria, podendo gerar novos modelos mediante a solicitação da CONTRATANTE.

12.8 Os instrumentos de avaliação e respectivos relatórios com os resultados das monitorias e dos feedbacks deverão ficar à disposição para consulta da CONTRATANTE, assim como as respectivas gravações das ligações e telas.

12.9 A ferramenta para fins de monitoração on-line deverá ser disponibilizada para uso da CONTRATANTE.

12.10 As atividades relacionadas ao tratamento de demandas por e-mail/formulário eletrônico e chat deverão ser monitoradas e avaliadas a qualidade do atendimento, conforme os requisitos dos atendimentos das ligações, no que couber.

13 ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

13.1 O Acordo de Nível de Serviço visa estabelecer critérios de aferição de resultados da contratação, definindo, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

13.2 Os serviços correspondentes à licitação tratada neste documento serão adjudicados globalmente a uma só pessoa jurídica, sendo da total responsabilidade da CONTRATADA as obrigações assumidas em contrato, cumprindo as exigências e os níveis de serviços acordados neste termo de referência.

13.3 Os serviços contratados deverão ser executados dentro dos padrões de qualidade, disponibilidade e desempenho estipulados pelo CFO, de acordo com os níveis de serviços descritos neste item.

13.4 A qualidade, a disponibilidade e o desempenho dos serviços contratados serão aferidos com base em níveis de serviços (NS), os quais deverão constar em relatório gerencial de serviços (RGS), comparando-se os números / valores dos indicadores exigidos (IE) com os números / valores dos indicadores realizados (IR).

13.5 Se alguma das metas dos níveis de serviço não forem alcançadas, a CONTRATADA também deverá apresentar justificativa e as ações desenvolvidas para não haver reincidência.

13.6 A entrega dos relatórios mensais será condição necessária para o CFO realizar o ateste da nota fiscal e/ou fatura, para fins de pagamento dos serviços executados.

13.7 Seguir-se-á a tabela constante deste ANS quanto ao percentual a ser debitado do faturamento mensal total dos serviços prestados pela CONTRATADA em função do não cumprimento de acordo de níveis de serviço, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais previstas em lei.

13.8 Relação de Ocorrências a ser utilizada como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços de recepção, inclusive na prestação dos serviços adicionais.

13.9 A empresa CONTRATADA deverá manter endereço eletrônico para correspondência via e-mail.

13.10 Todas as ocorrências apontadas pela fiscalização serão encaminhadas, via correspondência eletrônica, à empresa CONTRATADA.

13.11 A fiscalização deverá emitir relatório apontando o excesso de ocorrências ao final de cada mês, se for o caso, com encaminhamento à empresa CONTRATADA, até o segundo dia útil do mês subsequente.

13.12 A empresa emitirá a nota fiscal com valor que esteja em conformidade com relatório encaminhado pela Fiscalização com base na Tabela de ocorrências e efeitos remuneratórios (Fator de aceitação) deste ANS.

13.13 **Descrição dos Indicadores**

Nº 01 - Tempo Médio de Espera (TME)
Finalidade: Aferir quanto tempo, em média, um usuário espera por atendimento no teleatendimento
Meta a cumprir: Tempo menor que 26 segundos
Instrumento de medição: Plataforma de Comunicação

Forma de acompanhamento: Relatório Diário de Telefonia – REDIT

Periodicidade: Diário

Mecanismo de Cálculo: Razão entre tempo total de espera para atendimento pelo número de ligações concluídas

Início de Vigência: A partir do 30º dia da operação da Central de Atendimento

Faixas de ajuste no pagamento:

Ocorrências de 0s até 26s – 100% do valor da Fatura Mensal

Até 4 Ocorrências de 27s a 40s – 99% do valor da Fatura Mensal (Baixo Impacto)

Até 4 Ocorrências de 41s a 60s – 97% do valor da Fatura Mensal (Médio Impacto)

Até 4 Ocorrências acima de 61s – 95% do valor da Fatura Mensal (Alto Impacto)

Nº 02 - Índice de Abandono (IAb)

Finalidade: Quantificar o percentual de usuários que estavam na fila de espera, mas que abandonaram a ligação por causa da demora no atendimento.

Meta a cumprir: igual ou menor do 5,86%

Instrumento de medição: Plataforma de Comunicação

Forma de acompanhamento: Relatório Diário de Telefonia - REDIT

Periodicidade: Diário

Mecanismo de Cálculo: Razão entre o total de chamadas abandonadas e o total de chamadas recebidas

Início de Vigência: A partir do 30º dia da operação da Central de Atendimento

Faixas de ajuste no pagamento:

Ocorrências 0% até 5,86% – 100% do valor da Fatura Mensal

Até 4 Ocorrências de 5,87% a 7,5% – 99% do valor da Fatura Mensal (Baixo Impacto)

Até 4 Ocorrências de 7,6% a 10% – 97% do valor da Fatura Mensal (Médio Impacto)

Até 4 Ocorrências Acima de 10% – 95% do valor da Fatura Mensal (Alto Impacto)

Nº 03 - Índice de Nível de Serviço (INS)

Finalidade: Quantificar o percentual de usuários que estavam na fila de espera e que foram atendidos em até 20 segundos.

Meta a cumprir: Igual ou menor do que 85%

Instrumento de medição: Plataforma de Comunicação

Forma de acompanhamento: Relatório Diário de Telefonia - REDIT

Periodicidade: Diário

Mecanismo de Cálculo: Razão entre o total de chamadas atendidas em até 20 segundos e o resultado da diferença das ligações recebidas e ligações abandonadas em até 20 segundos.

Início de Vigência: A partir do 30º dia da operação da Central de Atendimento

Faixas de ajuste no pagamento:

Ocorrências 85% até 100% – 100% do valor da Fatura Mensal

Até 4 Ocorrências de 80% a 84,9% – 99% do valor da Fatura Mensal (Baixo Impacto)

Até 4 Ocorrências de 75% a 79,9% – 97% do valor da Fatura Mensal (Médio Impacto)

Até 4 Ocorrências Abaixo de 74,9% – 95% do valor da Fatura Mensal (Alto Impacto)

Nº 04 - Demandas Tratadas Dentro do Prazo pelo Atendimento de Nível 1 (DP - Nível 1)

Finalidade: Aferir o percentual de protocolos de atendimento tratados dentro do prazo pela equipe de Atendimento de Nível 1 da Central

Meta a cumprir: Igual ou maior do que 95%

Instrumento de medição: Sistema de Atendimento

Forma de acompanhamento: Relatório Mensal de Prestação de Serviços e Sistema de Atendimento

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de Cálculo: Razão entre o total de atendimentos tratados (finalizados/encaminhados) pela equipe de Atendimento de Nível 1 da Central dentro do prazo e o total de atendimentos tratados (finalizados/encaminhados) pela equipe

de Atendimento de Nível 1 da Central

Início de Vigência: A partir do 30º dia da operação da Central de Atendimento

Faixas de ajuste no pagamento:

Ocorrência de 95% até 100% – 100% do valor da Fatura Mensal

Ocorrência de 90% a 94,9% – 99% do valor da Fatura Mensal (Baixo Impacto)

Ocorrência de 85% a 89,9% – 97% do valor da Fatura Mensal (Médio Impacto)

Ocorrência Abaixo de 84,9% – 95% do valor da Fatura Mensal (Alto Impacto)

Nº 05 - Índice de Satisfação do Usuário do Atendimento Eletrônico (ISU - Eletrônico)

Finalidade: Aferir o grau de satisfação do usuário quanto ao atendimento eletrônico (webchat e chatbot) recebido.

Meta a cumprir: Igual ou maior do que 80% do somatório das avaliações "sim"

Instrumento de medição: Sistema de Atendimento e Sistema de Webchat

Forma de acompanhamento: Relatório Mensal de Prestação de Serviços, Sistema de Atendimento e Sistema de Webchat

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de Cálculo: Após a conclusão do atendimento eletrônico, é realizada uma pesquisa para que o usuário responda as perguntas formuladas pelo Sistema de Webchat. Para o cálculo, tem-se como numerador o total de respostas “sim” e como denominador o total depesquisas realizadas. O valor é obtido por meio de uma média simples dos resultados das perguntas.

Início de Vigência: A partir do 30º dia da operação da Central de Atendimento

Faixas de ajuste no pagamento:

Ocorrência de 80% até 100% – 100% do valor da Fatura Mensal

Ocorrência de 75% a 79,9% – 99% do valor da Fatura Mensal (Baixo Impacto)

Ocorrência de 70% a 74,9% – 97% do valor da Fatura Mensal (Médio Impacto)

Ocorrência Abaixo de 69,9% – 95% do valor da Fatura Mensal (Alto Impacto)

Nº 06 - Índice de Satisfação do Usuário do Atendimento Telefônico (ISU - Telefone)

Finalidade: Aferir o grau de satisfação do usuário quanto ao atendimento telefônico recebido.

Meta a cumprir: Igual ou maior do que 80% do somatório das avaliações "sim"

Instrumento de medição: Sistema de Atendimento

Forma de acompanhamento: Relatório Mensal de Prestação de Serviços e Sistema de Atendimento

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de Cálculo: Após a conclusão do atendimento telefônico, é realizada uma pesquisa para que o usuário responda as perguntas formuladas pela URA. Para o cálculo, tem-se como numerador o total de respostas “sim” e como denominador o total de pesquisas realizadas. O valor é obtido por meio de uma média simples dos resultados das perguntas.

Início de Vigência: A partir do 30º dia da operação da Central de Atendimento

Faixas de ajuste no pagamento:

Ocorrência de 80% até 100% – 100% do valor da Fatura Mensal

Ocorrência de 75% a 79,9% – 99% do valor da Fatura Mensal (Baixo Impacto)

Ocorrência de 70% a 74,9% – 97% do valor da Fatura Mensal (Médio Impacto)

Ocorrência Abaixo de 69,9% – 95% do valor da Fatura Mensal (Alto Impacto)

Nº 07 - Disponibilidade da Plataforma Tecnológica (PLAT)

Finalidade: Garantir que toda a plataforma tecnológica utilizada pela Central de Atendimento, naquilo que for de responsabilidade da CONTRATADA, esteja disponível para os usuários internos e externos.

Meta a cumprir: Toda a Plataforma Tecnológica disponível para os usuários internos e externos, no mínimo, por 99% do tempo

Instrumento de medição: MS Outlook

Forma de acompanhamento: Relatório Mensal de Prestação de Serviços e MS

Outlook

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de Cálculo: O prazo de indisponibilidade dos serviços será obtido a partir da data e do horário de identificação do incidente pela CONTRATADA e o seu encaminhamento à CONTRATANTE, via mensagem eletrônica (e-mail) e a data e horário de resposta da CONTRATADA, com a solução definitiva do incidente. O prazo para cálculo da meta será aferido pela razão entre o número de horas de indisponibilidade do serviço e o número total de horas da operação no mês.

Início de Vigência: A partir do 30º dia da operação da Central de Atendimento

Faixas de ajuste no pagamento:

Ocorrência 99% até 100% – 100% do valor da Fatura Mensal

Ocorrência de 98% a 98,9% – 99% do valor da Fatura Mensal (Baixo Impacto)

Ocorrência de 97% a 97,9% – 97% do valor da Fatura Mensal (Médio Impacto)

Ocorrência Abaixo de 96,9% – 95% do valor da Fatura Mensal (Alto Impacto)

14 QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL

14.1 Para fins de qualificação técnico-operacional, deverá ser apresentada:

14.1.1 Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, por período não inferior a três anos, mediante a apresentação de atestados fornecidos SHIN CA 7 Lote 2 – Lago Norte 71.503-507–Brasília - DF Tel: (61) 3033-4499 E-mail: cfo@cfo.org.br / Site: www.cfo.org.br por pessoas jurídicas de direito público ou privado, podendo ser aceito o somatório de atestados.

14.1.2 Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução.

14.1.3 Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, é admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, não havendo a obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos.

14.1.4 Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

14.1.5 O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados enviados, apresentados, apresentando, se convocado pelo pregoeiro, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

14.1.6 A recusa do emitente do atestado em prestar esclarecimentos, informações, fornecer documentos comprobatórios, etc., desconstituirá o atestado de capacidade técnica e poderá configurar prática de falsidade ideológica, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, para fins de apuração de responsabilidade.

14.1.7 Encontrada divergência entre o especificado nos atestados e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

15 DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

15.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997.

15.2 Deverão ser indicados pelas partes para cumprir as atividades de gestão e acompanhamento do contrato, representantes para executar os seguintes papeis:

ID	Papel	Definição/Responsabilidade
1	Gestor do Contrato	Servidor designado pela CONTRATANTE para coordenar e comandar o processo de fiscalização da execução contratual. É o representante da Administração especialmente designado para exercer o acompanhamento e a fiscalização da execução contratual, devendo informar a Administração sobre eventuais vícios, irregularidades ou baixa qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, propor soluções para regularização das faltas e problemas observados e sanções que entender cabíveis.
2	Fiscal do Contrato	Servidor da CONTRATANTE indicado pela área de negócio responsável pelo produto entendido pela CONTRATADA, indicado pela autoridade competente desta área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional e de negócio.
3	Preposto do Contrato	Funcionário representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

15.3 A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

15.4 O fiscal ou gestor do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.5 A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

15.6 O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providencias necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.7 O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.8 A fiscalização da execução dos serviços não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.9 Todas as áreas de abrangência dos serviços estarão sujeitas à rigorosa fiscalização, a qualquer hora, obrigando-se a CONTRATADA a prestar todos os esclarecimentos necessários que lhe forem solicitados.

15.10 A CONTRATANTE acompanhará e fiscalizará, durante toda a vigência do Contrato, o desempenho da Central de Atendimento do CFO por meio de monitoramento dos atendimentos.

15.11 A CONTRATANTE, antes da assinatura do contrato, poderá diligenciar se a empresa a ser CONTRATADA atende aos requisitos estabelecidos no Edital e seus anexos.

15.12 A fiscalização do contrato poderá ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição, de empregado da CONTRATADA que estiver sem crachá de identificação, que embaraçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente.

15.13 Os fiscais do contrato terão autoridade para exercer toda e qualquer ação de orientação geral e controle da execução contratual, devendo atuar em conformidade com a IN 05/2017 e demais diplomas legais correlatos.

15.14 Os serviços estarão sujeitos a mais ampla, irrestrita e rigorosa fiscalização, a qualquer hora, em todas as áreas abrangidas, obrigando-se a empresa a prestar todos os esclarecimentos necessários que lhe forem solicitados.

15.15 À fiscalização do contrato competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços previstos neste Termo de Referência e de tudo dará ciência à empresa, podendo sustar, recusar, mandar refazer ou fazer quaisquer serviços que estejam em desacordo com este diploma.

15.16 A CONTRATADA deverá cumprir recomendações não-previstas no termo de referência, mas essenciais a boa execução do objeto, desde que devidamente respaldadas pelos diversos diplomas legais correlatos.

15.17 A CONTRATANTE permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização, fornecendo informações, propiciando o acesso a instalações, à documentação pertinente e aos serviços em execução e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização.

15.18 A fiscalização do contrato deverá realizar o acompanhamento e controle físico-financeiro do contrato e o atesto das faturas.

15.19 O fiscal do contrato deverá recusar o pagamento dos serviços que não estiverem sendo prestados de acordo com o proposto e o contratado.

15.20 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666/1993.

16 DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO CONTRATADO

16.1 A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo:

16.2 Até o 5º dia útil do mês posterior a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

16.3 No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá elaborar Relatório Circunstanciado indicando os descontos/glosas, se for o caso, e autorizar a emissão da Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA.

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

16.5 Após o Recebimento da Nota Fiscal a CONTRATANTE tem 10 (dez) dias uteis para fazer o Recebimento Definitivo / ateste dos serviços e efetivar o pagamento.

16.6 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

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

17 DO PAGAMENTO

17.1 O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE em até 10 (dez) dias uteis, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

17.2 Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei nº 8.666/93 deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da nota fiscal/fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666/93.

17.3 A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme Termo de Referência.

17.4 A Nota Fiscal/Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SISCAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666/93.

17.5 Constatando-se, junto ao SISCAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no art. 31 da Instrução Normativa n° 3, de 26 de abril de 2018.

17.6 O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor/empregado competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da nota fiscal/fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados.

17.7 O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como: o prazo de validade, a data de emissão, os dados do Contrato e do órgão CONTRATANTE, o período de prestação dos serviços, o valor a pagar e eventual destaque do valor das retenções tributárias cabíveis.

17.8 Havendo erro na apresentação da nota fiscal/fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de

penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o CFO.

17.9 Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 5, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa do pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

a. Não produziu os resultados acordados;

b. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

c. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

17.11 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, esta será comunicada, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

17.12 Persistindo a irregularidade, o CFO deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

17.13 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.

17.14 Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela autoridade máxima do CFO, não será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF.

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

17.16 A CONTRATADA regularmente optante pelo SIMPLES NACIONAL não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006.

17.17 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo CFO, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios

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

VP = Valor da parcela a ser paga

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

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

$$TX = Porcentual\ da\ taxa\ anual = 6\%$$

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

$$I = 0{,}00016438$$

17.18 A documentação de cobrança não aceita pela CONTRATANTE será devolvida à CONTRATADA para a devida correção, com as informações que motivaram sua rejeição pela fiscalização.

18 VIGÊNCIA DO CONTRATO

18.1 O Contrato terá vigência de 30 (trinta) meses a partir da assinatura, podendo ser prorrogado a critério da CONTRATANTE, nos termos do Art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, por se tratar de serviço continuado.

18.2 Justificativas para o prazo de 30 (trinta) meses:

18.2.1 O atendimento aos usuários do CFO é um serviço essencial, que não pode sofrer descontinuidade. Um prazo maior de contrato contribui para mitigar os riscos de descontinuidade.

18.2.2 Os recursos administrativos empregados para contratar um serviço tão específico como este são altos, uma vez que a etapa de estudo preliminar deve ser robusta, contemplando avaliação de documentos, realização de visitas técnicas e capacitação específica na temática para a equipe de contratação.

18.2.3 Outro aspecto relevante é que esse tipo de serviço, por envolver um investimento alto para a implantação e execução, não apresenta variações a curto prazo no que concerne a novas metodologias para a prestação de serviços e de tecnologias inovadoras que justifiquem mudanças abruptas nos modelos de atendimento. Nesse aspecto, contudo, é bom destacar que há avanços tecnológicos incrementais, mas que não justificariam acompanhar todas as mudanças a curta prazo.

18.2.4 Portanto, considerando as características da contratação como referência e os ganhos administrativos e financeiros para o CFO, é justificada a contratação por um prazo maior que o de 12 meses.

18.2.5 As demais disposições deverão ser acrescidas no Termo de Contrato, considerando-se as disposições legais e questões administrativas do próprio CFO.

19 DA REPACTUAÇÃO E REAJUSTE

19.1 Para o Grupo 1, o valor do Contrato será repactuado em decorrência de alterações nas convenções ou acordos coletivos, ou na legislação trabalhista e previdenciária.

19.2 Será admitida, por solicitação da CONTRATADA, a repactuação dos preços dos serviços, desde que seja observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, e demonstrada de forma analítica a variação dos componentes dos custos do Contrato, devidamente justificada, com a apresentação de memória de cálculo e planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação da CONTRATANTE, de acordo com os dispositivos aplicáveis da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 05/2017.

19.3 O interregno mínimo de um ano para a primeira repactuação será contado a partir:

19.3.1 Da data limite para apresentação das propostas constante do ato 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

19.3.2 Da data do Acordo, Convenção, 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-bases destes instrumentos.

19.3.3 Da data do orçamento a que a proposta se referir, para os custos sujeitos à fixação de preços por órgãos governamentais, tais como os relativos ao transporte público.

19.4 Para o reajustamento dos custos referentes ao Grupo 2 será sempre utilizado o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA – acumulado no período do mês anterior ao dos marcos inicial e final.

19.5 Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado em substituição o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

19.6 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente.

19.7 Para a repactuação dos custos referentes ao Grupo 1 serão utilizados os Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho das categorias.

19.8 Para as repactuações subsequentes à primeira, o interregno de um ano será computado da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto de nova solicitação. Entende-se como última repactuação, a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que celebrada ou apostilada.

19.9 A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução dos serviços.

19.10 A repactuação não poderá alterar o equilíbrio econômico-financeiro original do Contrato.

19.11 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.

19.12 O aumento dos custos da mão de obra decorrente de novo acordo, dissídio ou convenção coletiva deverá ser integralmente repassado ao preço repactuado, exceto na hipótese descrita no subitem abaixo.

19.12.1 O CFO não se vincula às disposições contidas em Acordos e Convenções Coletivas que não tratem de matéria trabalhista, tais como as que estabeleçam valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

19.13 O prazo para a CONTRATADA solicitar a repactuação encerra-se na data da prorrogação contratual subsequente ao novo acordo, dissídio ou convenção coletiva que fixar os novos custos de mão de obra da categoria profissional abrangida pelo Contrato, ou na data do encerramento da vigência do Contrato, caso não haja prorrogação.

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

19.15 Se a vigência do Contrato tiver sido prorrogada, nova repactuação só poderá ser pleiteada após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado na forma prevista no Termo de Referência.

19.16 Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido registrado o novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria, a CONTRATADA deverá solicitar a inserção de cláusula no termo aditivo de prorrogação que resguarde o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo disponha daquele instrumento devidamente registrado, sob pena de preclusão.

19.17 A CONTRATANTE poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela CONTRATADA.

19.18 Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

a. A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;
b. Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras;
c. Em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, dissídio ou convenção coletiva, ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

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

19.20 A decisão sobre o pedido de repactuação deverá ocorrer no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

19.21 O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto a CONTRATADA não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela CONTRATANTE para a comprovação da variação dos custos.

19.22 As repactuações serão formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizadas por termo aditivo.

19.23 A concessão de repactuação observará as disposições da legislação vigente, em especial da Lei nº 8.666/1993, da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05/2017 e dos Acórdãos do TCU nºs 1.563/2004 e 1.827/2008, ambos do Plenário.

19.24 Os componentes de custos apresentados em planilhas, por ocasião da abertura da licitação, serão referências para a análise da repactuação, não sendo admitida a inclusão de qualquer elemento de custo que não esteja previsto nos componentes apresentados inicialmente, salvo os decorrentes de obrigações legais criadas posteriormente à assinatura do Contrato.

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

20 DAS ALTERAÇÕES

20.1 Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666/1993, em especial:

20.1.1 Para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da administração para a justa

remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do Contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

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

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

21 DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

22 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

21.1 Comete infração administrativa, nos termos das Leis nº 8.666/1993 e 10.520/2002 e do Decreto nº 3.555/2000, a CONTRATADA que no decorrer da licitação:

a. Não celebrar o Contrato, quando convocada dentro do prazo de validade da proposta;

b. Deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame;

c. Ensejar o retardamento da execução de seu objeto;

d. Não mantiver a sua proposta dentro de prazo de validade;

e. Falhar ou fraudar na execução do Contrato;

f. Comportar-se de modo inidôneo; e

g. Cometer fraude fiscal.

21.2 Para os fins da subcondição VI., reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos arts. 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei nº 8.666/93 e a apresentação de amostra falsificada ou deteriorada.

21.3 A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações acima discriminadas ficará impedida de licitar e contratar com a União pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo da aplicação das multas previstas em Edital e no Contrato, e das demais cominações civil e penal, além de ser descredenciada no SICAF.

21.4 Ainda, a CONTRATANTE poderá aplicar à CONTRATADA, em caso de inadimplemento parcial ou total das suas obrigações, por qualquer uma das hipóteses previstas nos Incisos I ao XI do Art. 78, da Lei Federal nº 8.666/93, além das acima elencadas, as penalidades previstas nos arts. 86 e 87 do citado diploma legal, quais sejam:

a. Advertência escrita, sempre que verificadas pequenas irregularidades, a juízo da Fiscalização, para as quais a CONTRATADA tenha concorrido.

b. Multas moratória e/ou compensatória.

c. Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com o CFO, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

d. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir o CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada.

21.5 As penas de multa ficam assim estabelecidas relativas ao fornecimento de bens e prestação de serviços:

a. Moratória diária de 0.3% (três décimos por cento), sobre o valor do Contrato, em caso de atraso na execução do objeto, limitado a 30 (trinta) dias subsequentes. A partir do trigésimo primeiro dia, configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença. Neste caso, o objeto licitatório será adjudicado ao próximo colocado no certame.

b. Compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor do Contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida.

21.6 As sanções, quando couberem, serão aplicadas pela autoridade administrativa, mediante instauração de processo administrativo prévio em que serão assegurados o contraditório e a ampla defesa.

21.7 A suspensão temporária de atividade e de impedimento de contratar com a Administração serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada a ampla defesa, sempre que a CONTRATADA reincidir na prática de infrações de maior gravidade à Administração.

21.8 As sanções supracitadas poderão ser aplicadas à CONTRATADA por período de até 2 (dois) anos.

21.9 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

22 RESCISÃO CONTRATUAL

22.1 O não cumprimento de qualquer cláusula ou condição prevista no Contrato ou a inobservância do Edital, seus anexos e das prescrições legais pertinentes aos Contratos administrativos confere à CONTRATANTE o direito de rescindi-lo, conforme previsto na Seção V do Capítulo III da Lei nº 8.666/1993.

22.2 Caberá a rescisão do Contrato na ocorrência de quaisquer motivos relacionados no art. 78 da Lei nº 8.666/1993.

22.3 A rescisão do Contrato poderá ser:

22.3.1 Determinada por ato unilateral e escrito da administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei nº 8.666/1993;

22.3.2 Amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a Administração; ou

22.3.3 Judicial, nos termos da legislação.

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

22.5 A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

23 DA GARANTIA CONTRATUAL

23.1 A CONTRATADA, de acordo com o disposto no art. 56 da Lei nº 8.666/1993, deverá prestar garantia para assegurar o fiel cumprimento das obrigações assumidas no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total contratado, que deverá contemplar o prazo de vigência contratual acrescido de 90 (noventa) dias após o término de vigência do mesmo, cujo comprovante deverá ser entregue ao CFO no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Contrato, podendo optar por uma das modalidades a seguir:

a. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;

b. Seguro garantia;

c. Fiança bancária.

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

23.3 Caso a opção seja por utilizar título da dívida pública como garantia, este deverá conter valor de mercado correspondente ao valor garantido e ser reconhecido pelo Governo Federal, constando entre aqueles previstos em legislação específica. Além disso, deverá estar devidamente escriturado em sistema centralizado de liquidação e custódia, nos termos do art. 61 da Lei

Complementar nº 101, de 04 de maio de 2000, podendo o CFO recusar o título ofertado, caso verifique a ausência desses requisitos.

23.4 No caso de garantia na modalidade de carta de fiança, deverá constar no seu teor expressa renúncia pelo fiador aos benefícios do art. 827 do Código Civil.

23.5 A garantia deverá ser renovada, tempestivamente, quando houver prorrogação contratual, e complementada no caso de acréscimo previsto no art. 65, §1º da Lei nº 8.666/1993, nos mesmos termos do item 23.1.

23.6 A CONTRATANTE fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir imperfeições na execução do objeto ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da CONTRATADA, ou de seu preposto, ou, ainda, para satisfazer qualquer obrigação resultante ou decorrente de suas ações ou omissões.

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

23.8 Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 3 (três) dias úteis, contados da data em que tiver sido notificada.

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

23.10 A garantia somente será liberada mediante a comprovação de que a CONTRATADA pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pelo CFO, conforme estabelecido no artigo 65 da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05/2017.

23.11 A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do Contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

23.12 O atraso superior a 29 (vinte e nove) dias autoriza a CONTRATANTE a promover a rescisão do Contrato por descumprimento ou cumprimento

irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666/1993.

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

a. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do Contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

b. Prejuízos causados ao CFO ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;

c. Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CFO à CONTRATADA;

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

23.14 A CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

a. Caso fortuito ou força maior;

b. Alteração, sem prévia anuência da seguradora, das obrigações contratuais;

c. Descumprimento das obrigações pelo contratado decorrentes de atos ou fatos praticados pela CONTRATANTE;

d. Atos ilícitos dolosos praticados por empregados da CONTRATANTE.

23.15 Será considerada extinta a garantia:

a. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do Contrato.

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

24 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

24.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

24.2 Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando, dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

24.3 Notificar a CONTRATADA, por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso de execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam mais adequadas;

24.4 Pagar a CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

24.5 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com a IN 05/2017;

24.6 Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

24.7 Solicitar, quando julgar conveniente, informações relativas à execução contratual, sem que tal atividade implique em qualquer responsabilidade da Fiscalização sobre a ação da CONTRATADA;

24.8 Atuar da forma mais ampla e completa no acompanhamento dos serviços contratados, acompanhamento este que não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas quanto aos danos que forem causados à CONTRATANTE ou a terceiros;

24.9 Avaliar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores e metas de nível de serviço alcançadas;

24.10 Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços dentro das normas do Contrato;

24.11 Solicitar à empresa CONTRATADA, sempre que necessárias todas as providências ao bom andamento da execução contratual;

24.12 Permitir aos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, encarregados da execução contratual, completo e livre acesso aos locais de execução, possibilitando-lhes executá-los e procederem às verificações técnicas necessárias, portando ou não equipamentos softwares e sistemas de informação para a execução dos serviços;

24.13 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;

24.14 Recusar o pagamento dos serviços que não estiverem sendo prestados de acordo com o contratado;

24.15 Não permitir que os empregados da Contratada realizem horas extras, exceto em caso de comprovada necessidade de serviço, formalmente justificada pela autoridade do órgão para o qual o trabalho seja prestado e desde que observado o limite da legislação trabalhista;

24.16 Exigir o imediato afastamento e/ou substituição de qualquer empregado ou preposto da CONTRATADA cuja conduta, atuação, permanência e/ou comportamento sejam qualificados ou entendidos como prejudiciais, inconvenientes, inadequados ou insatisfatórios à disciplina da CONTRATANTE ou ao interesse do serviço público;

24.17 Notificar, por escrito, imediatamente à CONTRATADA qualquer irregularidade ou anormalidade encontrada, fixando prazo para as correções pertinentes, bem como toda e qualquer ocorrência relevante.

24.18 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com este Termo de Referência, Termo de Contrato, Edital e os termos de sua proposta;

24.19 Solicitar os serviços contratados por meio de Ordem de Serviço constante deste Termo de Referência, quando necessário;

24.20 Apoiar a CONTRATADA na transação das informações necessárias à prestação dos serviços aos demandantes do CFO (ex.: scripts de atendimento, informações sobre soluções de TI etc..).

25 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

25.1 Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

25.2 Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;

25.3 Indicar formalmente e manter preposto, aceito pela Administração, para durante o período de vigência representá-la e responder pela fiel execução do contrato;

25.4 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do Gestor do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

25.5 Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectavas contratuais com uma equipe de técnicos da CONTRATANTE. A CONTRATANTE fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da reunião;

25.6 A CONTRATADA deverá se reunir, quando solicitada, com a CONTRATANTE, para avaliar questões relacionadas ao acompanhamento da execução contratual, podendo, ambas as partes, respeitados os preceitos éticos da profissão, interagir, a qualquer momento, para tratar de assuntos referentes ao desenvolvimento das atividades;

25.7 Reportar imediatamente a CONTRATANTE qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades contratadas;

25.8 Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros, por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da presente relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE. Apurado o dano e caracterizada sua autoria por qualquer empregado da CONTRATADA, esta pagará à CONTRATANTE o valor correspondente de acordo com instruções a serem fornecidas;

25.9 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

25.10 Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização dos serviços pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar serviço, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária e recusar os materiais e equipamentos empregados que julgar-se inadequado;

25.11 Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para a execução do objeto contratado;

25.12 Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de qualificação e habilitação exigidas na licitação;

25.13 Manter a produtividade ou a capacidade mínima durante a execução do contrato;

25.14 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

25.15 Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

25.16 Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

25.17 Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para a CONTRATANTE, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;

25.18 Encaminhar a CONTRATANTE, antes da data de início da realização dos serviços e sempre que houver substituição de funcionários, relação nominal dos profissionais que atuarão com a Central de Atendimento do CFO, indicando o CPF e área de atuação;

25.19 Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

25.20 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;

25.21 Responsabilizar-se pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;

25.22 Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;

25.23 Atender as solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo gestor do contrato, nos casos em

que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;

25.24 Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

25.25 Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

25.26 Fornecer à equipe de trabalho os equipamentos e o ferramental, com seus acessórios, necessários à execução contratual, assumindo a responsabilidade pelo transporte, guarda, carga e descarga dos mesmos;

25.27 Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

25.28 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

25.29 Assegurar que seus profissionais guardem sigilo sobre todos os dados e informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

25.30 Responsabilizar-se pelo comportamento moral, ético e profissional de seus empregados, cabendo-lhe responder, integralmente, por todos os danos ou atos ilícitos resultantes de ação ou omissão dos seus empregados;

25.31 Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito, por meio de seus encarregados;

25.32 Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução desse contrato, ainda que acontecido em dependência da CONTRATADA;

25.33 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/1993;

25.34 Não transferir total ou parcialmente o objeto do Contrato, salvo se expressamente autorizado pelo CONTRATANTE;

25.35 Toda e qualquer movimentação de material nas dependências da CONTRATANTE, referente à prestação de serviços constante neste contrato, correrá à conta da CONTRATADA e será realizada por seus colaboradores, sendo proibida a utilização de servidores da Autarquia ou outros terceirizados que prestem serviços a ela;

25.36 Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATADA sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade;

25.37 Comunicar imediatamente ao Fiscal do Contrato os eventuais casos fortuitos e/ou de força maior, impeditivos à perfeita execução contratual;

25.38 Disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços (ex: instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos, sistema de atendimento, sistemas de gestão, sistema de base de conhecimento e link de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA);

25.39 Disponibilizar licenças de uso dos sistemas em número suficiente para o bom andamento dos serviços;

25.40 Manter todos os equipamentos e utensílios necessários a vinte e quatro horas;

25.41 Os equipamentos elétricos devem ser dotados de sistemas de proteção, de modo a evitar danos à rede elétrica;

25.42 Implantar, migrar os dados necessários à execução dos serviços e efetuar a customização inicial e contínua dos sistemas de atendimento, de gestão e de base de conhecimento;

25.43 Acompanhar as evoluções tecnológicas da CONTRATADA, mediante eventual adaptação de seus sistemas de informação com as necessidades da CONTRATADA;

25.44 Acompanhar as evoluções tecnológicas da CONTRATADA, mediante eventual migração de informações e substituição do uso de seus sistemas de por sistemas de informação que a CONTRATADA venha a adotar;

25.45 Obedecer a todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI da CONTRATADA;

25.46 Fornecer a CONTRATADA, em meio magnético, sempre que solicitado, todas as informações relacionadas à prestação dos serviços, armazenadas em seus sistemas utilizados na prestação dos serviços contratados;

25.47 Elaborar e apresentar a CONTRATADA, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados/acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;

25.48 Identificar todos os equipamentos, ferramentas e utensílios de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da Administração;

25.49 Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados;

25.50 Observar, quando da execução dos serviços, as práticas de sustentabilidade previstas na Instrução Normativa no 1, de 19 de janeiro de 2010, no que couber.

25.51 Ser responsável pelo controle de frequência, falta e atraso de seus funcionários, bem como pelo cumprimento integral dos intervalos e pausas legais.

25.52 Apresentar:

25.52.1 No primeiro mês da prestação dos serviços, e a cada novo funcionário, a CONTRATADA deverá apresentar a seguinte documentação:

a. Planilha de Formação de Custos atualizada em Excel com as devidas memórias de cálculo.
b. Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF).
c. Cópia da carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos, devidamente assinada pela CONTRATADA.
d. Cópia dos exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços.
e. Cópia dos Acordos de Compensação de Horas de Trabalho, firmados individualmente de acordo com a legislação trabalhista vigente.
f. Comprovação da experiência exigida de cada empregado.
g. Declaração de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes do Contrato.

25.52.2 Mensalmente, junto com nota fiscal/fatura:

a. Quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (Sicaf): Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND); certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado; Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).
b. Comprovantes de pagamento de salários, férias, 13º salário, vale-transporte, vale-alimentação e demais benefícios: cópia dos contracheques devidamente assinados pelos empregados **ou** cópia da folha de pagamento analítica do mês anterior **e** dos respectivos comprovantes de depósitos ou transferências bancárias.

c. Comprovantes do recolhimento do FGTS e do INSS: cópia do protocolo de envio de arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP); cópia da GRF do FGTS com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou comprovante emitido quando o recolhimento for via Internet; cópia do comprovante de declaração à Previdência; cópia da GPS com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou comprovante emitido quando o recolhimento for via Internet.

d. Os documentos dos itens b) e c) serão referentes ao mês anterior ao da prestação do serviço.

25.52.3 Quando solicitado pela Administração, de quaisquer dos seguintes documentos:

a. Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Administração CONTRATANTE.

b. Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a CONTRATANTE.

c. Cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários.

d. Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e

e. Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo Contrato.

25.52.4 Entrega de cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do Contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar do evento:

a. Termos de rescisão dos Contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria.
b. Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais.
c. Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado.
d. Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

26 DAS VEDAÇÕES

26.1 É vedado à CONTRATADA:

a. Caucionar ou utilizar este instrumento para qualquer operação financeira;
b. Interromper a execução do objeto contratual sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei;
c. A contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal da CONTRATANTE, ativo ou aposentado há menos de 5 (cinco) anos, ou de ocupante de cargo em comissão, assim como de seu cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau, durante a vigência deste contrato;
d. A veiculação de publicidade acerca desta contratação, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE.

26.2 Não será permitida a participação de consórcios para a presente contratação, tendo em vista que o objeto licitado deve ser fornecido por uma única empresa, sem divisão de responsabilidades que possam comprometer o bom funcionamento da solução contratada.

26.3 Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

27 IMPLANTAÇAO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

27.1 O processo de implantação consiste no planejamento, instalação, configuração, customização dos sistemas, de forma que atenda integralmente às características e necessidades previstas neste termo de Referência, responsabilizando-se a CONTRATADA por todas as conexões, softwares, hardwares, materiais e acessórios necessários para o bom desempenho dos serviços. Contempla, ainda, dentro do processo de implantação a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica completa, a contratação, capacitação e locação dos recursos humanos.

27.2 Todos os equipamentos, materiais de consumo, peças, conversores, conectores, cabos e softwares necessários para operacionalização e execução dos serviços deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus para o CFO, devendo todos os itens propostos ser compatíveis entre si.

27.3 A CONTRATADA deverá prover toda infraestrutura necessária para o pleno funcionamento conforme edital e necessidades do CFO, compreendendo, dentre outros, servidores de aplicação, servidores de dados e plataformas tecnológicas, a fim de garantir a segurança e estabilidade nos serviços.

27.4 A instalação da Central de Atendimento deverá ser realizada pela CONTRATADA, que apresentará plano de trabalho detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial.

27.5 A CONTRATADA terá 10 (dez) dias corridos, da data de assinatura do contrato e após a reunião preliminar, para apresentar a CONTRATANTE, para conhecimento, aprovação e futuro acompanhamento, o Plano de Trabalho de implantação da Central de Atendimento. O CFO se reserva no direito de aceitar ou não a proposta de serviços técnicos de instalação da Central, que compreendam a instalação do mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficiente para a operação dos serviços especificados e contratados e para os serviços operacional e de supervisão, compreendendo a disposição dos móveis (leiaute) e mobiliário ideal de acordo com a NR-17.

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

Atividades	Responsabilidade	Entrega em até (após assinatura do Contrato)
Reunião Preliminar	CFO/CONTRATADA	05 dias corridos
Entrega do Plano de Trabalho de Implantação	CONTRATADA	10 dias corridos
Avaliação/Validação do Plano de Trabalho de Implantação	CFO	15 dias corridos
Ajustes no Plano de Trabalho de Implantação, quando solicitado pelo CFO	CONTRATADA	
Implantação da Central de Atendimento	CONTRATADA	35 dias corridos
Vistoria à Operação	CFO	40 dias corridos
Ajustes na operação, quando solicitado pelo CFO	CONTRATADA	45 dias corridos
Início da Operação	CONTRATADA	50 dias corridos

27.7 A reunião preliminar ocorrerá das dependências do CFO ou remotamente após assinatura do contrato. Se necessário serão agendadas outras reuniões com a participação de demais unidades do CFO.

27.8 O Plano de Implantação deverá contemplar no mínimo os seguintes eventos:

Item	Atividades	Responsabilidade
1	Detalhamento dos processos de atendimento, mapeamento, documentação e procedimentos da Central de Atendimento.	CONTRATADA
2	Descrição completa do detalhamento dos recursos humanos quantos aos aspectos de recrutamento e seleção de pessoal, treinamentos e reciclagem, motivação e campanhas motivacionais.	CONTRATADA
3	Repasse dos processos relativos aos atendimentos do CFO que serão prestados na Central de Atendimento.	CFO
4	Implementação, manutenção e atualização da Base de Conhecimento.	CONTRATADA

5	Treinamento inicial da mão de obra envolvida na prestação dos serviços, observado o estabelecido neste Termo de Referência.	CONTRATADA
6	Informações sobre a configuração de rede e conectividade dos equipamentos, esquema técnico da interligação dos links de comunicação, incluindo os prazos, identificação dos servidores de Domínio DNS, máscara de rede de endereçamento IP por parte da CONTRATADA que serão utilizados na prestação dos serviços.	CONTRATADA
7	Configuração dos equipamentos de telefonia (URA, DAC e gravador; demais itens), conforme estabelecido neste Termo de Referência.	CONTRATADA
8	Implantação de todos os componentes e sistemas da Central de Atendimento descritos neste Termo de Referência.	CONTRATADA

27.9 No momento em que a CONTRATADA concluir o serviço de implantação deverá comunicar o CFO, que realizará vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação.

27.10 Verificado o cumprimento de todos os requisitos necessários para a instalação da Central, o CFO autorizará o início da operação.

27.11 A formalização do fim da implantação e início efetivo da operação deverá ser oficializada ao CFO por meio de um Termo de Homologação emitido pela CONTRATADA, confirmando o cumprimento de todos os requisitos constantes neste Termo de Referência.

27.12 O período destinado à implantação dos serviços não será remunerado à CONTRATADA. Assim, somente poderão ser faturados os serviços prestados a partir do aceite final da entrega da solução completa, conforme estabelecido neste Termo de Referência.

27.13 As obrigações financeiras do CFO só começam após o início da operação, quando efetivamente as posições de atendimento estiverem disponíveis para receber e tratar as demandas dos usuários. Todos os custos e ônus deste período de implantação correrão exclusivamente por conta da empresa CONTRATADA.

28 PLANO DE TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA

28.1 A CONTRATADA deverá apresentar, em até 90 (noventa) dias corridos antes do término do Contrato, um Plano de Transferência de Tecnologia e Repasse de Conhecimento para ao CFO ou empresa por ele indicada. Este plano deverá conter a revisão de toda a documentação gerada de todos os serviços prestados, acrescido de outros documentos que, ainda que não sejam artefatos previstos em Metodologia, possibilitem o correto entendimento do serviço executado. O Plano de Transferência deverá ser executado de forma a garantir a qualidade e a continuidade dos serviços não havendo nenhum impacto na prestação dos serviços, por ocasião da sucessão.

28.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar toda a base de dados decorrente dos serviços em tabelas a fim de permitir ao CFO ou à empresa por ele designada a continuidade dos serviços, além de prestar os esclarecimentos pertinentes para a migração para novo sistema até que entre em produção.

28.3 A CONTRATADA deverá realizar, por meio de treinamento presencial, a capacitação dos técnicos do CFO ou pessoas por ela designadas. As capacitações que compõem esta transição deverão ocorrer nas instalações do CFO, com antecedência de 60 (sessenta) dias corridos do término da vigência do contrato, e deverão estar contidas no Plano de Transferência de Tecnologia e Repasse de Conhecimento a ser elaborado pela CONTRATADA e aprovado pelo CFO.

28.4 É de responsabilidade do CFO, ou da empresa por ela designada, a disponibilidade dos recursos qualificados e identificados no Plano de Transferência de Tecnologia e Repasse de Conhecimento como receptores do serviço.

28.5 Em caso de falta de colaboração ou de manifesto desinteresse no repasse de qualquer informação solicitada pelo CFO, por parte da CONTRATADA ou quaisquer de seus representantes, em que haja prejuízo ao andamento da transição das tarefas e serviços, a CONTRATADA ficará sujeita às penalidades

previstas em contrato. A CONTRATADA responderá ainda por demais danos causados ao CFO.

28.6 Ao término do contrato todos os produtos e insumos gerados, inclusive as mídias, durante a execução dos serviços deverão ser repassados ao CFO, garantindo a continuidade dos serviços por seus servidores ou por empresa por ele designada.

29 DA CONTA VINCULADA

29.1 As provisões realizadas pela Administração CONTRATANTE para o pagamento dos encargos trabalhistas, serão destacadas do valor mensal do Contrato e depositadas pela Administração em Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação, aberta em nome da CONTRATADA.

29.2 O montante dos depósitos da Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação será igual ao somatório dos valores das seguintes provisões:

a. 13º (décimo terceiro) salário;
b. férias e 1/3 (um terço) constitucional de férias;
c. multa sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões sem justa causa; e
d. encargos sobre férias e 13º (décimo terceiro) salário.

29.3 A movimentação da Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação dependerá de autorização da CONTRATANTE e será feita exclusivamente para o pagamento das obrigações previstas no item 30.2 acima.

29.4 O CFO possui Termo de Cooperação Técnica, firmado com o Banco do Brasil, cuja minuta consta no Anexo I deste Termo de Referência, o qual determina os termos para a abertura da Conta-Depósito Vinculada bloqueada para movimentação e as condições de sua movimentação.

29.5 Após a assinatura do Contrato de prestação de serviços entre a CONTRATANTE e a empresa vencedora do certame será realizada a:

a. Solicitação da CONTRATANTE, mediante oficio, de abertura da Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação;

b. Assinatura, pela CONTRATADA, no ato da regularização da Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação, de termo de autorização que permita ao órgão ou entidade CONTRATANTE ter acesso aos saldos e aos extratos, e que vincule a movimentação dos valores depositados mediante autorização do órgão CONTRATANTE.

29.6 O saldo da Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação será remunerado pelo índice de correção da poupança pro rata die, conforme definido no respectivo Termo de Cooperação Técnica.

29.7 Eventual alteração da forma de correção da poupança implicará a revisão do Termo de Cooperação Técnica.

29.8 Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas mencionados no item 30.2 acima, retidos por meio da Conta-Depósito Vinculada bloqueada para movimentação, deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à empresa.

29.9 Em caso de cobrança de tarifa bancária para operacionalização da Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação, os recursos atinentes a essas despesas serão debitados dos valores depositados.

29.10 Os recursos atinentes à cobrança de tarifa bancária para operacionalização da Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação poderão ser previstos na proposta da licitante.

29.11 A empresa CONTRATADA poderá solicitar a autorização do órgão ou entidade CONTRATANTE para utilizar os valores da Conta-Depósito Vinculada bloqueada para movimentação para o pagamento dos encargos trabalhistas previstos no item 30.2 ou de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do Contrato.

29.12 Para a liberação dos recursos em Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventuais

indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do Contrato, a empresa deverá apresentar ao órgão ou entidade CONTRATANTE os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento.

29.13 Após a confirmação da ocorrência da situação que ensejou o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista e a conferência dos cálculos, o órgão ou entidade CONTRATANTE expedirá a autorização para a movimentação dos recursos creditados em Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação e a encaminhará à Instituição Financeira no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa.

29.14 A autorização de que trata o subitem acima deverá especificar que a movimentação será exclusiva para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista aos trabalhadores favorecidos.

29.15 A empresa deverá apresentar ao órgão ou entidade CONTRATANTE, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da movimentação, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas.

29.16 Os valores provisionados para atendimento do item 30.2 serão os discriminados conforme tabela a seguir:

ITEM			
13º (décimo terceiro) salário	**8,33%** (oito vírgula trinta e três por cento)		
Férias e 1/3 Constitucional	**12,10%** (doze vírgula dez por cento)		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	**5,00 %** (cinco por cento)		
Subtotal	**25,43%** (vinte e cinco vírgula quarenta e três por cento)		
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	**7,39%** (sete vírgula trinta e nove por cento)	**7,60%** (sete vírgula seis por cento)	**7,82%** (sete vírgula oitenta e dois por cento)
Total	**32,82%** (trinta e dois vírgula oitenta e dois por cento)	**33,03%** (trinta e três vírgula zero três por cento)	**33,25%** (trinta e três vírgula vinte e cinco por cento)

* Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no inciso II do art. 22 da Lei no 8.212, de 24 de julho de 1991.

29.17 O saldo remanescente dos recursos depositados na Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação será liberado à empresa no momento do encerramento do Contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA

MINUTA DO TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº 001/2018 FIRMADO COM O BANCO DO BRASIL

TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº ___/____

TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO _____ (ÓRGÃO / ENTIDADE) E O BANCO BRASIL S/A, VISANDO A OPERACIONALIZAÇÃO DO "DEPÓSITO EM GARANTIA", VINCULADO A OBRIGAÇÕES, NOS TERMOS DA INSTRUÇÃO NORMATIVA SG/MP Nº 05, DE 25 DE MAIO DE 2017 E ALTERAÇÕES POSTERIORES.

A **UNIÃO**, por intermédio do_____, (informar o órgão) com sede na _____, (endereço completo) inscrito no CNPJ/MF sob o nº _____/____-__, por meio da Coordenação _____, consoante delegação de competência conferida pela Portaria nº _____, de __/__/____, (data) publicada no D.O.U. de __/__/____, (data) neste ato representado pelo _____(cargo), Senhor _____, brasileiro, _____(estado civil), portador da Carteira de Identidade nº _____, expedida pela _____ e do CPF nº _____, nomeado pela Portaria nº _____, de __/__/____ (data), publicada no D.O.U. de __/__/____ (data), doravante denominada **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**, e o **BANCO DO BRASIL S/A**, Agência_____, inscrito no CNPJ/MF sob o nº _____/____-__, estabelecido no _____ (informar o endereço completo), neste ato representado pelo seu Gerente Geral Sr. _____ (informar nome) _____ (estado civil), Identidade

nº _____, órgão expedidor/(UF), CPF nº _____, doravante denominado **BANCO,** resolvem celebrar o presente **TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA**, para gerenciamento de depósitos para Garantias de Contratos Administrativos, nos termos da Instrução Normativa SG/MP nº 05, de 25 de maio de 2017 e alterações posteriores, por meio do denominado **DEPÓSITO EM GARANTIA**, e das demais normas pertinentes, mediante as seguintes condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA

Para efeito deste Termo de Cooperação Técnica entende-se por:

1. CLT - Consolidação das Leis do Trabalho.
2. Prestador de Serviços - pessoa física ou jurídica que possui Contrato firmado com a **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**.
3. Rubricas - itens que compõem a planilha de custos e de formação de preços de Contratos firmados pela **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**.
4. Depósito em Garantia - **bloqueado para movimentação –** são depósitos efetuados pela **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** a título de garantia do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e outras a serem provisionados às empresas contratadas para prestação de serviços terceirizados com dedicação exclusiva de mão de obra na forma da Instrução Normativa/SG/MP nº 05, de 25 de maio de 2017 e alterações posteriores.
5. Contratos – instrumento formalizador do vínculo entre a **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** e o **Prestador de Serviços** materializado pelo sistema do **BANCO** por um "Evento" o qual possibilita à **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** a individualização dos depósitos e a gestão de cada Contrato.
6. Evento - é a representação no sistema do **BANCO** do Contrato entre a **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** e o **Prestador de Serviços,** onde é abrigado o **Depósito em Garantia – bloqueado para movimentação.**
7. Usuário(s) - servidor(es) da **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** e por ele formalmente indicado(s), com conhecimento das chaves e senhas para acesso aos aplicativos instalados nos sistemas de Autoatendimento do **BANCO**.

8. Administração Pública Federal - Administração Direta e Indireta da União, abrangendo inclusive as entidades com personalidade jurídica de direito privado sob controle do poder público e das fundações por ele instituídas ou mantidas.

9. ID Depósito: é o número que identifica o pré-cadastramento do **Depósito em Garantia – bloqueado para movimentação**, que dará origem ao depósito após o envio dos recursos pelo depositante.

CLÁUSULA SEGUNDA
DO OBJETO

O presente instrumento tem por objetivo regulamentar o estabelecimento, pelo **BANCO**, dos critérios para abertura de **Depósito em Garantia** - **bloqueado para movimentação**, destinado a abrigar os recursos provisionados de rubricas constantes da planilha de custos e formação de preços dos Contratos firmados pela **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**, bem como viabilizar o acesso da **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** aos saldos e extratos de todos os "Eventos".

1. Os **Contratos** firmados entre a **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** e a empresa terceirizada serão albergados pelo **Depósito em Garantia** - **bloqueado para movimentação**.

2. O **Depósito em Garantia** - **bloqueado para movimentação** será destinado, exclusivamente, para recebimento dos recursos provisionados de rubricas constantes da planilha de custos e de formação de preços dos Contratos firmados pela **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**.

3. Os recursos depositados pela **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** serão individualizados em Eventos específicos, abertas para cada Contrato administrativo firmado com seus prestadores de serviços.

4. A movimentação ou encerramento do Depósito em Garantia se dará unicamente mediante ordem expressa da **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** e eventual saldo existente será debitado visando à destinação definida pela **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**.

5. Os recursos provisionados em **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação -** serão corrigidos automaticamente, pelo **BANCO,** conforme índice de remuneração da caderneta de poupança, na forma pró-rata die, ou outro índice que venha a substituí-lo.

CLÁUSULA TERCEIRA
DO FLUXO OPERACIONAL

A abertura, captação e movimentação dos recursos dar-se-á conforme o fluxo operacional a seguir:

1º) A **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** firma o **Contrato** com o **Prestador de serviços.**

2º) A **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**, por meio do Ordenador de Despesas ou do servidor previamente designado por este, envia ao **BANCO** ofício, na forma do Anexo I do presente Termo, solicitando o cadastramento de Evento específico para acolhimento do **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação**, que serão efetuados como provisionamento, em cumprimento ao que determina a Instrução Normativa SG/MP nº 05, de 25 de maio de 2017 e alterações posteriores.

3º) Após cadastramento do Evento, o **BANCO** encaminha à **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** ofício na forma do Anexo II, solicitando o comparecimento do **Prestador de Serviços** para assinatura do Contrato e entrega de documentação.

4º) Após assinatura do Contrato pelo **Prestador de Serviços**, o **BANCO** encaminha à **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** ofício na forma do Anexo III do presente Termo informando os dados do Evento cadastrado.

5º) A **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** gera o ID Depósito na internet no endereço _____ ou o solicita à sua agência de relacionamento.

6º) De posse do ID Depósito, a **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** envia ao **BANCO** Ordem Bancária para abertura do **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação.**

6.1) Após geração do primeiro ID Depósito, novos depósitos para um mesmo Evento podem ser realizados da seguinte forma:

6.1.1) Para que os recursos sejam depositados no mesmo **Depósito em Garantia – bloqueado para movimentação** (depósito em continuação): utilize o ID Depósito do primeiro depósito ou o número do **Depósito em Garantia – bloqueado para movimentação** para geração de novo ID Depósito;

6.1.2) Para que os recursos sejam depositados em **Depósito em Garantia – bloqueados para movimentação** distintos: gere um novo ID Depósito para cada depósito utilizando a opção “primeiro depósito”.

7º) O **BANCO** recebe a Ordem Bancária transmitida via arquivo pela **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** e efetua a abertura do **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação.**

8º) O **BANCO** envia à **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** arquivo retorno em leiaute específico, contendo o número do **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação** bem como as eventuais rejeições, indicando seus motivos.

9º) A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL, por meio do Ordenador de despesa ou do servidor previamente designado por este, solicita ao **BANCO** a movimentação dos recursos, na forma do Anexo IV do presente Termo.

10) O **BANCO** acata solicitação de movimentação financeira efetuada pela **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**, confirmando por meio de ofício, nos moldes indicados no Anexo V deste Termo.

11) O **BANCO** disponibiliza à **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** aplicativo, via internet, para consulta de saldos e extratos do **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação.**

CLÁUSULA QUARTA
DAS COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

À **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** compete:

1. Assinar o Termo de Adesão ao Regulamento do **BANCO**, onde está estabelecido o vínculo jurídico com o **BANCO**, para amparar a utilização do aplicativo Autoatendimento Setor Público para consulta dos saldos/extratos pela internet.

2. Designar, por meio de ofício, conforme Anexo VI do presente Instrumento, servidores para os quais o **BANCO** concederá acesso aos aplicativos dos sistemas de Autoatendimento, com poderes para efetuarem consultas aos saldos e extratos do **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação.**

3. Remeter ofícios à Agência do **BANCO**, solicitando o cadastramento do Evento que abrigará o **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação.**

4. Remeter ao **BANCO** arquivos de Ordem Bancária em leiaute específico, para a abertura do **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação.**

5. Remeter ofícios à Agência do **BANCO**, solicitando a movimentação de recursos do **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação** diretamente para a conta do **Prestador de Serviços**.

6. Comunicar ao **Prestador de Serviços**, na forma do Anexo VII do presente instrumento, a abertura do **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação**, orientando-o a comparecer à Agência do **BANCO**, para providenciar entrega de documentos e assinatura do Contrato, em caráter irrevogável e irretratável.

7. Prover os ajustes técnicos de tecnologia da informação para possibilitar o acesso aos sistemas de Autoatendimento, por intermédio do qual será viabilizado o acesso aos saldos e extratos do **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação.**

8. Adequar-se a eventuais alterações nos serviços oferecidos pelo **BANCO.**

9. Instruir os usuários sobre forma de acesso às transações dos sistemas de Autoatendimento do **BANCO.**

10. Manter rígido controle de segurança das senhas de acesso aos sistemas de Autoatendimento do **BANCO.**

11. Assumir como de sua inteira responsabilidade os prejuízos que decorrerem do mau uso ou da quebra de sigilo das senhas dos servidores devidamente cadastrados nos sistemas de Autoatendimento, conforme item 2 desta cláusula, cuidando de substituí-las, imediatamente, caso suspeite de que tenham se tornado de conhecimento de terceiros não autorizados.

12. Responsabilizar-se por prejuízos decorrentes de transações não concluídas em razão de falha de seu equipamento e/ou erros de processamento em razão da inexistência de informação ou de fornecimento incompleto de informações.

13. Comunicar tempestivamente ao **BANCO** qualquer anormalidade detectada que possa comprometer o perfeito funcionamento da conexão aos sistemas de Autoatendimento, em especial, no que concerne à segurança das informações.

14. Permitir, a qualquer tempo, que técnicos do **BANCO** possam vistoriar o hardware e software utilizados para conexão aos sistemas de Autoatendimento.

15. Não divulgar quaisquer informações contidas nas transações efetuadas nos sistemas de Autoatendimento colocados à sua disposição, de modo a manter o sigilo bancário, a privacidade em face de servidores, prestadores de serviço e outras pessoas integrantes da **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**, que não sejam usuários, e as normas de segurança da informação do **BANCO**.

16. Inserir no edital de licitação e no Contrato de prestação de serviços entre a **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** e o Prestador de Serviços que a abertura e

manutenção de **Depósito em Garantia – bloqueado para movimentação**, estão sujeitos à cobrança de tarifas bancárias, nos valores estabelecidos na Tabela de Tarifas, afixada nas agências do **BANCO** e disponível no endereço eletrônico na internet: *www.bb.com.br*, na forma regulamentada pelo Banco Central do Brasil.

Parágrafo Único: A isenção da cobrança de tarifas bancárias poderá ser negociada entre os Partícipes.

CLÁUSULA QUINTA
DAS COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES DO BANCO

Ao **BANCO** compete:

1. Disponibilizar os sistemas de Autoatendimento à **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL.**
2. Gerar e fornecer chaves e senhas iniciais de acesso, para utilização na primeira conexão aos sistemas de Autoatendimento, oportunidade na qual as senhas serão obrigatoriamente substituídas, pelos respectivos detentores das chaves, por outra de conhecimento exclusivo do usuário.
3. Informar à **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** quaisquer alterações nos serviços oferecidos pelo **BANCO,** por intermédio dos sistemas de Autoatendimento ou por outro meio de comunicação utilizado pelo **BANCO**.
4. Prestar o apoio técnico que se fizer necessário à manutenção do serviço, objeto deste Termo.
5. Processar os arquivos remetidos pela **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** destinados a abrir **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação.**
6. Gerar e encaminhar via sistema de Autoatendimento, os arquivos retorno do resultado da abertura do **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação.**
7. Efetuar a movimentação do **Depósito em Garantia – bloqueado para movimentação** diretamente para a conta do **Prestador de Serviços**, de acordo com o solicitado pela **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**.
8. Orientar sua rede de agências quanto aos procedimentos operacionais específicos objeto deste Termo.
9. Informar à **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** os procedimentos adotados, em atenção aos ofícios recebidos.

Parágrafo Único: Não caberá ao **BANCO** qualquer responsabilidade além daquelas expressamente delimitadas neste Termo, ficando desde já ajustado que o **BANCO** não tem ingerência no processo de contratação administrativa de interesse da **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** e que não decorrerão para o **BANCO** quaisquer obrigações que não estejam previstas neste instrumento.

CLÁUSULA SEXTA
DA VIGÊNCIA

O presente Termo de Cooperação terá vigência de 60 (sessenta) meses, a contar da data de sua assinatura, conforme disposto no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93, com a redação da Lei nº 9.648, de 1998.

CLÁUSULA SÉTIMA
DA PUBLICAÇÃO

A publicação de extrato do presente instrumento no Diário Oficial será providenciada pela **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à data de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias a partir daquela data.

CLÁUSULA OITAVA
DAS ALTERAÇÕES

Sempre que necessário, as cláusulas deste Termo de Cooperação Técnica, à exceção da que trata do objetivo, poderão ser aditadas, modificadas ou suprimidas, mediante Termo de Aditamento, celebrado entre os Partícipes, passando esse termo a fazer parte integrante deste Instrumento como um todo, único e indivisível.

CLÁUSULA NONA
DA RESCISÃO

Este Termo de Cooperação Técnica poderá ser rescindido por qualquer dos Partícipes em razão do descumprimento de qualquer das obrigações ou condições nele pactuadas, bem assim pela superveniência de norma legal ou fato administrativo

que o torne formal ou materialmente inexequível ou, ainda, por ato unilateral, mediante comunicação previa da parte que dele se desinteressar, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, ficando os Partícipes responsáveis pelas obrigações anteriormente assumidas.

CLÁUSULA DEZ
DO FORO

Os casos omissos e/ou situações contraditórias deste Termo de Cooperação Técnica deverão ser resolvidos mediante conciliação entre os Partícipes, com prévia comunicação por escrito da ocorrência, consignando prazo para resposta, e todos aqueles que não puderem ser resolvidos desta forma, serão dirimidos pela Justiça Federal de _____/___.

E, assim, por estarem justos e acordados, os Partícipes firmam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, perante as testemunhas que também o subscrevem, para que produza os legítimos efeitos de direito.

Local, ___ de _____ de 20___.

Assinatura do representante da **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**

Assinatura do representante do **BANCO**

_____
Nome:
CPF:

_____
Nome:
CPF:

TESTEMUNHAS:

_____
Nome:
CPF:

_____
Nome:
CPF:

ANEXO I TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº __/____

Ofício nº _____/_____

_____, ____ de _____de 20___.
A(o) Senhor(a) Gerente
(nome do gerente)
(Endereço com CEP)

Senhor(a) Gerente,

Reporto-me ao Termo de Cooperação Técnica nº ____/_____, firmado com essa instituição, para solicitar que promova o cadastramento de Evento, destinado a receber recursos retidos de rubricas constantes na planilha de custos e formação de preços do Contrato nº ___/____, firmado por a **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** com o prestador de serviço abaixo especificado:

CNPJ: _____
Razão Social: _____
Nome Personalizado: _____
Endereço: _____
Representante Legal: _____
CPF do Representante Legal: _____

Dados do Evento:

Nome do Evento: _____
Descrição do Evento: _____

Atenciosamente,

_____
Assinatura do Ordenador de despesas da **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** ou do servidor previamente designado pelo Ordenador

ANEXO II DO TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº __/____

Ofício nº _____/_____

_____, ___ de _____ de 20___.

Senhor _____,
(nome do representante da **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**)

Em atenção ao seu Ofício nº _____/____, de ___/___/201_, solicitamos que o representante legal da Empresa _____, CNPJ _____, compareça à agência _____ (indicar agência) do Banco do Brasil munida da documentação abaixo listada para assinar o Contrato de **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação**, destinado a receber recursos retidos de rubricas constantes da planilha de custos e formação de preços do Contrato nº ___/____, firmado por esta **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** ao amparo da Instrução Normativa nº 05, de 25.05.17.

a) Atos constitutivos em vigor e alterações posteriores registrados, na forma da Lei, na autoridade competente.
b) Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ.
c) No caso de representantes, mandatários ou prepostos, documentos que os qualifiquem e os autorizem a representar a Empresa.
d) Documentos de identificação e comprovante de inscrição no CPF das pessoas autorizadas a representar a Empresa (sócios, representantes, mandatários ou prepostos).
e) Comprovante de endereço da empresa.
f) Procurações ou outros documentos que confiram poderes para representar a Empresa

Atenciosamente,

_____
(nome do Gerente)
Nº da Agência do BANCO
Ao Senhor

Nome e cargo do representante da **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**

Endereço

ANEXO III DO TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº __/____

Ofício nº _____/_____

_____, ___ de _____ de 20___.

Senhor,

Informamos abaixo os dados para geração de ID Depósito para acolhimento de valores referentes ao **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação**, destinado a receber recursos retidos de rubricas constantes na planilha de custos e formação de preços do Contrato nº ___/____, firmado por esta **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** com o **Prestador de Serviços** _____ (Nome da Empresa), CNPJ _____.

Tipo de Garantia: 0001 – Contratos Administrativos
Número do Evento: _____
Nome do Evento: _____

Ratificamos que o **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação** somente será aberto após o acolhimento do primeiro depósito e, conforme Termo de Cooperação Técnica nº __/____, qualquer tipo de movimentação financeira ocorrerá mediante solicitação da **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL.**

Atenciosamente,

_____
(nome do Gerente)
Nº da Agência do BANCO

Ao Senhor
Nome e cargo do representante da **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**
Endereço

ANEXO IV DO TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº __/____

Ofício nº ____/____

_____, ____ de _____ de 20____.

A(o) Senhor(a) Gerente
(nome do gerente)
(endereço da agência com CEP)

Senhor Gerente,

Solicito **DEBITAR**, conforme indicado a seguir, a movimentação de R$ _____ do **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação** nº_____, do Evento nº _____ aberta para receber recursos retidos de rubricas constantes da planilha de custos e formação de preços do Contrato nº ___/____, firmado por esta **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL,** e **CREDITAR** a(s) conta(s) conforme dados a seguir:

Banco	Agência	Conta	Nome	CNPJ

Atenciosamente,

_____

Assinatura do Ordenador de despesas da **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** ou do servidor previamente designado pelo Ordenador

ANEXO V DO TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº __/____

Ofício/Carta nº _____ (*número sequencial*)

_____, ___ de _____ de 20___.

Senhor _____,
(nome do representante do órgão/entidade)

Em atenção ao seu Ofício nº _____/____, de___/___/20_____, informo a efetivação de **DEBITO** no **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação** nº _____, Evento nº _____ e **CRÉDITO** nas seguintes contas:

Banco	Agência	Conta	Nome	CNPJ

Atenciosamente,

_____
(nome do Gerente)
Nº da Agência do BANCO

Ao Senhor
Nome e cargo do representante da **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**
Endereço

ANEXO VI DO TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº __/____

Oficio nº _____/____

_____, ____ de _____ de 20____.

A(o) Senhor(a) Gerente
(nome do gerente)
(endereço da agência com CEP)

Senhor Gerente,

Solicito providenciar a geração de chaves e senhas iniciais de acesso, aos aplicativos dos sistemas de Autoatendimento do **BANCO** para consulta de saldos e extratos de **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação,** para os servidores a seguir indicados:

Nome	CPF	Poderes

Atenciosamente,

_____

Assinatura do Ordenador de despesas da **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** ou do servidor previamente designado pelo Ordenador

ANEXO VII DO TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº __/____

Oficio nº _____/____

_____, ____ de _____ de 20____.

A(o) Senhor(a)
(nome do Proprietário da empresa CONTRATADA pelo órgão/entidade)
(endereço da empresa com CEP)

Senhor Sócio Proprietário,

Informo que solicitamos a abertura de **Depósito em Garantia - bloqueado para movimentação** na Agência nº _____ do Banco do Brasil, para receber recursos retidos de rubricas constantes da planilha de custos e formação de preços do Contrato nº ___/____, firmado entre essa empresa e este órgão/entidade.

2. Na oportunidade, solicito comparecer, em no máximo 20 dias corridos, a contar do recebimento deste ofício, à referida agência para fornecer a documentação indicada no edital de licitação, de acordo com as normas do Banco Central, bem como assinar os documentos indicados pelo Banco.

3. Informo que o descumprimento do prazo indicado no parágrafo anterior poderá ensejar aplicação das sanções previstas na Cláusula_____ do mencionado Contrato.

Atenciosamente,

_____

Assinatura do Ordenador de despesas da **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL** ou do servidor previamente designado pelo Ordenador

ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE RESPONSBALIDADE, CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

Pelo presente Termo, infra-assinado, reconheço a natureza confidencial das informações, sob forma escrita, oral ou qualquer outra, obtidas durante a vigência do contrato nº xx firmado com o CFO ou durante a fase de análise do projeto, me comprometendo em:

1. Manter confidencial a informação recebida, evitando por todos os meios que a mesma seja comunicada a terceiros, usando-a apenas para os fins de trabalho;
2. Permitir o acesso às Informações apenas aos colaboradores que necessitem absolutamente de conhecê-la para os fins da execução contratual, comunicando-lhes antecipadamente as obrigações assumidas em matéria de confidencialidade e sigilo impondo-lhes o seu cumprimento;
3. Devolver ao CFO, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa a este relacionada, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial a que teve acesso enquanto contratado pelo Conselho;
4. Reconhecer que toda informação a que tenha acesso no âmbito da instituição para o desenvolvimento dos trabalhos é de propriedade do CFO ou dos CROs, não podendo ser reproduzida ou copiada por qualquer forma, sem o prévio consentimento do Presidente ou pessoa por ele designada;
5. Não transcrever em papéis, gravar, divulgar, ceder à outra pessoa qualquer código de acesso (senha), utilizando exclusivamente para execução de atividades inerentes ao trabalho no CFO, sendo vedado o uso da senha para trabalhos de interesse particular ou comercial não relacionado com as atividades decorrentes do contrato firmado;
6. Utilizar o correio eletrônico apenas para fins de trabalho;
7. Respeitar a privacidade da empresa não acessando informações que não fazem parte do meu escopo de atividades;
8. Usar os recursos de informática disponibilizados exclusivamente para os propósitos explícitos da execução das atividades no âmbito da empresa, assim como zelar pela segurança dos mesmos;

9. Utilizar os recursos de impressão somente no exercício das atividades profissionais, sendo vedado seu uso para fins pessoais;
10. Não utilizar os equipamentos de informática para jogos, bate-papo (*chats*, *messenger, talk* ou qualquer outro tipo de conversação síncrona), assim como não instalar qualquer software/hardware não autorizado.

Os termos aqui elencados não invalidam as condições previstas em contrato.

O presente Termo entrará em vigência na data da sua assinatura e valerá durante a vigência do contrato/ projeto.

A obrigação de confidencialidade mantém-se durante o período de 3 (três) anos após o encerramento do contrato/ projeto.

_____

Nome e assinatura do Terceiro

ANEXO II DO EDITAL

MODELO DE PROPOSTA E PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTOS

Proposta que faz a empresa _____, inscrita no CNPJ (MF) nº _____, sediada na _____, telefone _____ fax _____ e-mail _____, para a prestação dos serviços abaixo relacionados:

Lote	Grupo	Item	Serviço	Unidade de Medida	Qtde. de Postos (A)	Qtde. de Funcionários por Posto (B)	Valor Unitário Por Funcionário (C)	Valor Mensal (D = AxBxC)	Valor Global (30 Meses) (E = Dx30)
1	1	1	Atendimento (Receptivo, Ativo e Webchat) e Atendimento de demandas recebidas via Formulário Eletrônico e E-mail	Posto de Atendimento de 6 Horas	1	03 Funcionários	R$ XX.XXX,XX	R$ XX.XXX,XX	R$ XX.XXX,XX
		2	Supervisão	Posto de Supervisão de 08 Horas	1	01 Funcionário	R$ XX.XXX,XX	R$ XX.XXX,XX	R$ XX.XXX,XX
	2	**ITEM**	**Serviço**	**Unidade de Medida**	**Qtde. Estimada de Atendimentos (A)**		**Valor Unitário Por Atendimento (B)**		**Valor Global Estimado (30 Meses) (C = AxB)**
		3	Chatbot	Número de Atendimentos por Demanda	xxxx		R$ X,XX		R$ XX.XXX,XX
		4	Serviço de SMS	Número de Atendimentos por Demanda	xxxx		R$ X,XX		R$ XX.XXX,XX
VALOR TOTAL GLOBAL ESTIMADO PARA O PERÍODO DE 30 (TRINTA) MESES									**R$ XX.XXX,XX**

O prazo de validade da proposta é de ____ (_____) dias, contados da data de abertura do Pregão Eletrônico nº XXX/20XX. (Obs.: Não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias).

Declaramos total concordância a todas as condições estabelecidas no Edital do Pregão Eletrônico nº XXX/20XX e seus Anexos.

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemo-nos a assinar o Contrato no prazo determinado no Edital, e para esse fim fornecemos os seguintes dados:

DADOS DA EMPRESA:

Razão Social:		CNPJ:
Endereço:		Tel/Fax:
CEP:	Cidade:	UF:
Banco:	Agência:	C/C:

DADOS DA REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA PARA ASSINATURA DO CONTRATO:

Nome:	
CPF	Cargo/Função:
RG:	Órgão Expedidor:
Nacionalidade	

Local e data

Nome e assinatura do responsável legal

MODELO DA TABELA DE FORMAÇÃO DE CUSTOS

Módulo 1 – Composição da Remuneração

1	Composição da Remuneração	Valor (R$)
A	Salário-Base	
B	Adicional de Periculosidade	
C	Adicional de Insalubridade	
D	Adicional Noturno	
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	
G	Outros (especificar)	
Total		

Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários

Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	Valor (R$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	

B	Férias e Adicional de Férias	
Total		

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.

2.2	**GPS, FGTS e outras contribuições**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	INSS	20,00%	
B	Salário Educação	2,50%	
C	SAT		
D	SESC ou SESI	1,50%	
E	SENAI - SENAC	1,00%	
F	SEBRAE	0,60%	
G	INCRA	0,20%	
H	FGTS	8,00%	
Total			

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

2.3	**Benefícios Mensais e Diários**	**Valor (R$)**
A	Transporte	
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	
C	Benefício Plano de Saúde	
D	Outros (especificar)	
Total		

Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários

2	**Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários**	**Valor (R$)**
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	
2.3	Benefícios Mensais e Diários	
Total		

Módulo 3 - Provisão para Rescisão

3	Provisão para Rescisão	Valor (R$)
A	Aviso Prévio Indenizado	
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado	
D	Aviso Prévio Trabalhado	
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado	
Total		

Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

Submódulo 4.1 - Ausências Legais

4.1	Ausências Legais	Valor (R$)
A	Férias	
B	Ausências Legais	
C	Licença-Paternidade	
D	Ausência por acidente de trabalho	
E	Afastamento Maternidade	
F	Outros (especificar)	
Total		

Submódulo 4.2 - Intrajornada

4.2	Intrajornada	Valor (R$)
A	Intervalo para repouso e alimentação	
Total		

Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4	Custo de Reposição do Profissional	Valor (R$)

	Ausente	
4.1	Ausências Legais	
4.2	Intrajornada	
Total		

Módulo 5 - Insumos Diversos

5	**Insumos Diversos**	**Valor (R$)**
A	Uniformes	
B	Materiais	
C	Equipamentos	
D	Outros (especificar)	
Total		

Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro

6	**Custos Indiretos, Tributos e Lucro**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
	C.1. Tributos Federais (especificar)		
	C.2. Tributos Estaduais (especificar)		
	C.3. Tributos Municipais (especificar)		
Total			

2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	**Valor (R$)**
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	
Subtotal (A + B +C+ D+E)		

F	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro	
Valor Total por Empregado		

ANEXO III DO EDITAL

PLANILHA DE PREÇOS ESTIMADOS

Lote	Grupo	Item	Serviço	Unidade de Medida	Qtde. de Postos (A)	Qtde. de Funcionários por Posto (B)	Valor Unitário Por Funcionário (C)	Valor Mensal (D = AxBxC)	Valor Global (30 Meses) (E = Dx30)
1	1	1	Atendimento (Receptivo, Ativo e Webchat) e Atendimento de demandas recebidas via Formulário Eletrônico e E-mail	Posto de Atendimento de 6 Horas	1	3	R$ 13.121,55	R$ 39.364,65	R$ 1.180.939,50
		2	Supervisão	Posto de Supervisão de 08 Horas	1	1	R$ 16.513,06	R$ 16.513,06	R$ 495.391,80
	2	**ITEM**	**Serviço**	**Unidade de Medida**	**Qtde. Estimada de Atendimentos (A)**		**Valor Unitário Por Atendimento (B)**		**Valor Global Estimado (30 Meses) (C = AxB)**
		3	Chatbot	Número de Atendimentos por Demanda	30.000		R$ 344.362,50		R$ 344.362,50
		4	Serviço de SMS	Número de Atendimentos por Demanda	5.000.000		R$ 1.767.375,00		R$ 1.767.375,00
VALOR TOTAL GLOBAL ESTIMADO PARA O PERÍODO DE 30 (TRINTA) MESES									**R$ 3.788.068,80**

ANEXO IV DO EDITAL

MODELO DE DECALARAÇÃO DE VISTORIA OU RENÚNCIA

Comprovamos, por ocasião de participação no Pregão Eletrônico ___/20__ – Conselho Federal de Odontologia, que a empresa (nome da empresa), inscrita no CNPJ sob o número _____, sito a (endereço completo), por intermédio de (nome do representante legal ou procurador), infra-assinado, efetuou, dentro do prazo estipulado, vistoria no local onde serão prestados os serviços e tomou conhecimento das situações e fatos que possam dificultar a perfeita execução do contrato administrativo.

(Local), ____ de _____ de 20__.

_____

Assinatura do Servidor do CFO Fiscal do Contrato

Nome do Servidor do CFO Fiscal do Contrato

A empresa _____ declara que lhe foi dado acesso à edificação do CFO, bem como foram esclarecidas todas as questões por ela suscitadas, e, ainda, que tem pleno conhecimento de todas as dificuldades relacionadas à execução dos serviços objeto do Pregão Eletrônico ____/20__ – Conselho Federal de Odontologia.

(Local), ____ de _____ de 20__.

_____

(Assinatura do representante legal ou procurador)

Nome do representante legal ou procurador

(Número da carteira de identidade e CPF)

Observações: Esta declaração deverá ser emitida em papel que identifique a licitante.

Ao realizar a vistoria, a empresa licitante deverá trazer consigo a declaração já preenchida com os dados da empresa e do declarante.

MODELO DE DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA À VISTORIA

Nome da Empresa:

Endereço: CNPJ:

E-mail: Fone:

Declaro de vistoriei minunciosamente o local para a prestação dos serviços do objeto do Edital de Licitação n° _____/20__, e tomei conhecimento das reais condições de execução dos serviços bem como coletei informações de todos os dados e elementos necessários à perfeita elaboração da proposta comercial.,

Ou optamos pela não realização da vistoria assumindo inteiramente a responsabilidade ou consequências por essa omissão, mantendo as garantias que vincularem nossa proposta ao presente processo licitatório, em nome da empresa que represento.

(Local), ____ de _____ de 20__.

_____

(Assinatura do representante legal ou procurador)

Nome do representante legal ou procurador

(Número da carteira de identidade e CPF)

ANEXO IV DO EDITAL

MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO CFO Nº __/2023

CONTRATO EMERGENCIAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE CENTRAL DE ATENDIMENTO, QUE ENTRE SI CELEBRAM O CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA E A (NOME DA EMPRESA).

CONTRATANTE: O Conselho Federal de Odontologia, com sede no Setor de Habitações Individuais Norte – Lago Norte – Quadra CA-07 – Lote 02 – Brasília/DF, inscrito no CNJP/MF sob o nº 61.919.643/0001-28, representado pelo seu Presidente, o Senhor **Juliano do Vale**, brasileiro, casado, cirurgião-dentista, CRO-TO 539, inscrito no CPF/MF sob o nº 451.715.301-06.

CONTRATADA: _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, estabelecida no (ENDEREÇO), representada por seu representante legal, Senhor(a) (NOME), (NACIONALIDADE), (ESTADO CIVIL), (PROFISSÃO) portador(a) da Cédula de Identidade nº _____ e CPF (MF) nº _____.

As CONTRATANTES têm entre si justo e avençado, e celebram o presente contrato, instruído no Processo de Compra nº 0334/2023 (Pregão Eletrônico nº XX/2023) e no Processo de Contrato nº XXXX/2023, mediante as cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1. Contratação de uma empresa especializada na prestação de serviços continuados, com dedicação exclusiva de mão de obra, destinados à operacionalização da Central de Atendimento do Conselho Federal de Odontologia (CFO), envolvendo o planejamento, a implantação, a operação, a gestão, a administração, a supervisão, o monitoramento, a estrutura física com equipamentos e sistemas de atendimentos, recursos humanos, incluindo os serviços de atendimento ativo, receptivo e Multimeios (formulário eletrônico, chat/chatbot, SMS), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital/Termo de Referência.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA ESPECIFCAÇÃO DO OBJETO E DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

1. As especificações do objeto e dos serviços estão previstas no item 6 do Termo de Referência (Anexo I do Edital)

CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR DO CONTRATO

1. Pela prestação dos serviços a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor total de R$ _____ (_____), mensais, representando R$_____ (_____) para 30 (trinta) meses, conforme demonstrativo abaixo:

Lote	Grupo	Item	Serviço	Unidade de Medida	Qtde. Estimada de Atendimentos (A)	Qtde. de Postos (A)	Qtde. de Funcionários por Posto (B)	Valor Unitário Por Funcionário (C)	Valor Mensal (D = AxBxC)	Valor Global (30 Meses) (E = Dx30)
1	**1**	1	Atendimento (Receptivo, Ativo e Webchat) e Atendimento de demandas recebidas via Formulário Eletrônico e E-mail	Posto de Atendimento de 6 Horas	13.500	1	03 Funcionários	R$ XX.XXX,XX	R$ XX.XXX,XX	R$ XX.XXX,XX

		2	Supervisão	Posto de Supervisão de 08 Horas	**	1	01 Funcionário	R$ XX.XXX,XX	R$ XX.XXX,XX	R$ XX.XXX,XX
	2	**ITEM**	**Serviço**	**Unidade de Medida**	**Qtde. Estimada de Atendimentos (A)**			**Valor Unitário Por Atendimento (B)**		**Valor Global Estimado (30 Meses) (C = AxB)**
		3	Chatbot	Número de Atendimentos por Demanda	4.800,00			R$ X,XX		R$ XX.XXX,XX
		4	Serviço de SMS	Número de Atendimentos por Demanda	2.000.000,00			R$ X,XX		R$ XX.XXX,XX
VALOR TOTAL GLOBAL ESTIMADO PARA O PERÍODO DE 30 (TRINTA) MESES										**R$ XX.XXX,XX**

2. Nos valores acima estão incluídas todas as despesas diretas e indiretas, inclusive frete, transporte, tributos, encargos sociais, trabalhistas, comerciais, seguros e outras necessárias ao cumprimento integral do objeto contratado.

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

CLÁUSULA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E EMPENHO

1. As despesas decorrentes deste objeto estão previstas na Nota de Empenho nº _____, sob a Rubrica nº 6.2.2.1.1.01.04.04.004.099 - Outros Serviços e Encargos.

CLÁUSULA QUINTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

2. As condições de pagamento estão previstas no item 17 do Termo de Referência (Anexo I do Edital).

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

1. O contrato terá vigência de 30 (trinta) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por interesse da CONTRATANTE até o limite de

60 (sessenta) meses, conforme disposição contidas no art. 57, II da Lei nº 8.666/93 e suas atualizações.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

1. As obrigações da CONTRATANTE são as que estão previstas no item 24 do Termo de Referência (Anexo I do Edital).

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

1. As obrigações da CONTRATADA são as que estão previstas no item 25 do Termo de Referência (Anexo I do Edital).

CLÁUSULA NONA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

1. As sanções administrativas estão contempladas no item 22 do Termo de Referência (Anexo I do Edital).

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS ALTERAÇÕES

1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666/1993, em especial:

1.1. Para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da administração para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO REAJUSTE

1. Decorridos 12 (doze) meses da data limite para a apresentação da proposta, o valor correspondente aos serviços poderá ser reajustado, a pedido da contratada, aplicando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA – acumulado no período.

a. Para fins do cálculo do reajuste anual, será sempre utilizado o índice (IPCA) do mês anterior ao dos marcos inicial e final.

b. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado em substituição o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

c. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO EQUILIBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO

1.1 Será admitida, por solicitação da Contratada, a repactuação dos preços dos serviços, desde que seja observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, e demonstrada de forma analítica a variação dos componentes dos custos do contrato, devidamente justificada, com a apresentação de memória de cálculo e planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação da Contratante, de acordo com o artigo 5º do Decreto nº 9.507/2018, e com os dispositivos aplicáveis da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 05/2017.

1.1.1 A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão-de-obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução dos serviços.

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

1.2.1 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.

1.2.2 O aumento dos custos da mão-de-obra decorrente de novo acordo, dissídio ou convenção coletiva deverá ser integralmente repassado ao preço repactuado, exceto na hipótese descrita no subitem abaixo.

1.2.3 O CFO não se vincula às disposições contidas em Acordos e Convenções Coletivas que não tratem de matéria trabalhista, tais como as que estabeleçam valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

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

1.3.1 Para a primeira repactuação:

a) Para os custos relativos à mão-de-obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir da data da vigência dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;

b) Para os custos sujeitos à variação de preços do mercado: a partir da data limite constante do Edital para apresentação das propostas;

c) Para os custos sujeitos à fixação de preços por órgãos governamentais, tais como os relativos ao transporte público: a partir da data do orçamento a que a proposta se referir.

1.3.2 Para as repactuações subsequentes à primeira o interregno de um ano será computado da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto de nova solicitação. Entende-se como última repactuação, a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que celebrada ou apostilada.

1.4 O prazo para a Contratada solicitar a repactuação encerra-se na data da prorrogação contratual subsequente ao novo acordo, dissídio ou convenção coletiva que fixar os novos custos de mão-de-obra da categoria profissional abrangida pelo contrato, ou na data do encerramento da vigência do contrato, caso não haja prorrogação.

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

1.4.2 Se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, nova repactuação só poderá ser pleiteada após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado na forma prevista neste Edital.

1.4.3 Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido registrado o novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria, a Contratada deverá solicitar a inserção de cláusula no termo aditivo de prorrogação que resguarde o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo disponha daquele instrumento devidamente registrado, sob pena de preclusão.

1.5 A Contratante poderá realizar diligencias para conferir a variação de custos alegada pela Contratada.

1.6 Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

a) A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação.

b) Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras.

c) Em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, dissídio ou convenção coletiva, ou sentença normativa,

contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

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

1.7 A decisão sobre o pedido de repactuação deverá ocorrer no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

1.7.1 O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto a Contratada não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela Contratante para a comprovação da variação dos custos.

1.7.2 As repactuações serão formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizadas por aditamento ao contrato.

1.8 A concessão de repactuação observará as disposições da legislação vigente, em especial da Lei nº 8.666/1993, da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05/2017 e dos Acórdãos do TCU nºs 1.563/2004 e 1.827/2008, ambos do Plenário.

1.9 Os componentes de custos apresentados em planilhas, por ocasião da abertura da licitação, serão referências para a análise da repactuação, não sendo admitida a inclusão de qualquer elemento de custo que não esteja previsto nos componentes apresentados inicialmente, salvo os decorrentes de obrigações legais criadas posteriormente à assinatura do contrato.

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA GARANTIA CONTRATUAL

1. A prestação de garantia está estabelecida no item 23 do Termo de Referência (Anexo I do Edital).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA CONTA VINCULADA

2. As informações referentes a conta vinculada estão estabelecidas no item 29 do Termo de Referência (Anexo I do Edital).

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA RESCISÃO

6. O não cumprimento de qualquer cláusula ou condição prevista neste Contrato ou a inobservância do Edital, seus anexos e das prescrições legais pertinentes aos contratos administrativos confere à CONTRATANTE o direito de rescindi-lo, conforme previsto na Seção V do Capítulo III da Lei nº 8.666/1993;

7. Caberá a rescisão do Contrato na ocorrência de quaisquer motivos relacionados no art. 78 da Lei nº 8.666/1993;

8. A rescisão do contrato poderá ser:

a. Determinada por ato unilateral e escrito da administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei nº 8.666/1993;

b. Amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a Administração; ou

c. Judicial, nos termos da legislação.

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

10. A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E DA VINCULAÇÃO AO EDITAL E À PROPOSTA

1. O presente contrato fundamenta-se na Lei nº 10.520/2002, no Decreto nº 10.024/2019, subsidiariamente na Lei nº 8.666/1994, na Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor – no que couber, vinculando-se aos termos do Edital do Pregão Eletrônico nº XX/2023 e seus anexos, constante do Processo de Compra nº XXXX/2023, bem como à proposta vencedora da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS VEDAÇÕES

1. É vedado à CONTRATADA:

a. Caucionar ou utilizar este instrumento para qualquer operação financeira;

b. Interromper a execução do objeto contratual sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA DÉCIMA OITOVA – DOS CASOS OMISSOS

1. Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste Instrumento serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666/1993 e suas alterações posteriores, demais regulamentos e normas administrativas federais que fazem parte integrante deste Contrato, independentemente de suas transcrições.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA PUBLICAÇÃO

1. A CONTRATANTE providenciará, às suas expensas, a publicação deste Contrato, por extrato, no Diário Oficial da União até o quinto dia útil do mês subsequente ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias daquela data, conforme previsto no parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/1993.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO

1. As questões decorrentes da execução deste Instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, em

uma das varas federais da Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja salvo nos casos previstos no art. 102, inciso I, alínea “d”, da Constituição Federal.

E, para firmeza e validade do que foi pactuado, lavrou-se o presente Contrato em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para que surtam um só efeito, as quais, depois de lidas, são assinadas pelos representantes das partes, CONTRATANTE e CONTRATADA.

Brasília – DF, _____ de _____ de _____.

CONTRATANTE	**Pela CONTRATADA**
Juliano do Vale	**NOME**

TESTEMUNHAS:

Nome: **CPF:** **Identidade:**	**Nome:** **CPF:** **Identidade:**