RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

A CAIXA está orientada para gerir seus negócios com base nos princípios da Responsabilidade Social, de forma a gerar resultados sustentáveis ao longo do tempo.

Para o aprofundamento das práticas de Responsabilidade Social, a CAIXA estabeleceu as seguintes premissas para a gestão de seus negócios:

✓ Estimular o monitoramento e cumprimento dos valores e princípios do Código de Ética no ambiente interno e fomentar a replicação deles em toda a cadeia produtiva dos parceiros externos;

✓ Fortalecer a incorporação das variáveis sociais e ambientais atreladas aos direitos humanos, às declarações de princípios da Organização Internacional do Trabalho, aos Princípios do Pacto Global e às Metas de Desenvolvimento do Milênio, intensificando o trato das críticas e sugestões advindas das partes que se relacionam com a Empresa;

✓ Fazer constar no Relatório de Sustentabilidade as dimensões sociais, ambientais e econômicas, os resultados favoráveis e desfavoráveis, os desafios e metas, devendo esses dados subsidiar o planejamento estratégico;

✓ Promover com seus fornecedores a discussão acerca do desenvolvimento das competências na sobrevivência e proteção das crianças, buscando o envolvimento com políticas públicas voltadas à promoção dos direitos da infância;

✓ Fomentar, em toda a sua cadeia produtiva, o repúdio a todas as atitudes preconceituosas relacionadas à origem, raça, gênero, cor, idade, religião, ao credo, classe social, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação, estimulando a utilização dos meios de comunicação disponíveis para os registros de ocorrências que atentem contra o Código de Ética da CAIXA e a legislação específica em vigor;

✓ Empreender ações que permitam que as questões ambientais tenham caráter de transversalidade e sejam incluídas no Plano Estratégico, além da existência da Política Ambiental Corporativa da CAIXA;

✓ Considerar nos negócios os princípios e as oportunidades relacionados à sustentabilidade ambiental;

✓ Contribuir para a conscientização dos danos causados ao ambiente em decorrência da intervenção humana, com abrangência a todas as partes interessadas da Empresa;

✓ Formar parceria com fornecedores com foco na melhoria de processos de gestão ambiental;

✓ Definir sistemática que permita verificar a origem e a cadeia de produção dos insumos madeireiros e florestais, estimulando o mercado de forma que a CAIXA utilize no seu processo produtivo materiais com certificação de origem e Certificação da Cadeia de Custódia;

✓ Definir meios que contribuam para redução do consumo dos recursos naturais utilizados na Empresa, adotando medidas adequadas à destinação de resíduos, sem prejuízo das condições de trabalho e sem alteração do padrão tecnológico atual;

✓ Incluir na política de relacionamento com fornecedores, observadas as exigências legais, como variáveis de seleção e avaliação, as questões referentes às relações trabalhistas, ao trabalho infantil, ao trabalho escravo ou análogo e aos padrões ambientais, estimulando os fornecedores a replicarem essas considerações em relação aos seus próprios fornecedores, criando um círculo virtuoso de conscientização social;

✓ Priorizar, nos limites legais, os fornecedores que não comungam com práticas que infrinjam os direitos humanos e, também, que contribuam para a conservação ambiental e para a proteção à biodiversidade e que combatam a exploração ilegal e predatória das florestas;

✓ Contribuir para erradicação do trabalho infantil, do trabalho forçado ou análogo ao escravo, promovendo discussão acerca da questão com fornecedores e estimulando-os a cumprirem a legislação;

✓ Definir meios que permitam a realização de campanhas de conscientização para todos os fornecedores, de forma que seja e fique explicitado o repúdio da CAIXA à mão-de-obra infantil e à mão-de-obra escrava;

✓ Contribuir para a erradicação das políticas ilegais, imorais e antiéticas, promovendo a divulgação e educação de todas as partes interessadas, como fornecedores, clientes e consumidores, entre outros, em iniciativas de combate à corrupção e propina, disseminando o tema e/ou ensinando sobre a utilização de ferramentas correlatas;

✓ Estimular os fornecedores na utilização dos Indicadores Ethos, constante no endereço www.ethos.org.br, como ferramenta de uso interno da empresa para avaliação da gestão no que diz respeito à incorporação de práticas de Responsabilidade Social.

NOSSOS VALORES ÉTICOS

A CAIXA elaborou o seu Código de Ética, que tem por objetivo sistematizar os valores éticos que devem nortear a condução dos negócios, orientar as ações e o relacionamento com os interlocutores internos e externos.

Compartilhamos com você, que poderá ser um parceiro da CAIXA, os valores éticos que nortearão a nossa relação.

RESPEITO

✓ As pessoas na CAIXA são tratadas com ética, justiça, respeito, cortesia, igualdade e dignidade.

✓ Exigimos de dirigentes, empregados e parceiros da CAIXA absoluto respeito pelo ser humano, pelo bem público, pela sociedade e pelo meio ambiente.

✓ Repudiamos todas as atitudes de preconceitos relacionadas à origem, raça, sexo, cor, idade, religião, credo, classe social, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação.

✓ Respeitamos e valorizamos nossos clientes e seus direitos de consumidores, com a prestação de informações corretas, cumprimento dos prazos acordados e

oferecimento de alternativa para satisfação de suas necessidades de negócios com a CAIXA.

✓ Preservamos a dignidade de dirigentes, empregados e parceiros, em qualquer circunstância, com a determinação de eliminar situações de provocação e constrangimento no ambiente de trabalho que diminuam o seu amor próprio e a sua integridade moral.

✓ Os nossos patrocínios atentam para o respeito aos costumes, tradições e valores da sociedade, bem como a preservação do meio ambiente.

HONESTIDADE

✓ No exercício profissional, os interesses da CAIXA estão em 1º lugar nas mentes dos nossos empregados e dirigentes, em detrimento de interesses pessoais, de grupos ou de terceiros, de forma a resguardar a lisura dos seus processos e de sua imagem.

✓ Gerimos com honestidade nossos negócios, os recursos da sociedade e dos fundos e programas que administramos, oferecendo oportunidades iguais nas transações e relações de emprego.

✓ Não admitimos qualquer relacionamento ou prática desleal de comportamento que resulte em conflito de interesses e que estejam em desacordo com o mais alto padrão ético.

✓ Não admitimos práticas que fragilizem a imagem da CAIXA e comprometam o seu corpo funcional.

✓ Condenamos atitudes que privilegiem fornecedores e prestadores de serviços, sob qualquer pretexto.

✓ Condenamos a solicitação de doações, contribuições de bens materiais ou valores a parceiros comerciais ou institucionais em nome da CAIXA, sob qualquer pretexto.

COMPROMISSO

✓ Os dirigentes, empregados e parceiros da CAIXA estão comprometidos com a uniformidade de procedimentos e com o mais elevado padrão ético no exercício de suas atribuições profissionais.

✓ Temos compromisso permanente com o cumprimento das leis, das normas e dos regulamentos internos e externos que regem a nossa Instituição.

✓ Pautamos nosso relacionamento com clientes, fornecedores, correspondentes, coligadas, controladas, patrocinadas, associações e entidades de classe dentro dos princípios deste Código de Ética.

✓ Temos o compromisso de oferecer produtos e serviços de qualidade que atendam ou superem as expectativas dos nossos clientes.

✓ Prestamos orientações e informações corretas aos nossos clientes para que tomem decisões conscientes em seus negócios.

✓ Preservamos o sigilo e a segurança das informações.

✓ Buscamos a melhoria das condições de segurança e saúde do ambiente de trabalho, preservando a qualidade de vida dos que nele convivem.

✓ Incentivamos a participação voluntária em atividades sociais destinadas a resgatar a cidadania do povo brasileiro.

TRANSPARÊNCIA

✓ As relações da CAIXA com os segmentos da sociedade são pautadas no princípio da transparência e na adoção de critérios técnicos.

✓ Como Empresa pública, estamos comprometidos com a prestação de contas de nossas atividades, dos recursos por nós geridos e com a integridade dos nossos controles.

✓ Aos nossos clientes, parceiros comerciais, fornecedores e à mídia dispensamos tratamento equânime na disponibilidade de informações claras e tempestivas, por meio de fontes autorizadas e no estrito cumprimento dos normativos a que estamos subordinados.

✓ Oferecemos aos nossos empregados oportunidades de ascensão profissional, com critérios claros e do conhecimento de todos.

✓ Valorizamos o processo de comunicação interna, disseminando informações relevantes relacionadas aos negócios e às decisões corporativas.

RESPONSABILIDADE

✓ Devemos pautar nossas ações nos preceitos e valores éticos deste Código, de forma a resguardar a CAIXA de ações e atitudes inadequadas à sua missão e imagem e a não prejudicar ou comprometer dirigentes e empregados, direta ou indiretamente.

✓ Zelamos pela proteção do patrimônio público, com a adequada utilização das informações, dos bens, equipamentos e demais recursos colocados à nossa disposição para a gestão eficaz dos nossos negócios.

✓ Buscamos a preservação ambiental nos projetos dos quais participamos, por entendermos que a vida depende diretamente da qualidade do meio ambiente.

✓ Garantimos proteção contra qualquer forma de represália ou discriminação profissional a quem denunciar as violações a este Código, como forma de preservar os valores da CAIXA.

COMUNICADO

Senhores Licitantes

Considerando a necessidade de aprimorar **os controles referentes à quitação de obrigações e encargos trabalhistas dos empregados alocados na prestação dos serviços contratados**, observando orientação jurisprudencial do TST Súmula 331, entendimento do STF, bem como da IN nº 03/2009 MPOG, alertamos que o presente Edital e Anexos, bem como a Minuta de Contrato, contém adequações que entendemos serem de relevância para V.Sas. elaborarem suas planilhas de custos e propostas de preços.

Assim, **solicitamos especial atenção quanto aos itens e cláusulas relacionadas abaixo**, que serão observados quando da execução dos serviços ora licitados:

No Edital:

- itens 9.1.4 ao 9.1.4.3
- item 12.5.

Na Minuta de Contrato – Anexo IV:

- Cláusula Sexta;
- Cláusula Décima Sétima.

QUESTIONAMENTOS:

DEVIDO A ERRO NO SISTEMA ELETRÔNICO, divulgamos respostas a questionamentos recebidos quando da 1ª Edição do edital (divulgado em 26 AGO 2016).

O arquivo consta junto aos documentos do Pregão Eletrônico nº 0310/7062-2016 – 2ª Edição, disponível no endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br .

GERÊNCIA DE FILIAL LOGÍSTICA – GILOG/SP

PREGÃO ELETRÔNICO 0310/7062 – 2016 – 2ª Edição – GILOG/SP, tipo **MENOR PREÇO.**

AVISO DE LICITAÇÃO PUBLICADO NO DOU, seção 3, e no jornal "AGORA SÃO PAULO" EM 13 SET 2016.

EDITAL

A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, daqui por diante denominada simplesmente CAIXA, por intermédio da sua Gerência de Filial Logística São Paulo – GILOG/SP, representada por Pregoeiro designado mediante portaria, leva ao conhecimento dos interessados que realizará licitação na modalidade PREGÃO, na forma eletrônica, do tipo MENOR PREÇO, cuja sessão pública será realizada na Internet, objetivando a contratação de empresa para a prestação dos serviços descritos no item 1 abaixo, na forma de execução indireta, sob o regime de execução indireta, conforme alínea "a", do inciso VIII do artigo 6º da Lei nº 8.666/93, esclarecendo que a presente licitação e conseqüente contratação serão regidas pelos Decretos 7.174, de 12/05/2010, 8.538, de 06/10/2015, 5.450, de 31/05/2005, e 3.555, de 08/08/2000, pelas Leis nº 10.520, de 17/07/2002, 8.666, de 21/06/1993 e 8.429, de 02/06/1992, pela LC 123, de 14/12/2006, pela IN MPOG nº 02, de 11/10/2010, pela Resolução nº 44, de 20/11/2007 do Conselho Nacional de Justiça, Decreto nº 6.523, de 31/07/2008, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11/09/1990, e as respectivas alterações posteriores, bem como pelas disposições fixadas neste Edital e Anexos.

O **CREDENCIAMENTO** para este Pregão deverá ser efetuado **até às 23h59min do dia 26 SET 2016** – HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, exclusivamente por meio eletrônico, conforme formulário disponibilizado no endereço eletrônico http://licitacoes.caixa.gov.br, selecionar a opção ***"Acesso ao Sistema"***, selecionar a opção ***"Se você é licitante, faça login aqui: acessar",*** efetuar o login, escolher *"**Credenciar**"* no quadro ***"Minhas Atividades"*** e selecionar o item referente a este Pregão Eletrônico.

As **PROPOSTAS COMERCIAIS** poderão ser enviadas depois de efetuado o CREDENCIAMENTO e serão recebidas **até às 13:00 horas do dia 27 SET 2016,** HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, exclusivamente por meio eletrônico, conforme formulário disponibilizado no endereço eletrônico http://licitacoes.caixa.gov.br, selecionar a opção *"**Acesso ao Sistema**"*, selecionar a opção ***"Se você é licitante, faça login aqui: acessar"***, na sequencia ***"Entrar"***, em seguida escolher a opção ***"Encaminhar/Alterar proposta"*** no quadro ***"Minhas Atividades"*** e selecionar o item referente a este Pregão Eletrônico.

A SESSÃO PÚBLICA, para todos os efeitos, inclusive para o fim de impugnação do Edital, se inicia com a fase de recebimento das propostas, às 13:00 horas do dia 27 SET 2016, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, no endereço eletrônico http://licitacoes.caixa.gov.br.

A etapa de **RECEBIMENTO DOS LANCES** na Internet estará aberta **das 15h30min até às 16:00 horas do dia 27 SET 2016 - HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF,** no endereço eletrônico http://licitacoes.caixa.gov.br, selecionar a opção ***"Acesso ao Sistema"***, selecionar a opção ***"Se você é licitante, faça login aqui: acessar",*** e em seguida ***"entrar"***.

Poderá ser apresentada **IMPUGNAÇÃO** ao Edital deste Pregão **até o dia 23 SET 2016**, exclusivamente por meio do endereço eletrônico http://licitacoes.caixa.gov.br, selecionar a opção ***"Acesso ao Sistema"***, escolher o item ***"Se você é licitante, faça login aqui: acessar"***, *clicar em* ***"entrar"***, em seguida ***"Impugnação"*** no quadro ***"Outras ações"*** e selecionar o item referente a este Pregão Eletrônico.

Pedidos de **ESCLARECIMENTOS** poderão ser feitos **até às 23h59min do dia 22 SET 2016,** exclusivamente por meio eletrônico, no endereço http://licitacoes.caixa.gov.br, selecionar a opção *"****Acesso ao Sistema****"*, escolher o item ***"Se você é licitante, faça login aqui: acessar",*** em seguida ***"entrar"***, clicar em ***"Questionamento"*** no quadro ***"Outras ações"*** e selecionar o item referente a este Pregão Eletrônico.

1 DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa para a prestação de serviços de atendimento monitoramento, suporte tecnológico e operacional (*help desk*) aos produtos, serviços e sistemas utilizados nas operações da CAIXA, contemplando atendimento por meio de multicanais (acionamentos telefônicos, recebidos e gerados, e acionamentos eletrônicos: internet, chat, e-mail, formulário eletrônico, redes sociais e outro meio de comunicação eletrônico fornecido pela CAIXA), incluindo a geração, o tratamento de informações gerenciais e as atividades acessórias na Centralizadora Nacional de Atendimento em Telesserviços em São Paulo – CERAT/SP, tudo em conformidade com as disposições deste Edital e de seus Anexos, que o integram e complementam, conforme abaixo:

ANEXO I	**TERMO DE REFERÊNCIA**
ANEXO I-A	**ESPECIFICAÇÃO DE HEADFONE**
ANEXO I-B	**EVOLUÇÃO HISTÓRICA DE ATENDIMENTO**
ANEXO I-C	**PLANO DE ACOMPANHAMENTO DA QUALIDADE**
ANEXO I-D	**METODOLOGIA DA PRECIFICAÇÃO**
ANEXO I-E	**QUADRO DOS PERFIS REQUERIDOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

ANEXO I-F	**CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO**
ANEXO I-G	**DETALHAMENTO DE FILAS**
ANEXO I-H	**CONFORMIDADE DO ATENDIMENTO**
ANEXO I-I	**PLANILHA DE ALOCAÇÃO DE OPERADORES**
ANEXO I-J	**PLANILHA DE DIMENSIONAMENTO DAS EQUIPES**
ANEXO I-L	**PLANILHA RESUMO DO VALOR DO MINUTO**
ANEXO II	**PROPOSTA COMERCIAL**
ANEXO III	**PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS**
ANEXO IV	**MINUTA DE CONTRATO**
ANEXO V	**MODELO DE DECLARAÇÃO**
ANEXO VI	**TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUIO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL**
ANEXO VII	**ATESTADO DE VISTORIA**
ANEXO VIII	**ACORDO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

1.2 As especificações do objeto, o local de prestação dos serviços e a forma de execução do contrato constam dos Anexos I ao I-L, II e VIII deste Edital.

2 DA PARTICIPAÇÃO

2.1 Podem participar desta licitação as empresas cujo objeto social seja pertinente e compatível com o objeto desta licitação, que estejam credenciadas e cadastradas em cada nível do SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores ou apresentem toda a documentação legalmente exigida para habilitação, indicada no item 8, além de atender às demais exigências constantes deste edital.

2.1.1 As empresas que ainda não estiverem cadastradas no SICAF e tenham interesse em fazer parte do referido Sistema, previamente à realização da licitação poderão providenciar, tanto o credenciamento quanto o cadastramento nos diversos níveis do SICAF, em qualquer Unidade Cadastradora do Sistema.

2.2 O Credenciamento da empresa no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e o cadastramento em cada nível são válidos para a comprovação dos requisitos da Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal e Qualificação Econômico-financeira.

2.2.1 Os documentos exigidos, bem como os procedimentos e as instruções de preenchimento dos formulários para efetuar o registro no Sistema constam no manual do SICAF, que poderá ser obtido por meio da Rede Internet, no endereço eletrônico www.comprasgovernamentais.gov.br,

onde devem ser acessadas as seguintes opções: na aba ***"SICAF"***, ***"Fornecedor"*** selecionar ***"Manuais".***

2.3 A licitante enquadrada como Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP), nos termos do art. 3º da LC 123/2006, desde que não esteja inserida nas hipóteses do § 4º do mesmo artigo, terá assegurado o tratamento diferenciado previsto na referida LC, observadas as condições estabelecidas neste edital.

2.3.1 Para fins deste Edital, as microempresas e empresas de pequeno porte serão identificadas como MPE.

2.3.3 A empresa que se enquadra como MPE, deve apresentar declaração nos termos do Anexo V, para fins do tratamento diferenciado previsto na LC 123/2006.

2.3.4 A declaração mencionada no item 2.3.3 deverá ser encaminhada na forma do item 8.7.

2.4 Não é admitida nesta licitação a participação de empresas:

2.4.1 em recuperação judicial ou extrajudicial, ou em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;

2.4.2 que estejam com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou que estejam impedidas de licitar e contratar com a União, ou que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, no âmbito Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação;

2.4.3 que estejam reunidas em consórcio, sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;

2.4.4 organizadas sob a forma de cooperativas, tendo em vista que pela natureza dos serviços existe a necessidade de subordinação jurídica entre o prestador de serviço e a empresa contratada, bem assim de pessoalidade e habitualidade, e por definição não existe vínculo de emprego entre as cooperativas e seus associados;

2.4.5 cujo(s) sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es) seja(m) empregado(s) ou dirigente(s) da CAIXA ou possua(m) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto da presente licitação;

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante da licitação;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza a licitação;
- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supra-mencionadas.

3 DA CERTIFICAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO

3.1 Para a certificação e o credenciamento, primeiramente a empresa deve providenciar seu cadastramento no site da CAIXA, caso esse ainda não tenha sido efetuado, acessando o endereço eletrônico http://licitacoes.caixa.gov.br, **"*Cadastro*"**, escolher a opção desejada "pessoa física" ou "pessoa jurídica" - preencher o pré-cadastro após concordar com o Contrato de Adesão.

3.1.1 Após essa providência, a interessada receberá, via e-M@il, o ***"código de validação"***.

3.1.2 De posse do código e para cadastrar a senha que dá acesso ao sistema, a interessada deverá acessar novamente o mesmo endereço eletrônico http://licitacoes.caixa.gov.br - no quadro **"*Área Logada*"** clicar em ***"Acesso ao sistema"***, selecionar a opção ***"Se você é licitante, faça login aqui: acessar"*****,** selecionar ***"se for o primeiro acesso"***, preencher todos os campos, criar uma senha pessoal e intransferível e clicar em ***"desbloquear usuário"*****.**

3.1.2.1 A confirmação do cadastro deverá ser feita no prazo máximo de 24 horas a partir do recebimento do código de validação. O cadastro não ativado nesse período será excluído e será necessário realizar todo o procedimento novamente.

3.1.3 Caso a licitante já tenha efetuado seu cadastro no site a CAIXA, acessar o endereço eletrônico http://licitacoes.caixa.gov.br**,** no quadro **"*Área Logada*"**, ***"Acesso ao sistema"***, selecionar a opção ***"Se você é licitante, faça login aqui: acessar"*****,** preencher com as informações solicitadas e clicar em **"*entrar*"·**

3.1.4 Para realizar a Certificação no site, a licitante precisa comparecer em uma das agências da CAIXA, munido dos documentos mencionados nos itens 3.1.4.1 e 3.1.4.2, conforme o caso.

3.1.4.1 Caso necessário, deverá ser elaborada procuração por meio de instrumento público ou particular com firma reconhecida e deve ser acompanhada de documento comprobatório da capacidade do outorgante para constituir mandatários.

3.1.4.2 Sendo proprietário da empresa, sócio, dirigente ou assemelhado, deverá apresentar cópia autenticada, ou cópia acompanhada dos originais, do respectivo Estatuto ou Contrato Social, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

3.1.4.2.1 O representante legal da empresa, identificado com a Carteira de Identidade ou Documento equivalente, deverá se apresentar a qualquer empregado CAIXA do segmento Empresarial da Agência, que, após verificar a autenticidade dos documentos e das informações prestadas, efetuará a certificação do interessado.

3.1.5 Após essa etapa, a interessada deverá providenciar o credenciamento específico para este pregão até às 23h59min do dia 26 SET 2016, exclusivamente por meio eletrônico http://licitacoes.caixa.gov.br, efetuar *login* no sistema por meio da opção **"Acesso ao Sistema"**, em seguida ***"Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar"***. Na ***"Área do Licitante"***, escolher a opção ***"Credenciar"***, localizado no quadro ***"Minhas Atividades"***, selecionar o certame desejado e clicar na Atividade ***"Credenciamento"***. Selecionar a declaração de ciência e marcar a(s) opção(ões) de direito de preferência, caso se apliquem. Finalize o credenciamento clicando em ***"Concordar"***.

3.1.5.1 Decorrido esse prazo não mais será admitido o credenciamento para a participação neste Pregão Eletrônico.

3.1.6 Para todos os efeitos legais, caso esteja enquadrada nas definições de MPE, nos termos do art. 3º da LC 123/2006, e desde que não esteja inserida nas hipóteses do § 4º do mesmo artigo, a licitante deve selecionar a opção ***"ME/EPP"*** na tela ***"Credencia Pessoa Física/Pessoa Jurídica"***, constante da opção "***Credenciamento***", no endereço eletrônico citado no item 3.1.5, para usufruir dos benefícios previstos na referida LC, indicados no item 3.1.6.2.

3.1.6.1 O sistema somente identificará a licitante como MPE e/ou Decreto nº 7.174/2010, caso ela faça a opção indicada no item 3.1.5.

3.1.6.2 Este é o ÚNICO momento em que o sistema oportuniza à licitante declarar sua condição de preferência, requisito indispensável para que possa exercer os benefícios estabelecidos na LC 123/2006 [ou no Decreto 7.174/2010], conforme previsto neste edital.

3.1.6.2.1 Até o início da fase de lances, a licitante poderá alterar o seu credenciamento, as opções de preferência e até mesmo se descredenciar.

3.1.7 Os procedimentos para cadastramento, citados no item 3.1, devem ser adotados apenas pelas empresas não cadastradas no site www.lictacoes.caixa.gov.br da CAIXA.

3.2 As empresas cadastradas no site "Licitações CAIXA", e interessadas em participar do presente certame, que esqueceram a senha de acesso, devem acessar o endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br, no botão ***"Acesso ao sistema"***, escolher ***"Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar"*** e selecionar a opção ***"Esqueci Minha Senha"***, para em seguida adotar os procedimentos descritos nos itens 3.1.5 e seguintes.

3.2.1 As empresas cadastradas no site Licitações CAIXA que já possuem a senha de acesso, mas não providenciaram a certificação, devem adotar os procedimentos descritos nos itens 3.1.4 e seguintes.

3.2.2 As empresas cadastradas no site da CAIXA que já providenciaram a certificação, devem adotar os procedimentos para participação no presente certame a partir do item 3.1.5.

3.3 A certificação possibilitará a participação em todos os Pregões Eletrônicos da CAIXA, sendo que o credenciamento é específico para cada Pregão Eletrônico, devendo a empresa se credenciar todas as vezes que tiver interesse em participar de um pregão eletrônico realizado pela CAIXA.

3.4 O *link* ***"Credenciar"*** no endereço eletrônico mencionado no item 3.1.4 permite que os visitantes acessem todos os pregões eletrônicos que estão na fase de Credenciamento, possibilitando a visualização do Edital, e das informações do objeto da licitação.

3.4.1 Ao clicar em ***"Credenciar"*** no Pregão Eletrônico escolhido, serão apresentadas as seguintes opções: ***"Edital"*** e a atividade ***"Credenciamento"*** caso ainda esteja no prazo.

3.4.2 O link ***"Edital"*** permite a leitura do edital, impressão e/ou baixa do arquivo.

4 DO SISTEMA ELETRÔNICO

4.1 A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras sua proposta e seus lances.

4.2 Se o Sistema do Pregão Eletrônico da CAIXA ficar inacessível por problemas operacionais exclusivamente do Sistema CAIXA, com a desconexão de todos os participantes no decorrer da etapa competitiva do pregão, o certame será suspenso e retomado somente após a

comunicação via e-M@il aos participantes, e no próprio endereço eletrônico onde ocorria a sessão pública.

4.3 No caso de desconexão apenas do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico permanecerá acessível às licitantes para recepção dos lances, retomando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

4.3.1 Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 minutos, a sessão do pregão será suspensa e reiniciada somente após comunicação via e-M@il aos participantes.

4.4 Caberá à licitante:

4.4.1 acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão, inclusive no que tange aos itens supra;

4.4.2 comunicar imediatamente à CAIXA, por meio do **Help Desk – Capitais e Regiões Metropolitanas 0800.726.0104; Demais localidades 3004-1104**, qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso;

4.4.3 solicitar o cancelamento da chave de identificação ou da senha de acesso por interesse próprio.

4.5 O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo à CAIXA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.6 O credenciamento junto à CAIXA implica a responsabilidade legal da licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão na forma eletrônica.

5 DA PROPOSTA COMERCIAL

5.1 A **Proposta Comercial** (Anexo II) deve ser enviada eletronicamente, até o dia e hora indicados no preâmbulo deste Edital, por meio do endereço Eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br, na ***"Área do Licitante"***, efetuar login por meio da opção "Acesso ao Sistema", botão ***"Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar"***, escolher ***"Encaminhar/Alterar Propostas"***, selecionar o certame desejado, clicar na Atividade ***"Envio de Proposta"***, selecione o item desejado, digite o valor proposto, anexe sua Proposta Comercial e clique no botão ***"Enviar Proposta"***.

5.2 A **Proposta Comercial com preço global** deve ser anexada em arquivo único, limitado às extensões doc/xls/docx/xlsx/rtf/pdf/txt/odt/ods.

5.2.1 A **Proposta de Preço** é o valor que deve ser digitado após a anexação da **Proposta Comercial** (Anexo II do edital) e corresponde ao **VALOR GLOBAL**, que consta da **Proposta Comercial** (Anexo II).

5.2.2 O VALOR lançado na **Proposta de Preço** e o constante da **Proposta Comercial** (Anexo II) **deverão ser coincidentes**.

5.2.3 É de exclusiva responsabilidade de a licitante dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado.

5.3 A **Proposta Comercial** (Anexo II) deverá ser apresentada em uma única via, sem emendas, ressalvas, rasuras ou entrelinhas em suas partes essenciais, contendo os seguintes elementos:

5.3.1 Menção ao número do Edital, com a identificação da empresa proponente, CNPJ, endereço completo (rua, número, bairro, cidade, estado), números de telefone, fax e *e-mail*;

5.3.2 Preço MENSAL será a remuneração relativa aos serviços prestados mensalmente, objeto desta licitação, que deve ser ofertado nos lances;

5.3.2.1 Os preços propostos deverão ser expressos, obrigatoriamente, em moeda corrente nacional, neles incluídas todas as despesas de qualquer natureza tais como frete, embalagens, transportes, seguros, impostos, taxas, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, e todos os demais custos necessários ao perfeito cumprimento das obrigações objeto desta licitação, conforme as especificações e condições constantes deste edital e seus anexos;

5.3.2.1.1 Os tributos, contribuições sociais, trabalhistas e previdenciárias devem ser cotados nos percentuais estabelecidos em legislação ou norma vigente, devendo a licitante prever em sua planilha de composição do preço todos os custos e benefícios fiscais inerentes ao objeto ou à atividade desempenhada, observando-se as particularidades tributárias de cada segmento;

5.3.2.1.2 Não podem ser incluídos nos preços propostos os custos relativos ao IRPJ (imposto de Renda Pessoa Jurídica) e à CSLL (Contribuição Social sobre o Lucro Líquido), seja na composição do BDI (Benefícios e Despesas indiretas), seja como item específico da planilha de composição do preço;

5.3.2.1.3 A empresa optante do Simples Nacional deve excluir do percentual da correspondente alíquota definida nos Anexos da LC 123/06 os percentuais relativos ao IRPJ e à CSLL;

5.3.2.1.4 Em caso de renúncia de parcela ou de totalidade da remuneração relativa a materiais ou instalações de sua propriedade, a licitante deve indicar e comprovar essa propriedade;

5.3.2.1.5 Na definição do preço a ser proposto, em se tratando de MPE, a empresa deve considerar eventual elevação dos custos decorrentes de seu desenquadramento da situação de MPE nos termos da LC nº 123/2006, caso ocorra a extrapolação do faturamento que permite a utilização dos benefícios tributários do regime tributário diferenciado durante a execução do contrato, uma vez que tal situação não configura motivo para reequilíbrio e/ou repactuação;

5.3.2.1.5.1 Ocorrendo as hipóteses de que trata o art. 17 da Lei Complementar nº 123/2006, a MPE optante pelo Simples Nacional não poderá utilizar dos benefícios tributários do regime diferenciado na proposta de preços e na execução contratual, com relação ao recolhimento de tributos, e, em caso de contratação, estará sujeita à exclusão obrigatória desse regime tributário diferenciado a contar do mês seguinte ao da assinatura do contrato, nos termos dos arts. 30, inciso II, e 31, inciso II, da referida Lei Complementar;

5.3.2.2 Não será admitido no preço o fracionamento de centavo que ultrapassar dez casas decimais, desprezando-se a fração remanescente, sem arredondamentos.

5.3.3 Valor do salário a ser pago a cada categoria profissional disponibilizada na prestação de serviços;

5.3.4 Valor do salário normativo de cada categoria profissional, se houver, com indicação do respectivo Sindicato de vinculação, bem como a data (dia/mês/ano) da Convenção Coletiva da categoria, em vigor;

5.3.5 Prazo de validade da proposta: não inferior a 60 (sessenta) dias, contados a partir da data limite fixada para recebimento das propostas;

5.3.6 Declaração da licitante de que:

I) se responsabiliza pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo à CAIXA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

II) seu(s) sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es) não é(são) empregado(s) ou dirigente(s) da CAIXA e não possui(em) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto da presente licitação;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante da licitação;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza a licitação;
- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supra-mencionadas.

III) não tem e de que não contratará prestador(es) para a execução de serviço objeto desta licitação, com vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau) com empregado(s) CAIXA que exerça(m) cargo em comissão ou função de confiança ou com dirigente(s) CAIXA:
- em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto da presente licitação;
- na área demandante da licitação;
- na área que realiza a licitação.

5.3.7 Local, data, nome e assinatura (com a devida identificação), por quem de direito.

5.4 Assim que a proposta for acatada pelo sistema, será enviado ao licitante, via e-M@il, a confirmação do recebimento da proposta.

5.5 As licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada até a data e hora marcadas para a abertura da sessão pública por meio do endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br, na ***"Área Logada"***, ***"Acesso ao Sistema"***, - ***"Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar"***, efetuar *login*, escolher ***"Encaminhar/Alterar Proposta"***, excluir a proposta anterior clicando no ícone ***"X"*** e inserir a nova proposta.

5.5.1 Caso haja a substituição da **Proposta Comercial,** após a anexação do arquivo contendo a nova **Proposta Comercial**, a **Proposta de Preço** deve ser novamente digitada, conforme item 5.2.

6 DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

6.1 Após o encerramento do horário definido para a entrega de propostas, o sistema organizará automaticamente as propostas recebidas, que serão apresentadas em ordem crescente de preços.

6.2 Em seguida, o Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

6.3 As propostas classificadas pelo Pregoeiro serão ordenadas automaticamente pelo sistema, para a participação da disputa por meio de lances eletrônicos.

6.4 Encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro solicitará da licitante detentora do menor preço o envio da proposta comercial referida no item 5.3, e a Planilha de Composição de Preços mencionada no item 9, com os respectivos valores adequados ao preço do lance vencedor, e verificará a aceitabilidade do preço ofertado observando os seguintes critérios:

- condições dos itens 6.5.3 a 6.5.6; e
- compatibilidade do preço ofertado com os insumos e salários praticados no mercado, coerentes com a execução do objeto desta licitação, acrescidos dos respectivos tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, benefícios e despesas indiretas.

6.4.1 A proposta comercial adequada, a planilha de composição de preços, e os Anexos do edital I-I, I-J e I-L devem ser encaminhadas no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro por meio do endereço eletrônico http://licitacoes.caixa.gov.br, na ***"Área Logada"***, ***"Acesso ao Sistema"***, - ***"Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar"***, efetuar login, no quadro ***"Minhas Atividades"***, escolher ***"Encaminhar documentos de habilitação".***

6.5 Será desclassificada a proposta que:

6.5.1 não atenda as especificações, os prazos e as condições definidos neste Edital;

6.5.2 apresente preço ou vantagem baseados em outras propostas;

6.5.3 apresente preço excessivo ou manifestamente inexeqüível;

6.5.3.1 Transcorrida a etapa de lances e negociação, será considerado excessivo o preço GLOBAL do último lance, ou da proposta comercial da licitante no caso de não haver lances, que apresentar-se superior ao máximo admitido pela CAIXA, conforme a estimativa de custos constante do Anexo I.

6.5.3.1.1 A aceitabilidade do preço máximo será verificada em relação ao preço global e aos preços unitários.

6.5.3.2 Será considerado manifestamente inexeqüível o preço que não venha a ter demonstrada sua viabilidade para a perfeita execução do contrato, com a comprovação de que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado.

6.5.3.2.1 Verificada a hipótese de preço inexequível, o Pregoeiro concederá o direito de contraditório, solicitando que a licitante apresente nota explicativa para comprovar a regularidade de sua proposta, sob pena de desclassificação.

6.5.4 apresente na planilha de composição de preço cotação de itens em desacordo com as condições estabelecidas nos itens 5.3.2.1.1 ao 5.3.2.1.5 e no item 9, ressalvado o disposto no item 6.5.4.2;

6.5.4.1 no caso de eventuais divergências entre percentuais e valores informados na planilha de composição de preços (Anexo III) e aqueles decorrentes da legislação ou norma específica e/ou ausências de provisão de valor, em razão de isenção ou benefício fiscal, a licitante deverá apresentar nota explicativa, bem como a documentação que comprove essa condição;

6.5.4.2 havendo divergências, por erro material, entre percentuais e valores informados na planilha de composição de preços e aqueles estabelecidos em legislação ou norma vigente, a licitante poderá corrigir o item, compatibilizando-o com a legislação ou norma aplicável, mantido o preço vencedor;

6.5.5 indique salário a ser pago inferior ao salário normativo, se houver, da respectiva categoria profissional envolvida na prestação dos serviços;

6.5.6 apresente declaração de enquadramento como MPE, mas extrapola o faturamento previsto na LC 123/2006.

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

6.7 A licitante cuja proposta for desclassificada ficará impedida de participar da sessão de lances, podendo fazer sua manifestação de intenção de recurso após a divulgação do vencedor do certame, conforme o item 11 deste edital.

6.8 No julgamento das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos os participantes, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação.

6.9 Se todas as propostas forem desclassificadas, o Pregoeiro poderá fixar às licitantes o prazo de 08 (oito) dias úteis para a apresentação de novas propostas, escoimada(s) da(s) causa(s) da desclassificação.

6.9.1 Neste caso, o prazo de validade das propostas será contado a partir da nova data fixada para sua apresentação.

7 DA SESSÃO PÚBLICA DE LANCES

7.1 Classificadas as propostas, terá início a fase competitiva para recebimento de lances, no endereço eletrônico e no dia e horário informados no preâmbulo deste Edital, quando então as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, de valor correspondente ao **PREÇO GLOBAL.**

7.1.1 Assim que o lance for acatado, ele ficará registrado no próprio sistema.

7.2 Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se a licitante desistente às penalidades constantes no item 16 deste Edital.

7.3 As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as seguintes condições:

7.3.1 a licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema;

7.3.2 no caso de lances de mesmo preço, prevalecerá aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar;

7.3.3 os lances a serem ofertados devem corresponder ao **PREÇO GLOBAL.**

7.4 Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da detentora do lance.

7.5 Na fase de lances, no caso de evidente equívoco de digitação pelo licitante, em que este equívoco der causa a preço incompatível ou lance manifestamente inexeqüível, o preço incompatível ou lance manifestamente inexeqüível poderá, motivadamente, ser excluído do sistema.

7.6 Ao término do horário definido no preâmbulo deste edital para o Recebimento dos Lances, o Sistema eletrônico emitirá aviso na página de *Lances*, informando que o certame entrou em horário randômico, com duração de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será encerrada a recepção de lances.

7.6.1 O horário randômico tem por objetivo disponibilizar tempo extraordinário aos interessados para que possam registrar seu(s) último(s) lance(s).

7.6.2 Por isso, **o intervalo do horário randômico poderá ser suficiente ou não para o registro de um ou mais lances**, uma vez que o seu encerramento será efetuado de forma automática pelo sistema.

7.7 Após a apresentação da proposta e dos lances não caberá desistência, salvo se por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

7.8 Encerrada a etapa de lances, o sistema divulgará o nome da licitante cujo preço foi o menor.

7.9 Caso o menor preço seja ofertado por uma MPE, o pregoeiro abrirá a etapa de negociação em conformidade com o item 7.12.

7.10 Caso o menor preço não seja apresentado por uma MPE, observar-se-á o seguinte:

7.10.1 Se houver proposta apresentada por MPE de valor igual ou até 5% superior à melhor proposta, será oportunizado o exercício do direito de preferência à MPE.

7.10.1.1 O direito de preferência consiste na possibilidade de a licitante apresentar proposta de preço inferior à da empresa melhor classificada que não se enquadra como MPE.

7.10.2 O Pregoeiro dará início à fase para oportunizar o direito de preferência à MPE, apta a exercê-lo, em data e horários a serem informados após o encerramento da etapa de lances.

7.10.2.1 O novo valor proposto pela MPE deve ser apresentado no prazo máximo de 5 (cinco) minutos da convocação do Pregoeiro, sob pena de perda do direito de preferência.

7.10.3 Havendo o exercício de preferência pela MPE, o pregoeiro passa à etapa de negociação, em conformidade com o item 7.12, observando-se os demais procedimentos subseqüentes estabelecidos para cada etapa deste certame.

7.10.4 Caso a MPE não exerça o direito de preferência ou não atenda às exigências do edital serão convocadas as MPE remanescentes, cujas propostas se enquadrem no limite de 5% (cinco por cento) estabelecido no item 7.10.1, obedecida a ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, e assim sucessivamente, até a identificação de uma empresa que preencha todos os requisitos do edital.

7.10.5 Se houver equivalência de valores apresentados por MPE, dentre as propostas de valor até 5% (cinco por cento) superior à proposta de menor preço ofertada pela empresa não enquadrada como MPE, terá preferência a licitante que primeiro enviar a sua proposta comercial conforme item 5.1.

7.11 O percentual de redução do preço proposto, decorrente dos lances, bem como do preço proposto quando do exercício dos direitos de preferência, deve incidir de forma linear sobre os preços unitários ofertados na proposta inicial.

7.12 Esgotadas as etapas anteriores, o Pregoeiro poderá negociar com a licitante melhor classificada para que seja obtido desconto sobre o valor ofertado, sendo essa negociação realizada no campo próprio para troca de mensagens exclusivamente por meio eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br - na "Área do Licitante", efetuar o login no sistema por meio da opção ***"Acesso ao Sistema"***, botão ***"Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar"***, escolher a opção ***"Efetuar Negociação"***.

7.13 A desistência em apresentar lance eletrônico implicará a manutenção do último preço apresentado pela licitante, para efeito de ordenação das propostas.

7.14 Caso as licitantes classificadas não apresentem lances, será verificada a compatibilidade da proposta inicial de menor preço com o valor estimado para a contratação, hipótese em que o Pregoeiro poderá negociar diretamente com a proponente visando obter preço melhor, observadas todas as exigências estabelecidas anteriormente para o tratamento diferenciado das MPE.

7.15 No caso de Propostas com valores iguais, não ocorrendo lances, e depois de observadas todas as exigências estabelecidas para o exercício dos direitos de preferência previstos neste Edital, para efeito de classificação, é assegurada a preferência para o bem ou serviço objeto dessa licitação:
I - produzido no País;
II - produzido ou prestado por empresa brasileira;
III - produzido ou prestado por empresa que invista em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País.
IV - produzidos ou prestados 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, com observância ao item 21.10 deste edital.

7.15.1 Permanecendo o empate entre propostas será realizado sorteio em hora marcada, após comunicação aos licitantes, depois do que, o pregoeiro poderá negociar com a proponente, em conformidade com o item 7.12.

7.16 Havendo negociação a licitante vencedora deverá encaminhar, na forma do item 8.8, a proposta comercial e a Planilha de Composição de Preços, observado o item 9 com os respectivos valores adequados ao preço negociado.

7.17 Se a proposta ou o lance de menor preço não for aceitável ou se a licitante não atender às exigências editalícias, o Pregoeiro examinará as ofertas subseqüentes, na ordem de classificação, observando-se o(s) direito(s) de preferência estabelecido(s) neste edital, verificando sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda a todas as exigências, sendo a respectiva licitante declarada vencedora e a ela adjudicado o objeto desta licitação.

8 DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA HABILITAÇÃO

8.1 Para fins de habilitação ao certame, as licitantes terão de satisfazer os requisitos relativos a:
- habilitação jurídica;
- qualificação técnica;
- qualificação econômico-financeira;
- regularidade fiscal e trabalhista;
- cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

8.1.1 O Credenciamento da empresa no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e o cadastramento em cada nível são válidos para a comprovação dos requisitos da Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal e Qualificação Econômico-financeira:

Nível I – credenciamento: nível básico e pré-requisito para o cadastramento nos demais níveis;

Nível II – o registro regular nesse nível supre as exigências de Habilitação jurídica prevista nos itens 8.2.1 ao 8.2.3;

Nível III – o registro regular nesse nível supre as exigências de Regularidade Fiscal em âmbito federal conforme definida no item 8.3.2;

Nível IV – o registro regular nesse nível supre as exigências de Regularidade fiscal nos âmbitos estadual e municipal conforme exigida no item 8.3.3.

Nível V – o registro regular nesse nível supre as exigências de Qualificação técnica em relação ao registro ou à inscrição na entidade profissional competente, quando for exigido para o exercício da atividade;

Nível VI – o registro regular nesse nível supre as exigências de Qualificação Econômico-Financeira, em relação à Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial/Extrajudicial e à comprovação de boa situação financeira da proponente, conforme solicitado nos itens 8.4.1 a 8.4.3.1.1.

8.1.2 Caso não seja possível efetuar a consulta de algum documento ou nível de cadastro no SICAF, ou na hipótese daquele estar vencido, a licitante deverá encaminhar o(s) documento(s) vencido(s)/faltante(s) na forma do item 8.7.

8.1.2 Havendo algum documento vencido no SICAF, este deverá ser apresentado pelo interessado na forma dos itens 8.7 e 8.8.

8.1.3 A comprovação do credenciamento e cadastramento em cada nível do SICAF, dar-se-á mediante a verificação da validade dos documentos necessários, por intermédio de consulta '*on line'* no SICAF, opção "Situação do Fornecedor", depois de verificada a aceitabilidade da proposta.

8.1.4 Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor do certame nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.

8.2 A documentação relativa à **habilitação jurídica** consistirá em:

8.2.1 ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

8.2.2 inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

8.2.3 decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

8.3 A documentação relativa à **regularidade fiscal e trabalhista** consistirá em:

8.3.1 prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

8.3.2 prova de regularidade para com a Fazenda Nacional (Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União – CND - ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União - CPEND), na forma da lei;

8.3.3 prova de regularidade para com as Fazendas Estadual e Municipal, na forma da lei;

8.3.4 prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) caso não seja atendida pela Certidão mencionada no item 8.3.2;

8.3.5 prova de Regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

8.3.6 prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, comprovada por meio de consulta à Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeito de Negativa.

8.3.6.1 Caso seja apresentada à CAIXA, por licitante ou cidadão interessado, Certidão Positiva expedida posteriormente àquela apresentada quando da habilitação, será concedido à licitante o prazo de 05 (cinco) dias úteis para regularização, sob pena de inabilitação.

8.3.6.1.1 Na hipótese de haver alguma restrição relativa à regularidade fiscal por MPE que se declarar como tal, nos termos do § 4º do art. 3º da LC nº 123/06, será assegurado prazo de cinco dias úteis contados do resultado da habilitação, prorrogável por igual período, para a regularização da documentação, a realização do pagamento ou parcelamento do débito e a emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

8.4 A documentação relativa à **qualificação econômico-financeira** consistirá em:

8.4.1 certidão negativa de falência ou recuperação judicial/extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

8.4.2 comprovação da boa situação financeira da empresa, baseada na obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), obtidos a partir dos dados resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, cujos dados serão extraídos das informações do balanço da empresa , relativo ao último exercício, já exigíveis na forma da lei:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante + Ativo realizável a longo prazo}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

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

8.4.2.1 A licitante credenciada e cadastrada no nível VI – Qualificação Econômico-Financeira no SICAF terá sua qualificação econômico-financeira avaliada por meio desses índices econômicos registrados no referido Sistema.

8.4.3 A empresa que apresentar resultado igual ou menor que 01 (um) em qualquer dos índices relativos à boa situação financeira (LG – Liquidez Geral; LC – Liquidez Corrente; SG – Solvência Geral), deverá comprovar possuir patrimônio líquido não inferior a R$ 8.114.465,22 (oito milhões, cento e quatorze mil, quatrocentos e sessenta e cinco reais e vinte e dois centavos).

8.4.3.1 O patrimônio líquido exigido acima será calculado por meio da fórmula seguinte, cujos dados serão extraídos das informações do balanço da empresa, relativo ao último exercício, já exigíveis na forma da lei:

Patrimônio Líquido = Ativo Total – (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)

8.4.3.1.1 Para a licitante credenciada e cadastrada no nível VI – Qualificação Econômico-Financeira no SICAF, o patrimônio líquido exigido acima será obtido a partir das informações do balanço da empresa, registrado no referido Sistema, relativo ao último exercício, já exigíveis na forma da lei.

8.4.3.2 Na impossibilidade da obtenção no SICAF dos índices econômicos e das informações necessárias ao cálculo do patrimônio líquido, referidos nos itens 8.4.2 e 8.4.3.1, a licitante deverá apresentar Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício, já exigíveis na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, na forma do item abaixo.

8.4.3.3 São considerados aceitos na forma da lei, o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis assim apresentadas:

8.4.3.3.1 publicado em Diário Oficial; ou

8.4.3.3.2 publicado em jornal, ou

8.4.3.3.3 por cópia ou fotocópia registrada, ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante; ou

8.4.3.3.4 por cópia ou fotocópia do Livro Diário devidamente autenticada na junta Comercial da sede ou domicílio da licitante, ou outro órgão equivalente inclusive com os Termos de Abertura e Encerramento.

8.5 A **qualificação técnica** será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos:

8.5.1 Apresentação de atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando ter a licitante desempenhado, de forma satisfatória, atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação.

8.5.1.1 Para fins de compatibilidade será considerado o somatório das quantidades de todos o(s) atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) apresentados, desde que comprovem concomitantemente, no mínimo a prestação de serviços especializados em Central de Atendimento (podendo ser também denominada de *Call Center, Contact Center* ou Telesserviços/Telemarketing), com formato de trabalho multicanal (atendimento via telefone, correio eletrônico e Chat), mediante atendimento exclusivamente humano, contemplando os volumes mensais não inferiores a 3.050.000 (três milhões e cinqüenta mil) minutos de informações ou orientações aos usuários, realizados por meio de ligações e acionamentos eletrônicos, recebidos e gerados pelos canais de telefone, e-mail e chat.

8.5.1.2 Para efeito de compatibilidade em quantidades será(ão) considerado(s) o(s) atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) com indicativo como segue abaixo:

a. Posição de Atendimento - PA: 1 (uma) PA equivale a 640 (seiscentos e quarenta) minutos por dia de trabalho, desde que se caracterize que houve alocação de operadores nas mesmas, indicando uma força de trabalho em atendimento, convertido pela fórmula:

- Volume mensal (minutos) = nº. de PA informado, com efetivo atendimento x 640 (seiscentos e quarenta) minutos x 21 (vinte e um) dias.

b. Posto de atendimento ou Operador: 1 (um) operador equivale a 320 (trezentos e vinte) minutos por dia de trabalho, convertido pela fórmula:

- Volume mensal (minutos) = nº. de postos de atendimento ou Operador informado x 320 (trezentos e vinte) minutos x 21 (vinte e um) dias

c. Número de atendimentos telefônicos realizado por operador: 1 (um) atendimento humano equivale a 5 (cinco) minutos, convertido pela fórmula:

- Volume mensal (minutos) = nº de atendimentos mensais x 5 (cinco) minutos.

d. Número de acionamentos eletrônicos: 1 (um) atendimento humano de acionamento eletrônico, equivale a 10 (dez) minutos, convertido pela fórmula:

- Volume mensal (minutos) = nº de acionamentos eletrônicos mensais x 10 (dez) minutos

8.5.1.3 O(s) atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) devem ser apresentados contendo a identificação do signatário e da pessoa jurídica emitente, indicando as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pela licitante.

8.5.2 Apresentar **Atestado de Vistoria** fornecida pela CAIXA (modelo do Anexo VII deste Edital), **obrigatoriamente, sob pena de inabilitação.**

8.5.2.1 A empresa interessada em participar do certame, deverá solicitar agendamento de vistoria, até 48 (quarenta e oito) horas antes da abertura deste Pregão Eletrônico nº 0310/7062-2016, por meio da caixa postal ceratsp@caixa.gov.br , com cópia para gilogsp18@caixa.gov.br , informando o(s) nome(s), RG e CPF do(s) representante(s) da empresa que irá(ão) realizar a vistoria, bem como o telefone da empresa.

8.5.2.1.1 Os horários de vistoria são: entre 10h a 12h, 14h a 18h, sendo que a data limite para vistoriar os trabalhos será de até 24 (vinte e quatro) horas antes da abertura da sessão pública do certame.

8.5.2.2 O Atestado de Vistoria expedido para as empresas que efetuaram a visita na 1ª edição do edital, tem validade para ser apresentada no certame desta 2ª Edição do Edital.

8.5.3 Os documentos de habilitação, quando escritos em língua estrangeira, deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa efetuada por Tradutor Juramentado e também devidamente consularizados e registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

8.5.3.1 Os documentos citados no subitem 8.5 e seguintes acima, quando de procedência estrangeira e emitidos em língua portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados e registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

8.5.3.2 Para os documentos públicos estrangeiros não se aplica a exigência de legalização consular, ou seja, o reconhecimento de assinatura ou autenticação, nos termos do Decreto 8.660, de 29 de Janeiro de 2016.

8.6 O cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal será suprido pela declaração da licitante de que não possui em seu quadro permanente menor de 18 anos de idade em trabalho

noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos.

8.6.1 Tal declaração deverá ser firmada eletronicamente pela licitante por meio de preenchimento do Termo de Responsabilidade, quando do seu credenciamento, na forma do item 3.1.4.

8.7 Encerrada a etapa de lances, a documentação a seguir relacionada deverá ser encaminhada pelo sistema eletrônico no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro:

8.7.1 Para licitante credenciada e cadastrada em cada nível do SICAF:

a) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho;
b) Certidão de Falência ou Recuperação Judicial/Extrajudicial;
c) Documentos de comprovação da Qualificação Técnica, incluindo o Atestado de Vistoria (Anexo VII);
d) Declaração de enquadramento como MPE, se for o caso (Anexo V);
e) Acordo de Sigilo e Confidencialidade (Anexo VIII);
f) Planilhas de Alocação de Operadores por Segmento (Anexo I – I);
g) Planilhas de Dimensionamento das Equipes por Segmento (Anexo I-J); e
h) Metodologia de Cálculo do Absenteísmo.

8.7.2 Para licitante NÃO credenciada e NÃO cadastrada em cada nível do SICAF:

a) Documentação relativa a Habilitação jurídica;
b) Documentação relativa a qualificação econômico-financeira;
c) Certidão de Falência ou recuperação judicial/extrajudicial;
d) Documentação relativa a regularidade fiscal;
e) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho;
f) Documentos de comprovação da Qualificação Técnica, incluindo o Atestado de Vistoria (Anexo VII);
g) Declaração de enquadramento como MPE, se for o caso (Anexo V);
h) Acordo de Sigilo e Confidencialidade (Anexo VIII);
i) Planilhas de Alocação de Operadores por Segmento (Anexo I – I);
j) Planilhas de Dimensionamento das Equipes por Segmento (Anexo I-J); e
k) Metodologia de Cálculo do Absenteísmo.

8.7.3 As certidões apresentadas como prova da regularidade dos requisitos de habilitação da licitante devem estar válidas ao tempo de sua apreciação pelo pregoeiro.

8.7.4 A solicitação do Pregoeiro será encaminhada ao licitante por e-Mail, no qual constará o número do fax para o envio dos documentos.

8.8 Os originais dos documentos exigidos neste edital e encaminhados de acordo com os itens 6.4.1 e 8.7, a Proposta Comercial e a Planilha de Composição de Preços adequadas à negociação realizada, se houver, e o Termo de Compromisso constante do Anexo VI, tudo devidamente preenchido e assinado por quem de direito, deverão ser entregues ao Pregoeiro, no endereço da GILOG/SP, situada na Avenida Paulista nº 1294, 7º andar, Bairro Bela Vista – CEP 01310-915, São Paulo/SP, no prazo de até 3 (três) dias úteis a contar da publicação da Ata do certame, podendo ser apresentados no original, ou por cópia autenticada por tabelião, ou publicação em órgão da imprensa oficial, ou cópia acompanhada do original para conferência pelo Pregoeiro.

9 DA PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

9.1 A Planilha de Composição de Preços (modelo do Anexo III) deve ser obrigatoriamente apresentada pela licitante detentora do menor preço, na forma dos itens 6.4 e 7.16, sob pena de desclassificação, preenchida e assinada pelo representante legal da empresa;

9.1.1 A licitante deverá efetuar as alterações que julgar necessárias, de vez que a Planilha será utilizada para subsidiar o julgamento quanto à aceitabilidade da proposta, bem como para demonstrar possíveis variações de custos/insumos no curso da execução contratual, quando de eventuais repactuações ou reequilíbrios de preços, sendo de exclusiva responsabilidade de a licitante dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado, observadas as disposições dos itens 5.3.2.1 ao 5.3.2.1.5.

9.1.1.1 Não é admitida a inclusão da “reserva técnica” como item da remuneração da mão-de-obra, ou a qualquer título, sem a indicação prévia e expressa dos custos correspondentes que serão cobertos por esse item.

9.1.1.2 Os custos com supervisão e fiscalização devem ser englobados nas despesas administrativas, não sendo permitida a sua inclusão em outro item da planilha.

9.1.1.3 O modelo do Anexo III deverá ser adaptado à sua natureza jurídica, objeto ou atividade desempenhada, observando-se as particularidades tributárias de cada segmento, conforme o disposto no item 5.3.2.1.6.

9.1.2 Na análise da Planilha de composição de preços os itens em branco, com valor zero ou valores irrisórios e/ou incompatíveis com as práticas de mercado serão desconsiderados como elementos de formação dos custos, observado o disposto nos itens 5.3.2.1.1 ao 5.3.2.1.5 e, como conseqüência, não caberá negociação futura envolvendo tais itens; os efeitos financeiros negativos decorrentes dessa desconsideração terão que ser absorvidos pelos demais itens da Planilha, desde que não se

configure a corrosão da exeqüibilidade da proposta, não podendo a empresa alegar posteriormente desconhecimento de fatos existentes quando da elaboração da proposta ou erros no preenchimento da planilha como fundamento para solicitar a repactuação ou reequilíbrio econômico-financeiro da proposta/contrato.

9.1.3 O pregoeiro poderá convocar a licitante para apresentar Nota Explicativa, detalhando a forma como foram calculados os custos, de forma a comprovar sua exeqüibilidade, cuja aceitação ficará condicionada à análise pelo pregoeiro e Equipe de Apoio, sobre a qual decidirá motivadamente.

9.1.3.1 Uma vez aceita a Nota Explicativa pelo pregoeiro, a licitante assume inteira responsabilidade pelos itens de composição do preço e seus valores, para todos os efeitos, não podendo alegar provisão deficitária ou omissão, com vistas à repactuação ou reeqüilíbrio econômico-financeiro, caso seja contratada.

9.1.4 Os valores informados na planilha de composição de preços a título de provisão para pagamento de encargos trabalhistas relativos a férias e correspondente abono, 13º salário, adicional do FGTS nas rescisões sem justa causa e impactos sobre férias e 13º salário serão glosados do faturamento mensal e depositados em conta caução, de titularidade da Contratada, aberta em agência da CAIXA, exclusivamente para essa finalidade, devendo o correspondente comprovante de abertura ser apresentado pela Contratada no ato de assinatura do contrato.

9.1.4.1 A conta caução, cujos saldos serão remunerados de acordo com as regras próprias desse tipo de operação, somente será movimentada mediante autorização expressa da CAIXA.

9.1.4.2 Os pagamentos dos encargos referidos no item 9.1.4 devem ser efetuados pela Contratada nas datas e condições legalmente exigíveis.

9.1.4.2.1 Efetuados os pagamentos, a Contratada poderá solicitar à CAIXA a liberação dos valores referentes aos pagamentos dos correspondentes encargos, encaminhando, obrigatoriamente, os documentos comprobatórios das despesas (planilha de cálculo, comprovante de pagamento e outros julgados necessários), para conferência pela CAIXA.

9.1.4.2.2 Após a confirmação da ocorrência e conferência dos cálculos, a CAIXA autorizará a transferência do valor devido da conta caução para a conta corrente da Contratada, mantida em agência da CAIXA, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data do recebimento da solicitação da Contratada, nos termos do item 9.1.4.2.1.

9.1.4.2.3 Em caso de necessidade de complementação ou esclarecimentos acerca dos documentos comprobatórios das aludidas despesas, a contagem do prazo para liberação será prorrogada na mesma proporção daquele utilizado pela Contratada para o atendimento da solicitação da CAIXA.

9.1.4.3 O saldo remanescente na conta caução, se houver, será liberado à Contratada após comprovação do pagamento de todas as verbas trabalhistas relativas ao contrato objeto desta licitação.

10 DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

10.1 Encerrada a fase de julgamento e classificação das propostas, o Pregoeiro verificará, caso a licitante vencedora seja uma MPE e tenha utilizado o direito de preferência previsto no item 7.10, se o somatório de ordens bancárias recebidas pela empresa, relativas ao seu último exercício, já é suficiente para extrapolar o faturamento máximo permitido como condição para esse benefício, conforme previsto no Art. 3º da LC 123/2006.

10.1.1 A referida verificação será feita mediante consulta ao Portal da Transparência, no endereço eletrônico www.portaldatransparencia.gov.br.

10.1.2 Sendo constatada a extrapolação do faturamento máximo permitido, a MPE será inabilitada, sendo examinadas as ofertas subseqüentes, na ordem de classificação, conforme item 7.17.

10.2 Prosseguindo, o Pregoeiro efetuará a consulta *'on line'* ao SICAF, para verificação da situação da licitante credenciada e cadastrada em cada nível do Sistema, se for o caso, ocasião que será impressa e rubricada pelo Pregoeiro a Declaração de "Situação do Fornecedor".

10.2.1 Nesse mesmo ato o Pregoeiro verificará o atendimento das condições de habilitação da licitante vencedora, mediante a análise da documentação encaminhada na forma do item 8.7.

10.3 É assegurado à licitante que esteja com algum documento vencido no SICAF o direito de encaminhá-lo atualizado, juntamente com a documentação na forma do item 8.7.

10.4 Será assegurado à MPE que apresentar alguma restrição na sua documentação fiscal, o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a necessária regularização, prorrogável por igual período, a pedido da interessada e a critério do pregoeiro.

10.4.1 A contagem do prazo acima será iniciada a partir do momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, mediante comunicação eletrônica a todos os participantes.

10.4.2 Nessa circunstância, considerando a necessidade de comprovação da regularidade fiscal no prazo legal, a declaração do vencedor será feita em caráter provisório, após verificação da documentação de habilitação.

10.4.3 A não-regularização da documentação fiscal da MPE no prazo previsto no item 10.4, implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções cabíveis, sendo facultado à CAIXA convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

10.5 A fim de verificar se existe restrição da licitante ao direito de participar em licitações ou celebrar contratos com a Administração Pública, além do SICAF, serão efetuadas as seguintes consultas, sem prejuízo de verificação dessa restrição por outros meios:

- ao CEIS/CNEP/CEPIM - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas/ Cadastro Nacional de empresas Punidas/Cadastro de Entidades Privadas sem Fins Lucrativos, no endereço eletrônico do Portal de Transparência do Governo;

- CNCIA – Cadastro Nacional de Condenados por Ato de Improbidade Administrativa, nos termos da Lei nº 8.429/92, constante no endereço eletrônico do CNJ – Conselho Nacional de Justiça – www.cnj.jus.br/, em ***"Sistemas"***, no item ***"CONSULTAS PÚBLICAS – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por ato de Improbidade Administrativa"*** e ***"Consulta Requerido / Condenação"***, selecionar esfera ***"TODOS(AS)"***;

- SICOW – Sistema interno da CAIXA, que permite verificar se há impedimento de o interessado licitar e contratar com esta Empresa Pública.

10.6 Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, será declarado o vencedor da licitação, iniciando-se a contagem do prazo para a intenção de recursos.

10.7 Não serão habilitadas as empresas que:

10.7.1 estejam com algum documento vencido no SICAF, caso não tenha sido exercida a faculdade prevista no item 10.3 e ressalvada a possibilidade de regularização da documentação fiscal da MPE, na forma do item 10.4;

10.7.2 não comprovem a regularidade da documentação habilitatória por ocasião de sua verificação, ressalvado o tratamento diferenciado quanto à regularidade fiscal da MPE, na forma do item 10.4;

10.7.3 estejam com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou estejam impedidas de licitar e contratar com a União, ou tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, no âmbito Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal;

10.7.4 deixe de apresentar a documentação solicitada, apresente-a incompleta ou em desacordo com as disposições deste Edital.

10.8 Se a licitante desatender às exigências do item 8 ou se enquadrar nas hipóteses do item 10.7, será inabilitada e o Pregoeiro examinará as condições de habilitação das demais proponentes, na ordem de classificação e assim sucessivamente, até que uma licitante atenda plenamente às exigências do Edital.

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

11 DOS RECURSOS

11.1 Atendidas plenamente todas as condições do edital, e após a divulgação da(s) licitante(s) vencedora(s) deste PREGÃO ELETRÔNICO, qualquer licitante poderá manifestar motivadamente a intenção de recorrer, desde que devidamente registrada a síntese de suas razões no formulário eletrônico disponibilizado no endereço www.licitacoes.caixa.gov.br – na ***"Área do Licitante"***, efetuar o login no sistema por meio da opção ***"Acesso ao Sistema"***, selecionar ***"Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar"***, escolher a opção ***"Intenção de Recurso"***, localizada no quadro ***"Outras Ações"*** no prazo de até 30 (trinta) minutos, a partir da comunicação pelo sistema.

11.1.1 À recorrente que tiver sua manifestação de intenção de recurso aceita pelo Pregoeiro será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis para apresentar razões de recurso, facultando-se às demais licitantes a oportunidade de apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

11.1.2 Os recursos e contrarrazões somente poderão ser encaminhados por meio eletrônico, no endereço citado no item 11.1.

11.2 A falta de manifestação motivada da licitante, no prazo estabelecido no item 11.1, importará a decadência do direito de recurso, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.

11.3 Qualquer recurso contra decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo, salvo nos casos de habilitação ou inabilitação do licitante ou julgamento das propostas, podendo a autoridade competente, motivadamente e presente as razões de interesse público, atribuir ao recurso interposto eficácia suspensiva.

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

11.5 Decidido(s) o(s) recurso(s), e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente adjudicará o objeto à licitante vencedora.

11.6 A decisão em grau de recurso será definitiva e dela dar-se-á conhecimento aos interessados, por meio de comunicação por e-mail.

12 DA HOMOLOGAÇÃO E CONTRATAÇÃO

12.1 À vista do relatório do Pregoeiro, o resultado da licitação será submetido à consideração da autoridade competente da CAIXA, para fins de homologação.

12.2 A contratação formalizar-se-á mediante a assinatura de instrumento particular, observadas as cláusulas e condições deste Edital e da proposta vencedora, conforme a minuta do Contrato que integra este Edital (Anexo IV).

12.3 Fica impedida de ser contratada para a execução de serviço objeto desta licitação a licitante que se enquadre em qualquer das situações mencionadas no item 2.4.5.

12.4 A licitante que for declarada vencedora da licitação e que não for cadastrada no SICAF deverá providenciar o cadastramento e habilitação no referido sistema, nos níveis I, II, III, IV e VI, como condição para assinatura do contrato.

12.5 Ainda é condição para a assinatura do contrato a abertura de conta caução específica para a provisão de pagamentos de encargos trabalhistas relativos a **férias e correspondente abono**, **13º salário, adicional do FGTS nas rescisões sem justa causa e impactos sobre férias e 13º salário**, conforme previsto no item 9.1.4 e seus subitens.

12.6 No ato da assinatura do instrumento contratual, a licitante vencedora deverá firmar a declaração de vedação ao nepotismo, que consta anexada ao final da minuta de Contrato (Anexo IV).

12.7 Ocorrendo as hipóteses do art. 17 da Lei Complementar nº 123/2006, caso a licitante vencedora seja MPE optante pelo Simples Nacional não poderá utilizar dos benefícios tributários do regime diferenciado, com relação ao recolhimento de tributos, obrigando-se a MPE a providenciar a sua exclusão desse regime tributário diferenciado a contar do mês seguinte ao da assinatura do contrato.

12.8 Ocorrendo as hipóteses do art. 17 da Lei Complementar nº 123/2006, caso a licitante vencedora seja MPE optante pelo Simples Nacional não poderá utilizar dos benefícios tributários do regime diferenciado, com relação ao recolhimento de tributos, obrigando-se a MPE a providenciar a sua exclusão desse regime tributário diferenciado a contar do mês seguinte ao da assinatura do contrato.

12.9 A assinatura do contrato pela adjudicatária dar-se-á no prazo de até 05 (cinco) dias úteis a contar da data de sua convocação pela CAIXA.

12.9.1 A convocação será encaminhada ao licitante vencedor por e-mail, no endereço cadastrado no site da CAIXA na forma do item 3.

12.9.2 A recusa injustificada da adjudicatária em assinar o contrato dentro do prazo estabelecido caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a às penalidades previstas no item 16 deste Edital.

12.10 Quando o convocado não assinar o contrato no prazo e condições estabelecidas, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, a CAIXA poderá convocar as licitantes remanescentes, respeitada a ordem de classificação, observados os direitos de preferência previstos neste Edital, para depois de comprovados os requisitos habilitatórios negociar os preços e se acordado, tomar os demais procedimentos para contratação.

12.11 Poderá a licitante ser desclassificada até a contratação, se a CAIXA tiver conhecimento de fato ou circunstância superveniente que desabone sua regularidade fiscal, trabalhista, jurídica, qualificação técnica e/ou econômico-financeira.

12.11.1 Neste caso, será efetuada a convocação das licitantes remanescentes, na ordem de classificação, em conformidade com o disposto no item 12.9.

13 DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

13.1 O contrato a ser firmado, cuja minuta (Anexo IV) integra o presente edital para todos os fins e efeitos de direito, regulamentará as condições de sua execução, bem como os direitos, obrigações e responsabilidades das partes, tudo em conformidade com os termos desta licitação e da proposta vencedora, sujeitando-se aos preceitos de direito público e aplicando-se, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

14 DA GARANTIA CONTRATUAL

14.1 O vencedor da licitação prestará garantia de execução do contrato, equivalente a 5 %(cinco por cento) do valor total do contrato.

14.2 A garantia deverá ser prestada em uma das modalidades abaixo, devendo o respectivo comprovante ser apresentado à CAIXA, como condição para assinatura do contrato:

14.2.1 **Caução em dinheiro** ou **em títulos da dívida pública:**

14.2.1.1 A caução em títulos da dívida pública consiste na entrega à Administração de título da dívida pública, que fica sob a tutela e guarda desta, vinculado, exclusivamente, a este contrato, não podendo ser utilizada para nenhum outro fim.

14.2.1.1.1 Os títulos da dívida pública devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

14.2.1.2 A caução em dinheiro consiste em depósito em conta bancária remunerada específica, com o fim especial de se garantir o integral cumprimento do contrato, devendo ser efetuado em uma Agência da CAIXA, utilizando-se a operação 008, tendo como beneficiário a CAIXA.

14.2.1.2.1 Sobre a caução prestada em dinheiro incide, tão-somente, a atualização correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança para o 1º dia de cada mês, excluídos os juros, calculada proporcionalmente, quando for o caso, a contar da data do depósito, até o seu efetivo levantamento.

14.2.2 O **Seguro-garantia** é um tipo de seguro com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais estipuladas, conforme descrito na apólice.

14.2.2.1 A apólice do seguro-garantia deve conter o prazo de validade, correspondente ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 (trinta) dias, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência do contrato, sempre se mantendo os 30 dias após a última data de vencimento do contrato.

14.2.2.2. O seguro deve efetuar a cobertura de todo o prazo contratual, contemplando a cobertura dos riscos de inadimplemento pela contratada dos encargos tributários, trabalhistas e sociais e ressarcimento das multas impostas à contratada, até o limite da garantia.

14.2.2.2 O seguro deve efetuar a cobertura, até o limite da garantia, de quaisquer prejuízos sofridos pela CAIXA em decorrência de inadimplemento da contratada, inclusive dos encargos trabalhistas e previdenciários, ao ressarcimento das multas, bem como prejuízos advindos de atos, fatos ou indícios de violação pela Contratada às normas anticorrupção, devendo constar nas condições especiais.

14.2.2.2.1 No tocante aos encargos trabalhistas e previdenciários, é permitida a ressalva que condiciona o reembolso de prejuízos ao trânsito em julgado de sentença condenatória.

14.2.2.3 A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram.

14.2.2.4 A Seguradora, ao emitir a apólice, obriga-se a arcar com eventuais prejuízos que possam ser impostos à CAIXA em decorrência da má execução do contrato.

14.2.3 A **Fiança bancária** consiste na prestação de garantia, mediante a expedição da respectiva carta, emitida por instituição financeira idônea, devidamente autorizada a funcionar no Brasil, que, em nome da contratada, garante a plena execução do contrato e responde diretamente por eventuais danos que possam ser causados na execução contratual.

14.2.3.1 Somente é aceita Fiança Bancária apresentada na via original e que possua todos os requisitos a seguir:

a) Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art.129 da Lei 6015/73 (Lei de Registros Públicos);

b) Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 dias, devendo ser tempestivamente renovada se estendida ou prorrogada essa vigência, sempre se mantendo os 30 dias após a última data de vencimento do contrato;

c) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à CAIXA, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;

d) Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 - Novo Código Civil;

e) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual, previsto no item 14.6 deste Edital;
f) Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;

g) Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;

h) O subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas “c”, “d”, “f” e “g” acima.

14.3 A não apresentação do comprovante da garantia no ato da assinatura do contrato configura a recusa em assinar o contrato, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando a licitante às sanções administrativas cabíveis.

14.4 A garantia poderá ser liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados após a data do vencimento do contrato, desde que cumpridos todos os seus termos, cláusulas e condições.

14.5 A perda da garantia em favor da CAIXA, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.

14.6 A garantia deverá ser integralizada, num prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores, ou quando houver alteração contratual que implique aumento do valor contratado, de modo que corresponda a 5% (cinco por cento) do valor global contratado.

14.7 A qualquer tempo, mediante prévia solicitação à CAIXA, com as devidas justificativas, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas neste Edital.

15 DA FORMA DE PAGAMENTO

15.1 A CAIXA, após a execução dos serviços e o exato cumprimento das obrigações assumidas, efetuará o pagamento à contratada, de acordo com as condições estabelecidas na minuta de contrato (Anexo IV).

16 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1 Ficará impedida de licitar e contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, a licitante que incorrer em alguma das seguintes hipóteses:

- deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- apresentar documentação falsa;
- ensejar o retardamento da execução do objeto;
- não mantiver a proposta;
- falhar ou fraudar na execução do contrato;
- comportar-se de modo inidôneo, incluindo a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013;
- fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal;
- que convocada dentro do prazo de validade de sua proposta se recusar injustificadamente a assinar o contrato ou não apresentar situação regular no ato da assinatura do contrato.

16.1.1 A penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União, aplicada pela competente autoridade da CAIXA, após a instrução do respectivo processo, no qual fica garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa da licitante, será registrada no SICAF.

16.2 Pela inexecução total ou parcial do contrato objeto desta licitação e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, nos termos estabelecidos na minuta de contrato (Anexo IV):

16.2.1 advertência;

16.2.2 multa;

16.2.3 suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

16.2.4 impedimento de licitar e contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;

16.2.5 declaração de inidoneidade.

17 DOS ILÍCITOS PENAIS

17.1 As infrações penais tipificadas na Lei 8.666/93 serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

18 DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

18.1 As despesas decorrentes da contratação correrão à conta da dotação orçamentária prevista no item de acompanhamento nº 5303-17- "Operador de Telemarketing", Evento nº 2643 – "Despesas com Telemarketing" no compromisso registrado no SIPLO sob o nº 002218/2016-MZ.

19 DO ADIAMENTO, REVOGAÇÃO OU ANULAÇÃO DA PRESENTE LICITAÇÃO

19.1 A CAIXA poderá revogar a presente licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, bem como adiá-la ou prorrogar o prazo para recebimento das propostas, sem que caiba às licitantes quaisquer reclamações ou direitos a indenização ou reembolso.

19.2 A anulação do procedimento licitatório induz à do contrato, e em decorrência dessa anulação as licitantes não terão direito à indenização, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

20 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

20.1 O contrato a ser firmado terá duração de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado, a critério da CAIXA e com a concordância da Contratada, por períodos iguais ou inferiores, até o limite permitido na Lei nº 8.666/93.

20.2 Após a vigência do instrumento contratual, a CONTRATADA terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos para implantar os serviços nos termos do Anexo I – F (Cronograma de Implantação).

21 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1 A participação na presente licitação implica a concordância, por parte da licitante, com todos os termos e condições deste Edital e Anexos.

21.2 As licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas e lances.

21.3 Os documentos exigidos neste Edital poderão ser apresentados no original, por cópia autenticada por tabelião, ou publicação em órgão da imprensa oficial, ou cópia acompanhada do original para conferência pelo Pregoeiro.

21.3.1 Não será permitida a utilização do malote da CAIXA para envio dos documentos, nem sua entrega nas Agências e Escritórios de Negócios, ou outra unidade que não seja(m) a(s) indicada(s) na forma deste edital.

21.4 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos, em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.

21.5 Somente serão aceitos as propostas e os lances encaminhados pelo sistema eletrônico, conforme informação no preâmbulo deste Edital.

21.6 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, exceto quando explicitamente disposto em contrário.

21.7 Só se iniciam e vencem os prazos, incluindo horário, referidos neste Edital, em dia de expediente na CAIXA, na localidade na qual se sedia a unidade promotora do certame – GILOG/SP, em São Paulo.

21.8 É facultada ao Pregoeiro ou à autoridade superior da CAIXA, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência, destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente da proposta.

21.9 Ao final da sessão, o sistema eletrônico divulgará ata circunstanciada, na qual constará a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do pregão.

21.10 As licitantes que usufruíram da preferência disposta no item 7.15, inciso IV, deverão cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação.

21.11 Eventuais retificações do Edital serão disponibilizadas no endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br, por meio das consultas do quadro ***"Painel Geral"***. Selecionar o número do certame desejado e clicar na aba ***"Editais"***.

21.11.1 No caso de retificação do Edital que não implique em sua republicação, o credenciamento e as propostas porventura encaminhadas continuam válidos.

21.11.2 Havendo republicação do edital, as propostas porventura encaminhadas serão canceladas, permanecendo válido apenas o credenciamento da(s) licitante(s).

21.12 Os esclarecimentos acerca desta licitação serão disponibilizados no endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br, no quadro ***"Painel Geral",*** selecionar o número do certame desejado e clicar na aba ***"Pedidos de Esclarecimento"***.

21.13 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o pregoeiro e as licitantes, no endereço eletrônico mencionado no item 21.11.

21.14 É de responsabilidade da licitante o acompanhamento do processo pelo site da CAIXA, no endereço www.licitacoes.caixa.gov.br.

21.15 É vedada a subcontratação de empresa para a prestação dos serviços objeto deste Edital.

22 DO FORO

22.1 Para dirimir as questões oriundas desta licitação e do futuro contrato será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal no Estado de São Paulo, na Subseção da Capital.

São Paulo, 13 de setembro de 2016.

Aparecida Langone Ferme
Pregoeira
GILOG/SP - Contratações

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

1.1 Contratação de Empresa Especializada na prestação de serviços de atendimento, monitoramento, suporte tecnológico e operacional (*help desk*) aos produtos, serviços e sistemas utilizados nas operações da CAIXA, por um período de 24 (vinte e quatro meses), contemplando atendimento por meio de multicanais (acionamentos telefônicos, recebidos e gerados, e acionamentos eletrônicos: internet, *chat*, e-mail, formulário eletrônico, redes sociais ou outro meio de comunicação eletrônico fornecido pela CAIXA), incluindo a geração, o tratamento de informações gerenciais e as atividades acessórias na Centralizadora Nacional de Atendimento em Telesserviços – São Paulo - CERATSP.

1.2 Parágrafo Único - A caracterização pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas nos Anexos que integram e complementam este contrato.

2 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 Os serviços a serem contratados pela CAIXA correspondem a um volume estimado de 5.500.000 (cinco milhões e quinhentos mil) minutos mensais de Tempo de Atendimento Telefônico e Chat (TAT e TAC) e à quantidade estimada de 60.000 (sessenta mil) acionamentos mensais de Atendimento Eletrônico (AE).

2.2 Tempo de Atendimento Telefônico (TAT) é o tempo de interação entre o operador e o cliente nas filas de atendimento telefônico.

2.3 Tempo de Atendimento Chat (TAC) é o tempo de interação entre o operador e o cliente nas filas de atendimento online.

2.4 O meio de atendimento *chat* comporta até três atendimentos simultâneos, desde que preservada a qualidade mínima exigida no atendimento, e poderá ser alterado a critério da CAIXA.

2.5 Atendimento Eletrônico (AE) é o tratamento de um acionamento eletrônico recebido por meio de internet, e-mail, formulário eletrônico, redes sociais ou outro meio de comunicação eletrônico fornecido pela CAIXA.

2.6 Fica a critério da CAIXA definir o(s) canal(is) de atendimento utilizados, podendo migrar ou limitar a um único canal – telefônico ou eletrônico, conforme sua conveniência.

2.7 Conforme análise histórica da volumetria, em determinados meses ocorrem variações na demanda, as quais constam no ANEXO I - B e devem ser avaliadas pela CONTRATADA, que deve adotar as providências necessárias para manutenção dos indicadores do Contrato.

2.8 A CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente para a CAIXA, até o quinto dia útil do mês subsequente ao período de medição, um relatório – conforme modelo disponibilizado pela CAIXA – contendo as realizações do período e definindo planos de ação para correção/melhoria das operações.

2.9 A prestação do serviço será realizada no ambiente disponibilizado pela CAIXA para uso exclusivo da CONTRATADA, denominado Centralizadora Nacional de Atendimento em Telesserviços – São Paulo - CERATSP, sediada na cidade de São Paulo, no seguinte endereço: Largo da Concórdia 211, Brás, São Paulo - CEP 03012-010.

2.10 A CAIXA poderá, unilateralmente, alterar o local de realização dos serviços, desde que a nova localização esteja situada na região metropolitana de São Paulo e a CONTRATADA seja avisada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.

3 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

3.1 Os serviços serão prestados de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h, e aos sábados de 8 às 16h, incluindo os dias em que houver feriados locais, regionais ou os decretados pelo Chefe do Poder Executivo Municipal, Estadual ou Federal não previsto no calendário oficial, observando os horários definidos no ANEXO I - G, bem como o Código de Ética do Telemarketing, em sua última versão divulgada pela ABT - Associação Brasileira de Telesserviços.

3.2 A CAIXA poderá, a seu critério e necessidade, solicitar a alteração, extensão ou diminuição dos horários desde que comunique à CONTRATADA com 5 (cinco) dias úteis de antecedência.

3.3 Os custos envolvidos na operação deverão considerar o atendimento no horário compreendido entre 22h00min e 05h00min, conforme consta no Anexo I – G.

3.4 A CONTRATADA deverá manter prepostos e serviços de apoio à operação em todos os dias e horários de funcionamento.

4 DO MODELO DE ATENDIMENTO

4.1 O modelo de atendimento compreende a execução dos serviços dentro dos conceitos de multi-sites (localidades de serviços interligadas) e multi- skill (qualificação e experiência do operador para o atendimento) para definir os parâmetros de encaminhamento, distribuição e atendimento de ligações entre filas de atendimento.

4.2 O atendimento será prestado ao público externo (pessoas físicas, jurídicas e entes públicos) e interno (empregados e prestadores de serviço da CAIXA, Correspondentes CAIXA AQUI e Correspondentes CAIXA AQUI Lotéricos, credenciados e usuários do programa Saúde CAIXA, tais como, aposentados, pensionistas e seus beneficiários).

4.3 Caso ocorra o surgimento de novos públicos de atendimento, os mesmos serão classificados pela CAIXA dentro das características citadas no item 4.2.

4.4 O atendimento é composto por dois níveis:

4.4.1 1º Nível telefônico, online (chat) e eletrônico, sendo os mesmos completivos;

4.4.2 2º Nível, atendimento complementar de ocorrências não solucionadas em 1º Nível;

4.4.3 O 1º Nível – telefônico e online – é realizado por meio de atendimento humano, receptivo e agrupado em filas de atendimento.

4.4.4 O 1º Nível eletrônico é realizado por meio de atendimento humano no tratamento de ocorrências originadas através de e-mail, formulário eletrônico, redes sociais ou outro meio de comunicação eletrônico fornecido pela CAIXA.

4.4.5 O 2º Nível é realizado por meio de atendimento humano no tratamento de ocorrências originadas e não solucionadas em 1º Nível (telefônico e eletrônico).

4.5 Os atendimentos (telefônico, online e eletrônico) poderão necessitar de complementação/solução por meio de ligações saintes, abertura de chamados, envio de e-mails e/ou outras mídias eletrônicas.

4.5.1 Havendo necessidade de ligações saintes para complementação/solução do atendimento estas não serão remuneradas pela CAIXA.

4.6 O atendimento compreende ainda execução de comandos operacionais, além de concessão e troca de senha para acesso aos recursos computacionais, e baseia-se em manuais normativos, manuais operacionais e informações dos gestores da CAIXA, que formam a base de conhecimento necessária ao atendimento.

4.7 O atendimento é organizado em canais, compostos por segmentos, que agrupam filas em função da similaridade entre produtos, serviços ou sistemas e em razão da complexidade do atendimento prestado, que envolve um número grande de normas, orientações e qualificações constantes.

4.8 A utilização de multiskill no atendimento só será permitida entre filas do mesmo segmento.

4.9 Em caráter excepcional, com anuência da CAIXA, poderá ser utilizado multiskill entre filas de segmentos diferentes.

4.10 A CAIXA definirá filas exclusivas, onde não será permitido multiskill.

4.11 O atendimento tem abrangência nacional e internacional.

4.11.1 Na possibilidade da CAIXA prestar atendimento em outros idiomas, para atender aos clientes do mercado internacional, a CONTRATADA deverá prover em seu quadro de empregados, operadores, supervisores e monitores com fluência verbal e escrita em idioma estrangeiro (inglês e espanhol pelo menos) comprovada por certificação nacional ou internacional, em quantidade necessária para suprir a demanda.

4.11.1.1 Nesta hipótese, a CAIXA considerará estas filas como estratégicas, aplicando a devida bonificação máxima.

4.11.2 A CAIXA demandará a prestação de informações, orientações, esclarecimentos, prospecção de produtos, serviços e sistemas, consultas e confirmações junto ao cliente sobre situações específicas inerentes ao seu relacionamento com a CAIXA e outras atividades afins, referentes aos produtos e serviços sob sua gestão, realizando ligações saintes.

4.11.2.1 Nesta hipótese, a CAIXA considerará estas filas como estratégicas, aplicando a devida bonificação.

5 INFRAESTRUTURA

5.1 É de responsabilidade da CAIXA o fornecimento dos serviços de conservação predial, limpeza, vigilância e brigadistas.

5.2 A CAIXA disponibilizará, ainda, infraestrutura necessária à execução dos serviços, constituída de ambiente físico, mobiliário, microcomputadores, aparelhos de telefonia, hardware e softwares, canais de telefonia, serviço 0800 e Unidade de Resposta Audível (URA).

5.3 Caberá à CONTRATADA a garantia do cuidado e zelo na utilização de toda a infraestrutura fornecida pela CAIXA.

5.4 A CONTRATADA deverá tomar conhecimento da infraestrutura disponibilizada para sua utilização, inclusive dos recursos de telefonia, rede, sistemas e aplicativos, em visita técnica onde deverão ser sanadas todas as dúvidas.

5.5 A CONTRATADA, em conjunto com a CAIXA, vistoriará e atestará o estado de conservação e funcionamento de todos os equipamentos, mobiliários e demais itens da infraestrutura fornecida pela CAIXA, destinados à sua utilização.

5.6 Os equipamentos vistoriados e atestados ficarão sob guarda da CONTRATADA com a devida assinatura do termo de vistoria constante no Anexo VII, cabendo a ela a restituição de itens em falta e/ou danificados.

5.7 Caso a CONTRATADA não restitua os equipamentos, a CAIXA descontará na fatura mensal o valor dos equipamentos danificados e/ou o valor dos custos de manutenção.

5.8 Em caso de defeito ou avaria em qualquer item da infraestrutura fornecida, ficando constatado que houve uso inadequado por parte dos empregados da CONTRATADA, esta será responsável pelos custos de conserto, manutenção e reposição, sendo o valor deduzido da fatura mensal de pagamento.

5.9 A CAIXA se responsabiliza por manter disponíveis aqueles recursos verificados em vistoria prévia.

5.10 A CONTRATADA fornecerá:

5.10.1 Transporte para seus funcionários que deixem as instalações de prestação de serviços entre às 22h00min e às 05h59min e para aqueles que tenham entrada entre às 22h30min e às 05h59min,

garantindo condições de segurança e disponibilidade, sem que estes gerem impacto na prestação de serviço.

5.10.2 Caberá a contratada definir o tipo de transporte a ser utilizado, se realizará transporte até a residência dos empregados ou a pontos de distribuição para outros transportes.

5.10.3 Esse custo deverá estar presente na precificação da prestação dos serviços, e adequado a quantidade de funcionários que o utilizarão.

5.10.4 Um fone de ouvido tipo *headfone* conforme ANEXO I - A e qualquer outro recurso necessário tais como: módulo carona, dispositivo de conexão ao telefone para cada profissional que o necessite como ferramenta de trabalho, tais como as atividades de operação, supervisão, monitoria, suporte operacional e treinamento, sendo as reposições imediatas e necessárias de sua responsabilidade, conforme características obrigatórias contidas neste Termo de Referência.

5.10.5 Sistema informatizado para registro, apuração de frequência e controle de contratação e movimentação de pessoal, devidamente homologado pelo MTE e/ou homologado pela CAIXA, para o controle de todos os empregados, com possibilidade de acesso e consulta irrestritos para a CAIXA, para fins de comprovação do cumprimento do contrato e da legislação trabalhista. A CONTRATADA deverá fornecer relatórios analíticos com periodicidades definidas pela CAIXA.

5.10.6 Uniformes, sendo considerado o mínimo exigido, camisas do tipo gola polo de cor a ser escolhida pela Contratada e com seu logotipo estampado na parte frontal, do lado esquerdo da camisa, para todos os seus colaboradores que não tenham função de preposto neste Contrato.

5.10.7 Deverá apresentar o modelo do uniforme que pretende utilizar para homologação por parte da CAIXA, tal homologação deve ocorrer com no mínimo 15 dias de antecedência do início da prestação de serviço.

5.10.8 Os crachás de identificação funcional de todos os seus empregados vinculados ao contrato em até 30 dias após a assinatura do contrato.

5.10.9 A CAIXA fornecerá o padrão mínimo de modelo de crachá de identificação funcional compatível com o sistema de segurança utilizado, podendo solicitar a qualquer tempo a alteração do modelo e do padrão de segurança com atendimento pela CONTRATADA no prazo de até 30 dias.

5.10.10 Os insumos típicos de escritórios tais como: papéis, insumos para impressoras, canetas, cadernos, lápis, borracha e afins, fax, reprografia, todo o material de treinamento (*flipchart*, *datashow* e acessórios) e aplicação de testes ou pesquisas (apostila, encadernação, reproduções autorizadas, pincéis), de sua utilização, bem como os equipamentos necessários para o desenvolvimento da atividade como impressoras, aparelhos de fax, telefonia e link de dados de uso administrativo.

5.10.11 Os insumos necessários às ações motivacionais, como decoração do ambiente em datas comemorativas, distribuição de brindes e premiações, com periodicidade mensal.

5.10.12 Os insumos para copa (café, copos descartáveis), higiene (papel higiênico, papel toalha, sacos para lixo, vassouras, rodos, baldes, etc.) e outros materiais que tenham uso constante e de utilização indispensável pelos seus empregados, todos de boa qualidade, com o respectivo controle, guarda e distribuição.

5.10.13 Os Equipamentos para as áreas de lanche e copa, de uso exclusivo de seus empregados compatíveis com a quantidade de empregados da CONTRATADA, tais como: fornos de micro-ondas, estufas, geladeiras, máquinas de café, dispensadores automáticos de alimentos e bebidas, utensílios de cozinha. Esses equipamentos e as pessoas responsáveis por sua operação e manutenção farão parte das despesas administrativas da CONTRATADA.

5.10.14 A contratada manterá água potável para consumo de seus empregados de acordo com a Portaria 518GM do Ministério da Saúde de 25/03/04 e RDC ANVISA 275 de 22/09/05.

5.10.15 Os custos de mobilização e viabilização, insumos e equipamentos envolvidos em qualquer atividade de treinamento serão de responsabilidade da CONTRATADA.

5.10.16 Os custos de telefonia inerentes às atividades administrativas da CONTRATADA, realizados por seus empregados, a serviço ou de cunho particular, serão ressarcidos à CAIXA.

5.10.17 A contratada deverá informar e manter atualizados junto à CAIXA o endereço, telefone(s) de contato e endereço eletrônico de funcionamento de sua unidade administrativa, inclusive SESMT (Serviço de Engenharia, Segurança e Medicina do Trabalho), na localidade de execução dos serviços.

5.11 As ferramentas, sistemas e softwares desenvolvidos pela CONTRATADA em decorrência dos serviços prestados, serão de propriedade exclusiva da CAIXA e não haverá remuneração extra para tal.

6 DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO

6.1 Os Serviços de Atendimento são realizados por equipes da Contratada, organizadas em:

6.1.1 **Atendimento de 1º Nível (Operador de Telemarketing) –** serviço de atendimento, suporte tecnológico e operacional, orientação ao usuário, registro das informações prestadas, execução de comandos operacionais, suporte técnico remoto e ligações saintes, dimensionado conforme evolução histórica descrita no ANEXO I - B, sendo suas atribuições:

I) Proceder ao atendimento dos chamados recebidos por acionamento telefônico ou eletrônico e efetuar ligações saintes, observando técnicas de atendimento/scripts.

II) Utilizar, conforme o caso, recursos específicos visando à acessibilidade para usuários portadores de necessidades especiais.

III) Analisar e tratar as demandas, de acordo com o conhecimento adquirido no plano de capacitação, reciclagens, treinamentos, consultas de manuais normativos, manuais operacionais e banco de soluções.

IV) Repassar as orientações aos usuários em conformidade com os resultados das consultas/pesquisas.

V) Consultar o suporte de 1º Nível, em caso de dúvidas ou ausência de informações.

VI) Registrar os chamados com a correta categorização em ferramenta específica da CAIXA, com clara e objetiva descrição da demanda/questionamento do usuário demandante conforme script fornecido pela CAIXA, bem como das orientações repassadas ao usuário.

VII) Realizar transferência de ligação ao Analista II para resolução de questões ou demandas complexas nas filas ainda no primeiro contato com o cliente.

VIII) Encaminhar questões ou demandas não solucionadas nas filas para o 2º ou 3º Nível, por meio de sistema fornecido pela CAIXA.

IX) Auxiliar no diagnóstico de ocorrências e participar na elaboração de propostas para compor o Banco de Soluções.

6.1.1.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário de, no mínimo, igual a 1,23 (um e vinte e três décimos) vezes o piso da categoria, definido na Convenção Coletiva de Trabalho, conforme tabela vigente, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.2 **Suporte de 1º Nível (Analista I) –** serviço de apoio ao atendimento de 1º Nível, telefônico, na realização de esclarecimentos pontuais direto aos operadores, em dúvidas ou questões não solucionadas, dimensionados na proporção mínima de 5% dos Operadores de Telemarketing alocados no 1º Nível de atendimento, distribuídos de forma a cobrir todo o horário de atendimento, com carga horária de 6 horas, sendo suas atribuições:

I) Apoiar os operadores do atendimento de 1º Nível, com repasse tempestivo de instruções.

II) Analisar as demandas solicitadas pelos operadores, de acordo com o conhecimento adquirido no plano de capacitação, consultas de manuais normativos, manuais operacionais, banco de soluções e demais informações formais repassadas pela CAIXA.

III) Orientar os operadores para encaminhamento do chamado ao 2º ou 3º Nível (CAIXA), caso esgotadas as possibilidades de solução no seu âmbito de atuação ou definido em rotina pela CAIXA.

IV) Recepcionar, acompanhar e divulgar as orientações das equipes de atendimento de 2º Nível.

6.1.2.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 1,2 (um e dois décimos) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.3 **Suporte de 2º Nível (Analista II) –** serviço especializado de análise e suporte aos questionamentos não resolvidos pelo atendimento (operadores), acionamentos eletrônicos e suporte de 1º Nível (Analistas I), formado por equipes capacitadas e com notório conhecimento no segmento de atuação, executados por profissionais da CONTRATADA, denominados PREPOSTOS, dimensionado na proporção mínima de 10% (dez por cento) do

efetivo de Operadores de Telemarketing alocados no 1º Nível de atendimento, com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Prestar suporte aos Analistas I para esclarecimentos pontuais ou resolução de questões ou demandas complexas.

II) Disseminar e nivelar informações.

III) Tratar as chamadas oriundas da operação para resolução de questões ou demandas complexas, não solucionadas no 1º (primeiro) contato com o cliente.

IV) Analisar de forma detalhada e promover soluções tempestivas aos questionamentos ou demandas não resolvidas, baseado em conhecimento adquirido, consultas de manuais normativos e operacionais, banco de soluções e interação com a equipe da CAIXA.

V) Contatar o cliente para finalizar o atendimento com os devidos registros no sistema de atendimento fornecido pela CAIXA.

VI) Encaminhar à CAIXA as dúvidas persistentes que impactam seu processo de atendimento, caso esgotadas as possibilidades de solução no seu âmbito de atuação, para busca de solução e/ou respostas.

VII) Receber orientações da CAIXA referentes a questões não solucionadas e repasse aos clientes ou às equipes de Atendimento.

VIII) Auxiliar no diagnóstico de ocorrências e participar na elaboração de propostas de solução e Banco de Soluções.

IX) Interagir com a Supervisão para orientações de situações não previstas e/ou contingenciais.

X) Assegurar que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela CAIXA para cada serviço prestado sob sua responsabilidade.

XI) Utilizar os sistemas e aplicativos da CAIXA, destinados ao controle dos atendimentos, de consultas, de registro de informações, de forma ética e assertiva.

6.1.3.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 1,8 (um e oito décimos) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de

Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.4 **Supervisão de 1º Nível (Supervisores de 1º Nível)** – serviço de gestão, organização e controle das equipes de atendimento de 1º Nível telefônico (operadores), suporte de 1º Nível (Analistas I), executado por profissionais da CONTRATADA, denominados PREPOSTOS, dimensionado na proporção mínima de um para cada grupo de até 20 (vinte) operadores de telemarketing alocados no 1º Nível de atendimento, com carga horária de 8 horas, alocados de forma a cobrir todo o horário de atendimento, sendo suas atribuições:

I) Esclarecer dúvidas dos operadores.

II) Manter a disciplina e orientar as equipes de atendimento (operadores) e Analistas de 1º Nível, com referência a atitude, postura, uso de equipamentos, *software* e mobiliário.

III) Monitorar a produtividade dos operadores e a fila de espera das ligações, por meio de *software* específico fornecido pela CAIXA, e atuar na alocação ou realocação de operadores, visando à manutenção dos indicadores definidos neste documento.

IV) Interagir de forma sistemática com sua Coordenação para orientações de situações não previstas e/ou contingenciais.

V) Realizar escutas telefônicas com *feedbacks* imediatos e pontuais, visando a garantia da qualidade do atendimento, por intermédio da identificação da necessidade de treinamento dos operadores.

VI) Orientar os operadores quanto aos fluxos de encaminhamento de demandas.

VII) Alocar operadores conforme planejamento e/ou necessidade dos serviços.

VIII) Responsabilizar-se pela manutenção do clima organizacional.

IX) Apurar, em primeiro nível, os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva do operador, propondo ações e/ou soluções.

X) Apurar os fatores impactantes, suas causas e efeitos, nos resultados e indicadores descritos neste Termo de Referência.

XI) Garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela CAIXA para cada serviço.

XII) Gerenciar os resultados e a qualidade dos serviços prestados sob sua responsabilidade.

XIII) Gerenciar a satisfação dos clientes relacionados aos serviços sob sua responsabilidade.

XIV) Acompanhar, orientar e manter a disciplina, o respeito e as regras de conduta de seus operadores.

XV) Utilizar os sistemas e aplicativos da CAIXA, destinados ao controle dos atendimentos, do desempenho individual e de sua equipe, consultas e registro de informações, de forma ética e assertiva.

6.1.4.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 2,4 (dois e quatro décimos) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.5 **Supervisão de 2º Nível (Supervisores de 2º Nível)** – serviço de gestão, organização e controle das equipes de acionamentos eletrônicos e suporte de 2º Nível (Analistas II), executado por profissionais da CONTRATADA, denominados PREPOSTOS, dimensionado na proporção mínima de um para cada grupo de até 20 (vinte) Analistas II, com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Manter a disciplina e orientar as equipes, com referência a atitude, postura, uso de equipamentos, *software* e mobiliário.

II) Monitorar a produtividade da equipe por meio de *software* específico fornecido pela CAIXA, e atuar na alocação ou realocação, visando manutenção dos indicadores definidos neste documento.

III) Interagir de forma sistemática com sua Coordenação para orientações de situações não previstas e/ou contingenciais.

IV) Realizar *feedbacks* imediatos e pontuais, visando a garantia da qualidade do atendimento, por intermédio da identificação da necessidade de treinamento.

V) Orientar a equipe quanto aos fluxos de encaminhamento de demandas.

VI) Alocar a equipe conforme planejamento e/ou necessidade dos serviços.

VII) Responsabilizar-se pela manutenção do clima organizacional.

VIII) Apurar os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva da equipe, propondo ações e/ou soluções.

IX) Apurar os fatores impactantes, suas causas e efeitos, nos resultados e indicadores descritos neste Termo de Referência.

X) Garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela CAIXA para cada serviço.

XI) Gerenciar os resultados e a qualidade dos serviços prestados sob sua responsabilidade.

XII) Gerenciar a satisfação dos clientes relacionados aos serviços sob sua responsabilidade.

XIII) Acompanhar, orientar e manter a disciplina, o respeito e as regras de conduta de seus operadores.

XIV) Utilizar os sistemas e aplicativos da CAIXA, destinados ao controle dos atendimentos, do desempenho individual e de sua equipe, de consultas, de registro de informações, de forma ética e assertiva.

XV) Apoiar os Analistas II com repasse tempestivo de instruções.

XVI) Analisar as demandas, de acordo com o conhecimento adquirido no plano de capacitação, consultas de manuais normativos, manuais operacionais, banco de soluções e demais informações formais repassadas pela CAIXA.

XVII) Orientar os Analistas II para encaminhamento do chamado ao 3º Nível, caso esgotadas as possibilidades de solução no seu âmbito de atuação ou definido em rotina pela CAIXA.

XVIII) Recepcionar, acompanhar e divulgar as orientações da CAIXA.

6.1.5.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 2,8 (dois e oito décimos) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.6 **Coordenação de Produção** – serviço de gestão, acompanhamento e controle das atividades de produção, definição de prioridades e adoção de ações que garantam o cumprimento dos indicadores de desempenho, executado por profissionais da CONTRATADA, denominados PREPOSTOS, dimensionado em um para cada grupo de até 200 (duzentos) operadores de telemarketing alocados no 1º Nível de atendimento e um para o atendimento de 2º Nível, com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Atuar como gestor da produção, recepcionando, acompanhando e divulgando as orientações da CAIXA.

II) Orientar, coordenar, acompanhar a equipe de Supervisores e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas às solicitações da CAIXA, em caráter permanente e com dedicação e disponibilidade exclusivas.

III) Acompanhar a frequência, organização de escalas de trabalho, intervalos e substituições de sua equipe de Supervisores.

IV) Acompanhar o desempenho dos produtos/sistemas, reportando à equipe CAIXA diariamente todas as ocorrências identificadas e demais informações de relevância.

6.1.6.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 6 (seis) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.7 **Planejamento da Produção e Análise de Tráfego (Analista de Tráfego)** – serviço de planejamento, controle e acompanhamento da operação, executado por profissionais da CONTRATADA, dimensionado na proporção de um Analista de Tráfego para cada grupo de até 200 (duzentos) operadores alocados no 1º Nível de atendimento, com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Analisar, dimensionar e controlar o tráfego de ligações, para que o serviço não apresente descontinuidade.

II) Coletar informações necessárias ao controle dos indicadores de desempenho.

III) Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação.

IV) Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevistas, emergenciais ou contingenciais.

V) Controlar a capacidade produtiva e respectivas ausências (absenteísmo, pausas, férias, treinamentos).

VI) Interagir com a operação visando manter o nível da informação e garantir a comunicação tempestiva.

VII) Comunicar ao Coordenador as ocorrências de atendimento.

VIII) Acompanhar a remuneração de serviços.

IX) Acompanhar a demanda das diversas Filas de Atendimento (FA) em relação à quantidade e aos perfis dos operadores, bem como a formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação.

X) Acompanhar de forma tempestiva a produção apurada, dos pontos de estrangulamento e/ou folgas.

XI) Otimizar as escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.

XII) Analisar a curva de tráfego e projeção de demanda.

XIII) Acompanhar e analisar o “dimensionado *versus* realizado”.

XIV) Fornecer obrigatoriamente relatório analítico diário abrangendo todos os pontos descritos nos itens I a XIII acima.

XV) Emitir diariamente relatórios de volumetria do atendimento a ser faturada.

XVI) Emitir diariamente todos os indicadores que compõem o faturamento.

6.1.7.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 2,2 (duas e dois décimos) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.8 **Coordenação de Tráfego (Coordenador de Tráfego)** – serviço de gestão e acompanhamento da operação, executado por profissional da CONTRATADA, denominado PREPOSTO, dimensionado em um Coordenador, com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Gerenciar o fluxo de chamadas, das tabelas de encaminhamento de ligações, das regras de atendimento, dos parâmetros adotados e da demanda de serviço reprimida frente à capacidade de atendimento.

II) Apresentar propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços.

III) Avaliar diariamente os Indicadores de Desempenho definidos neste Termo de Referência, utilizados para mensurar a produção e os serviços, tais como tempo médio de atendimento, nível de serviço, tempo médio de espera, transferência em rede, percentuais de abandono e espera em fila, ticket médio, absenteísmo, produtividade, níveis de serviço das Filas de Atendimento.

IV) Identificar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.

V) Orientar, coordenar, acompanhar a equipe de Analistas de Tráfego e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas às solicitações da CAIXA, em caráter permanente e com dedicação e disponibilidade exclusivas.

VI) Acompanhar a frequência, organização de escalas de trabalho, intervalos e substituições de sua equipe.

VII) Acompanhar o desempenho dos produtos/sistemas, reportando à equipe CAIXA diariamente todas as ocorrências identificadas e demais informações de relevância.

6.1.8.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 6 (seis) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.9 **Monitoria de Qualidade (Monitor de Qualidade) –** serviço de monitoria dos atendimentos, para orientação, acompanhamento e correção dos operadores e analistas (Nível I e II), nos critérios estabelecidos pela CONTRATANTE, executados por profissionais da CONTRATADA, denominados PREPOSTOS, dimensionado na proporção mínima de um para cada grupo de até 30 (trinta) operadores de telemarketing alocados no 1º Nível de atendimento, com carga horária de 6 horas, sendo suas atribuições:

I) Realizar *feedback* periódicos, cumprindo escala programada, identificando os pontos a desenvolver dos operadores sob sua responsabilidade de acompanhamento.

II) Realizar *feedback* tempestivos aos operadores sob sua responsabilidade de acompanhamento que apresentarem não-conformidade no atendimento, objetivando à instrução, esclarecimento e correção, sem prejuízo à escala de *feedback* periódico.

III) Realizar *feedback* por equipes cumprindo escala programada, identificando pontos a desenvolver no grupo de operadores ou equipe sob sua responsabilidade de acompanhamento, baseado nos pontos mais críticos do atendimento.

IV) Identificar necessidades de treinamentos específicos e/ou de nivelamento de informações.

V) Acompanhar o desempenho dos operadores, baseado em Metodologia de Classificação em Competências, visando ao desenvolvimento.

VI) Participar de reuniões com a equipe da CAIXA sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de monitoria.

VII) Realizar fóruns de debate, de nivelamento e padronização sobre os atendimentos. Os fóruns poderão envolver participantes da CONTRATADA, da CAIXA e outros convidados, de acordo com a finalidade a que se destinarem.

VIII) Realizar registro em base histórica de informações sobre os monitoramentos efetuados.

IX) Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços.

X) Elaborar e manter banco de perguntas baseadas no relacionamento com os usuários do Telesserviços, validados pela CAIXA, com o intuito de avaliação e mensuração do conhecimento, da conformidade e dos padrões de atendimento dos operadores.

XI) Acompanhar, orientar e manter a disciplina, o respeito e as regras de conduta dos operadores sob sua responsabilidade de acompanhamento.

XII) Utilizar os sistemas e aplicativos da CAIXA e/ou da CONTRATADA, destinados ao controle dos monitoramentos, do desempenho individual e de sua equipe, de consultas, de registro de informações, de forma imparcial, ética e assertiva.

XIII) Emitir relatórios estatísticos.

XIV) Auxiliar na melhoria dos *scripts* e técnicas de abordagem.

XV) Certificar-se de que as informações estão em conformidade com os sistemas que a CAIXA disponibilizar para esta finalidade.

XVI) Apurar os fatores impactantes, suas causas e efeitos, nos resultados e indicadores descritos neste Termo de Referência.

XVII) Garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela CAIXA para cada serviço.

XVIII) Aplicar integralmente o **Plano de Acompanhamento da Qualidade** definidos conforme diretrizes repassadas pela CAIXA, descritas no ANEXO I - C, onde os resultados definirão os indicadores de qualidade e seu reflexo na remuneração dos serviços da CONTRATADA.

6.1.9.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 1,6 (um e seis décimos) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.10 **Treinamento (Multiplicador) –** serviço de capacitação, com o objetivo de absorver e repassar (multiplicar) conhecimento, de modo a garantir a qualificação técnica exigida e responder pela perfeita execução dos serviços, executados por profissionais da CONTRATADA, denominados PREPOSTOS, dimensionado na proporção mínima de um para cada grupo de até 60 (sessenta) operadores de telemarketing alocados no 1º Nível de atendimento, com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Conduzir os processos de capacitação e de reciclagens periódicas.

II) Manter atualizados biblioteca e demais recursos de treinamento, sempre que detectada sua necessidade, agindo de forma proativa.

III) Implementar programas de treinamentos comportamentais.

IV) Implementar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

V) Implementar treinamentos baseados nos resultados obtidos nas avaliações realizadas, de acordo com o Plano de Acompanhamento da Qualidade (ANEXO I - C).

VI) Estar habilitado em repassar total conhecimento sobre os produtos e serviços da CAIXA.

VII) Acompanhar e registrar dos treinamentos ministrados, dos processos de apuração dos resultados e das melhorias decorrentes da ação educacional.

VIII) Acompanhar e registrar o nível de formação dos operadores, bem como o seu enquadramento nos perfis solicitados/definidos para atendimento (skill).

IX) Emitir relatórios de acompanhamento e aproveitamento dos treinamentos realizados e programas de melhoria implementados.

X) Realizar as atividades em conformidade com os procedimentos definidos pela CAIXA para cada serviço.

XI) Aplicar integralmente o Plano de Acompanhamento da Qualidade, definidos conforme diretrizes repassadas pela CAIXA, descritas no ANEXO I - C, onde os resultados definirão os indicadores de qualidade e seu reflexo na remuneração dos serviços da CONTRATADA.

6.1.10.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 2,8 (dois e oito décimos) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.11 **Supervisão de Qualidade (Supervisor de Qualidade) –** serviço de supervisão da equipe de Monitoria da Qualidade, executados por profissional da CONTRATADA, denominado PREPOSTO, dimensionado com no mínimo dois Supervisores de Qualidade, com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Esclarecer dúvidas dos monitores

II) Acompanhar a produtividade e qualidade do desempenho dos monitores.

III) Realizar feedback aos monitores.

IV) Planejar e controlar as atividades da monitoria.

V) Disseminar e nivelar informações.

VI) Gerir as ocorrências que impactam nos indicadores de qualidade.

VII) Interagir com a equipe de capacitação, sugerindo ações para melhoria dos indicadores da Qualidade.

VIII) Interagir com a equipe de qualidade, sugerindo ações para melhoria dos indicadores contratuais.

IX) Elaborar planos de ação para tratamento dos operadores fora do padrão de conformidade.

X) Auditar os atendimentos avaliados pelos monitores (amostragem).

XI) Realizar reuniões de nivelamento e calibração.

XII) Zelar pela boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponível aos monitores sob sua supervisão.

XIII) Zelar pela manutenção do clima organizacional, da assiduidade e pontualidade.

XIV) Acompanhar, orientar e manter a disciplina, o respeito e as regras de conduta de seus subordinados.

XV) Garantir que os monitoramentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela CAIXA para cada serviço.

XVI) Utilizar sistemas e aplicativos da CAIXA, destinados ao controle das avaliações efetuadas, do desempenho individual e de sua equipe, de consultas, de registro de informações, de forma ética e assertiva.

6.1.11.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 2,8 (dois e oito décimos), vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de

Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.12 **Supervisão de Treinamento (Supervisor de Treinamento) –** serviço de supervisão da equipe de Treinamento, executados por profissional da CONTRATADA, denominado PREPOSTO, dimensionado com no mínimo 02 Supervisores de Treinamento com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Esclarecer dúvidas e acompanhar o desenvolvimento da equipe de multiplicadores.

II) Acompanhar a produtividade e qualidade do desempenho dos multiplicadores.

III) Aplicar feedback aos multiplicadores.

IV) Planejar e controlar as atividades do treinamento.

V) Disseminar e nivelar informações.

VI) Gerir as ocorrências que impactam nos indicadores de qualidade.

VII) Interagir com a equipe de Qualidade, para planejar e realizar ações de desenvolvimentos das equipes de operação e demais setores.

VIII) Interagir com a equipe de qualidade, sugerindo ações para melhoria dos indicadores contratuais.

IX) Elaborar planos de ação para aprimoramento dos operadores fora do padrão de conformidade.

X) Acompanhar *in loco* os treinamentos realizados pelos multiplicadores, para avaliar e implantar melhorias nas ações de desenvolvimento e desempenho do multiplicador.

XI) Realizar reuniões de nivelamento e calibração.

XII) Zelar pela boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponível aos monitores sob sua supervisão.

XIII) Zelar pela manutenção do clima organizacional, da assiduidade e pontualidade.

XIV) Acompanhar, orientar e manter a disciplina, o respeito e as regras de conduta de seus subordinados.

XV) Garantir que os treinamentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela CAIXA para cada serviço.

XVI) Utilizar sistemas e aplicativos da CAIXA, destinados ao controle das avaliações efetuadas, do desempenho individual e de sua equipe, de consultas, de registro de informações, de forma ética e assertiva.

6.1.12.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 3,0 (três) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.13 **Coordenação de Qualidade e Treinamento (Coordenador de Qualidade e Treinamento)** – serviço de gestão, acompanhamento e controle das atividades de qualidade e treinamento, bem como adoção de ações que garantam o cumprimento dos indicadores de qualidade e de treinamento, executado por profissional da CONTRATADA, denominado PREPOSTO, dimensionado com no mínimo dois Coordenadores de Qualidade e Treinamento, com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Atuar como gestor da produção no âmbito de seu respectivo segmento.

II) Orientar, coordenar, acompanhar a equipe de Qualidade e Treinamento e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas às solicitações da CAIXA, em caráter permanente e com dedicação e disponibilidade exclusivas.

III) Coordenar, acompanhar, supervisionar, dar ordens ao contingente alocado e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas às solicitações da CAIXA, em caráter permanente e com dedicação e disponibilidade exclusivas.

IV) Acompanhar a frequência, organização de escalas de trabalho, intervalos e substituições de sua equipe.

V) Acompanhar o desempenho dos produtos/sistemas, reportando à equipe CAIXA diariamente todas as ocorrências identificadas e demais informações de relevância.

6.1.13.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 6 (seis) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.14 **Suporte Administrativo e de Recursos Humanos (Agente Administrativo e de Recursos Humanos)** – serviço de ações motivacionais, saúde ocupacional, contratação e dispensa de empregados e acompanhamento dos processos seletivos, bem como serviço de suporte, acompanhamento da manutenção e conservação dos equipamentos de copa e lanche, *headfones*, telefones entre outros, fornecidos e utilizados pela CONTRATADA, e das condições de funcionamento da infraestrutura, executado por profissionais da CONTRATADA, denominados PREPOSTOS, dimensionado na proporção mínima de um para cada grupo de até 100 (cem) operadores de telemarketing alocados no 1º Nível de atendimento, com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Informar à CAIXA o andamento dos serviços de recrutamento, seleção e contratação de empregados, de acordo com o perfil definido para os profissionais.

II) Apoiar o controle integral, permissão, ativação, suspensão e cancelamento dos acessos físicos e lógicos referentes ao ambiente e sistemas da CAIXA utilizados pela CONTRATADA, em conformidade com a autonomia definida pela CAIXA.

III) Controlar a frequência de todos os empregados, por meio de sistema informatizado de registro e de apuração de frequência, a ser fornecido pela CONTRATADA.

IV) Implementar programas de reconhecimento e valorização dos empregados.

V) Conduzir ações de melhoria do clima organizacional.

VI) Elaborar, planejar e implementar campanhas motivacionais mensais e/ou quando solicitadas pela CAIXA.

VII) Implementar programas de melhoria da qualidade de vida e da saúde ocupacional, incluindo qualidade da voz e ginástica laboral.

VIII) Emitir relatórios de acompanhamento das campanhas motivacionais e dos programas de melhoria implementados.

IX) Conduzir a entrega tempestiva de vales-transporte e alimentação.

X) Conduzir as atividades relativas a esclarecimento de dúvidas sobre folha de pagamento de salários, benefícios e outros assuntos pertinentes à área de recursos humanos.

XI) Garantir a reposição imediata de empregados certificados no Treinamento de Integração, visando ao atendimento à volumetria e à adequação de horários, conforme a demanda.

XII) Disponibilizar para consulta pela CAIXA, a qualquer tempo, relação atualizada de todos os empregados da CONTRATADA, bem como dos comprovantes de pagamento mensal e obrigações trabalhistas dos mesmos.

XIII) Certificar e registrar a documentação e demais informações relativas ao perfil do profissional alocado nas diversas atividades relacionadas neste Termo de Referência, mantendo atualizado e disponível para consulta pela CAIXA.

XIV) Acompanhar as condições de funcionamento da infraestrutura: predial, elétrica e climatização, do mobiliário e da limpeza nos ambientes de uso pela CONTRATADA indicando à CAIXA as necessidades de reparo, manutenção ou substituição de móveis e equipamentos de acordo com as rotinas estabelecidas pela CAIXA.

XV) Providenciar o reparo e/ou reposição dos equipamentos danificados por mau uso e/ou defeito.

XVI) Encaminhar à CAIXA as solicitações de acesso de pessoas e de entrada e saída de móveis, utensílios e equipamentos de qualquer natureza aos ambientes de uso pela CONTRATADA.

XVII) Organizar, controlar e arquivar os documentos físicos e lógicos.

XVIII) Controlar o material de expediente.

XIX) Apoiar as atividades de decoração, ambientação e comunicação corporativa.

6.1.14.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 1,2 (um e dois décimos) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.15 **Coordenação de Suporte Administrativo e de Recursos Humanos (Coordenador de Suporte Administrativo e de Recursos Humanos)** – serviço de gestão, acompanhamento e controle das atividades administrativas e de recursos humanos, executado por profissional da CONTRATADA, denominado PREPOSTO, dimensionado na quantidade suficiente para a execução dos serviços, com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Orientar, coordenar, acompanhar a equipe de Agente Administrativo e de Recursos Humanos e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas às solicitações da CAIXA, em caráter permanente e com dedicação e disponibilidade exclusivas.

II) Acompanhar a frequência, organização de escalas de trabalho, intervalos e substituições de sua equipe de Agentes.

6.1.15.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 6 (seis) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.16 **Gerente de Operações** – serviço de representação e de gestão operacional das atividades, viabilizando a garantia da sua execução e a manutenção da qualidade dos indicadores de desempenho, dimensionado em um Gerente, sendo suas atribuições:

I) Atuar como gestor das atividades e das equipes vinculadas.

II) Agir como preposto e representante da CONTRATADA, perante a CAIXA, para assuntos técnicos e operacionais.

III) Recepcionar e tratar as demandas recebidas por parte da equipe da CAIXA.

IV) Distribuir e atribuir as demandas recebidas da CAIXA para as equipes.

V) Monitorar e avaliar os indicadores de produtividade, qualidade e desempenho.

VI) Planejar as ações operacionais.

VII) Gerir os recursos humanos alocados, administrar e zelar por todo e qualquer recurso tecnológico e material disponibilizado pela CAIXA.

VIII) Adotar ações que visem a sistemática de motivação, integração e avaliação de desempenho definidas pelo Coordenador.

IX) Apontar os defeitos e avarias na estrutura fornecida pela CAIXA, atuando na apuração de responsabilidade, na reparação e na solução do problema.

X) Apurar, no âmbito da CONTRATADA, eventual violação e fraude de dados e sistemas da CAIXA.

XI) Controlar e acompanhar o efetivo pagamento aos empregados contratados das verbas salariais e direitos trabalhistas dentro dos prazos legais.

XII) Responsável, em última instância, pela GESTÃO TOTAL do CONTRATO e pelos resultados apurados.

6.1.16.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 10 (dez) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.17 **Serviços de Monitoramento, Tratamento e Geração de Informações e Rotinas de Acesso Lógico (Analista de Sistemas)** – serviço de análise e desenvolvimento de sistemas de acompanhamento e apoio à produção, tratamento e geração de informações, monitoramento de canais/processos/serviços e acesso lógico, executado por profissional da CONTRATADA, denominado PREPOSTO, com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Elaborar, manter, administrar, operar, monitorar: bancos de dados, arquivos, aplicativos e páginas Intranet.

II) Mapear, documentar, publicar e manter atualizados fluxos e processos efetuados pela equipe.

III) Realizar as atividades em conformidade com os procedimentos definidos pela CAIXA para cada serviço.

IV) Documentar os processos e suas alterações.

V) Analisar, desenvolver e implementar soluções tecnológicas para disponibilização de informações, construção de ferramentas de gestão, controle e integração de ambientes computacionais definidos pela CAIXA.

VI) Customizar e integrar a Unidade de Resposta Audível (URA) com software de atendimento definido pela CAIXA e central de PABX.

VII) Executar tarefas conforme acordo de serviço da ferramenta de registro de atendimento.

VIII) Atuar em projetos, com elaboração dos documentos relacionados ao desenvolvimento de sistemas de suporte ao atendimento.

IX) Apoiar na especificação, testes, homologação e administração do sistema corporativo de atendimento da CAIXA.

X) Acompanhar o processamento e captura de dados dos sistemas internos, elaborar e disponibilizar relatórios gerenciais e estatísticos.

XI) Realizar atividades de backup em todos os bancos de dados e sistemas desenvolvidos.

XII) Analisar, monitorar e acompanhar a produção do processo automático de concessão de acesso lógico.

XIII) Implementar as tabelas de perfis de acesso lógico.

XIV) Homologar implementações dos processos automáticos de cadastro e troca de senha.

XV) Atualizar versões das ferramentas utilizadas em máquinas "*clients*" e dos servidores.

XVI) Monitorar sistemas referentes aos produtos e serviços sob gestão da CAIXA.

6.1.17.1 A CONTRATADA deve garantir a execução mínima mensal de 528 (quinhentos e vinte e oito) horas, visando ao alcance dos objetivos propostos pelo processo de atendimento, bem como à agilidade necessária ao seu desempenho.

6.1.17.2 No caso de otimização das atividades relativas ao tratamento e geração de informações gerenciais, pela adoção de novas tecnologias ou outros fatores, poderá ser efetuada análise para a repactuação das horas.

6.1.17.3 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 3,7 (três e sete décimos) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de

Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.18 **Coordenação de Monitoramento, Tratamento e Geração de Informações (Coordenador de Monitoramento, Tratamento e Geração de Informações)** – serviço de gestão, acompanhamento e controle das atividades administrativas e de recursos humanos, executado por profissional da CONTRATADA, denominado PREPOSTO, dimensionado em um Coordenador, com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Gerir a equipe de Analistas de Sistemas.

II) Elaborar, manter, administrar, operar e monitorar o banco de dados, arquivos, planilhas e *Home Pages* (páginas na intranet da CAIXA);

III) Customizar e integrar a Unidade de Resposta Audível - URA com software de atendimento definido pela CAIXA e central de PABX;

IV) Analisar, desenvolver e implementar soluções tecnológicas para disponibilização de informações, construção de ferramentas de gestão, controle e integração de ambientes computacionais definidos pela CAIXA;

V) Mapear, documentar, publicar e manter atualizados fluxos e processos efetuados pela equipe;

VI) Executar tarefas conforme acordo de serviço da ferramenta de registro de atendimento;

VII) Atuar em projetos, com elaboração dos documentos relacionados ao desenvolvimento de sistemas de suporte ao atendimento;

VIII) Apoiar na especificação, testes, homologação e administração do sistema corporativo de atendimento da CAIXA;

IX) Acompanhar o processamento e captura de dados dos sistemas internos, elaborar e disponibilizar relatórios gerenciais e estatísticos;

X) Realizar atividades de backup em todos os bancos de dados e sistemas desenvolvidos;

XI) Analisar, monitorar e acompanhar a produção do processo automático de concessão de acesso lógico;

XII) Implementar as tabelas de perfis de acesso lógico;

XIII) Homologar implementações dos processos automáticos de cadastro e troca de senha;

XIV) Atualizar versões das ferramentas utilizadas em máquinas "*clients*" e dos servidores;

XV) Monitorar sistemas referentes aos produtos e serviços sob gestão da CAIXA.

6.1.18.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 8 (oito) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

7 ORGANIZAÇÃO E DIMENSIONAMENTO DO ATENDIMENTO

7.1 Para a realização dos atendimentos, define-se:

7.1.1 **Segmento**: conjunto de filas de atendimento que possuem um ou mais produtos, serviços e sistemas que guardam afinidade de normas e/ou procedimentos, possibilitando o agrupamento de equipes, conhecimento e gestão.

7.1.2 **Fila de atendimento:** subdivisão de um segmento, organizada em função da similaridade, volume de atendimento e/ou complexidade de produtos, serviços e sistemas.

7.1.2.1 As filas de atendimentos podem ser consideradas como estratégicas.

7.1.2.2 As filas de atendimento estratégicas estão definidas no ANEXO I - G, e poderão sofrer alteração pela CAIXA ao longo do contrato.

7.1.3 A CAIXA poderá alterar a formação de segmentos e filas de atendimento, assim como acrescentar ou suprimir produtos atendidos, informando à CONTRATADA com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, cabendo à CONTRATADA adequar a formação de recursos humanos, de acordo com o definido neste Termo de Referência e anexos para gestão dos serviços.

7.1.3.1 Em caso de acréscimo ou supressão de produtos, serão informados os novos indicadores da fila constantes no ANEXO I - G.

7.1.3.2 Havendo necessidade do atendimento a novos produtos de forma emergencial, a CAIXA informará com pelo menos 12 horas de antecedência para o início do atendimento.

7.1.4 No caso de assunção de outros serviços que implique em acréscimo de acionamentos, a CONTRATADA deverá acrescentar os recursos humanos necessários, de acordo com a expectativa da CAIXA, para operadores, bem como para os demais serviços especificados no item 6 deste Termo de Referência.

7.1.5 A CONTRATADA deverá escalonar e disponibilizar os recursos humanos necessários, respeitando a curva de demanda histórica (e, na falta desta, a expectativa da CAIXA) constante no ANEXO I - B, e a infraestrutura fornecida, visando à prestação de um serviço de qualidade com nível de serviço adequado à legislação vigente e/ou previamente fornecido pela CAIXA.

7.1.5.1 A CONTRATADA deverá considerar que até 40% (quarenta por cento) da demanda de acionamentos eletrônicos será tratada de forma completiva pelos operadores de telemarketing alocados nos canais de Atendimento Telefônico e CHAT.

7.1.5.2 A CONTRATADA deverá considerar que o restante da demanda de acionamentos eletrônicos será tratada de forma exclusiva pelos operadores de telemarketing alocados nos canais de atendimento eletrônico.

7.1.5.3 A CONTRATADA deverá considerar que cada atendimento eletrônico tem um tempo médio de atendimento de 10 (dez) minutos.

7.1.6 A CONTRATADA deverá adequar-se a um eventual aumento na volumetria estimada, devendo efetuar os devidos ajustes necessários, de até 5 (cinco) dias úteis para as filas de atendimento após a comunicação da CAIXA.

7.2 Para o perfeito cumprimento dos serviços objeto da presente contratação, é necessária a observância de todas as obrigações constantes neste Termo de Referência.

7.3 A critério exclusivo da CAIXA, eventuais necessidades de ampliação/supressão do dia e/ou horário de atendimento dos segmentos/filas, serão comunicados à CONTRATADA com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, cabendo-lhe as providências para a prestação dos serviços nos dias/horários

informados, sendo que não haverá qualquer alteração no valor unitário da remuneração a ser paga.

7.4 Para efeito de faturamento, independentemente do dia ou horário de realização, serão utilizados os mesmos indicadores e critérios definidos neste Termo de Referência.

7.5 Para efeitos de fiscalização, a Contratada deverá fornecer, sempre que solicitado, toda a documentação que comprove o pagamento de suas obrigações trabalhistas e o que mais se fizer necessário.

7.6 O tempo improdutivo motivado por pausas legais do operador e/ou qualquer indisponibilidade de canais de atendimento não será remunerado.

7.7 Os sistemas que apuram o tempo produtivo, nível de serviço e demais indicadores que têm impacto direto no faturamento serão fornecidos pela CAIXA.

7.7.1 A CONTRATADA deverá manter seus controles de produtividade e da operação por meio de ferramentas próprias, desde que homologadas pela CAIXA.

7.8 A CAIXA distribuirá seu Atendimento entre suas Unidades de Telesserviços, conforme seu interesse, podendo redistribuir sua demanda a qualquer tempo, para incorporação de novos serviços, exclusão dos atuais serviços, modernização ou alteração dos processos, de acordo com seu critério e necessidade.

7.9 O **ANEXO I - B** apresenta as Evoluções de Atendimento Mensal e Diário dos segmentos e o volume percentual das filas de atendimento.

8 INDICADORES DE DESEMPENHO

8.1 Os serviços de atendimento deverão ser estruturados pela CONTRATADA visando a manutenção dos indicadores de acordo com os parâmetros especificados no ANEXO I – G. A CAIXA poderá alterar os indicadores, de acordo com sua expectativa para o serviço, dentro do mês de faturamento, devendo informar à CONTRATADA com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos.

8.2 Caso quaisquer dos índices identificados a seguir não sejam atingidos, haverá impacto direto na remuneração conforme item 9.7, sem prejuízo à aplicação de multas e sanções administrativas previstas em contrato.

8.3 A apuração dos dados para cálculo desses indicadores será automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo sistema de gestão de demandas eletrônicas, pelo sistema de gestão do atendimento online (chat) e/ou pelo sistema de gestão de demandas telefônicas da CAIXA.

8.4 O **Nível de Serviço (NS)** é calculado por fila, diariamente e a cada intervalo de hora, de acordo com a seguinte fórmula matemática:

$$NS = \frac{A}{B + C + D}$$, onde:

A = Quantidade de ligações ou atendimentos chat realizados dentro do intervalo de tempo em segundos definido pela CAIXA;

B = Soma de todas as demandas atendidas no canal;

C = Quantidade de demandas abandonadas (não atendidas) fora do intervalo de tempo em segundos definido pela CAIXA;

D = Todas as ligações redirecionadas para outra Central de Atendimento, se houver.

8.4.1 Quando o volume de demanda em determinada fila / dia / hora for superior a 15% da média histórica dos últimos 3 meses para as filas do atendimento interno ou das 4 últimas semanas para as demais filas, o NS fila / dia / hora não será considerado no cálculo do NS.

8.4.2 Quando um dos dias das 4 últimas semanas se tratar de um feriado nacional, será desprezado e considerado o mesmo dia da quinta semana anterior.

8.4.3 O Nível de Serviço Padrão (NSP) a ser atingido pela CONTRATADA está disponível no ANEXO I - G, podendo ser alterado a critério da CAIXA.

8.5 O **Nível de Qualidade (NQ)** será apurado mensalmente por fila conforme indicado no ANEXO I - C.

8.5.1 O Nível de Qualidade Padrão (NQP) a ser atingido pela CONTRATADA está disponível no ANEXO I - G, podendo ser alterado a critério da CAIXA.

8.6 O Nível de Conformidade (NC) será apurado conforme indicado no ANEXO I - H.

8.7 Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou outros motivos, os quais comprovadamente a CAIXA deu causa,

não serão motivos de penalidade à CONTRATADA nas faixas horárias e filas atingidas.

9 METODOLOGIA DE REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1 Consideram-se para efeito de remuneração todo o tempo dos atendimentos realizados por meio de ligações atendidas e realizadas (TAT), todo o tempo dos atendimentos online (chat) realizados (TAC), todos os atendimentos eletrônicos (QAE) e todo o tempo de treinamento (TT).

9.1.1 A CAIXA utilizará como fonte prioritária para apuração e remuneração dos serviços executados pela CONTRATADA os recursos de acompanhamento, monitoramento, relatórios e base de dados de sua Plataforma Integrada de Telefonia, equipada com PABX e Unidade de Resposta Audível (URA).

9.1.2 A remuneração dos serviços da CONTRATADA será baseada na mensuração do tempo falado, do tempo de atendimentos online e dos acionamentos eletrônicos, aliado aos respectivos parâmetros e indicadores de desempenho.

9.1.3 Tempo de Treinamento (TT) é o tempo dedicado ao treinamento e reciclagem dos operadores.

9.1.4 Durante o Tempo de Treinamento, o operador não deve efetuar nenhuma atividade relativa ao atendimento.

9.2 A composição e a definição dos valores a serem pagos serão realizadas conforme a Metodologia de Precificação constante do ANEXO I - D.

9.3 Para apuração do faturamento mensal serão considerados os valores com 10 (dez) casas decimais. Para o valor da Remuneração Final será desprezada, sumariamente, a fração remanescente considerando 02 (duas) casas decimais sem nenhum arredondamento.

9.4 Pelas características das atividades, a CAIXA pagará à **Contratada** valores diferenciados para os serviços, conforme abaixo:

I) Valor do Minuto de Atendimento Telefônico (VMAT): um valor específico por minuto falado de atendimento telefônico (ligações entrantes ou saintes), nas filas de atendimento, conforme proposta comercial.

II) Valor do Minuto de Atendimento Chat (VMAC): um valor específico por minuto de atendimento online nas filas de atendimento, equivalente a 50% do VMAT, conforme proposta comercial.

III) Valor do Minuto de Treinamento (VMT): um valor específico por minuto de treinamento, conforme proposta comercial. A CAIXA, para fins de remuneração, limitará o valor total a ser pago de TT à quantidade de 12 horas multiplicadas pela quantidade de operadores existentes no contrato no mês.

IV) Valor do Atendimento Eletrônico (VAE): um valor específico por ocorrência finalizada de atendimento eletrônico, conforme proposta comercial. Poderá fazer parte desse atendimento, quando necessário, contato telefônico saintes com os clientes para complementação e finalização do atendimento, sendo este não remunerado.

9.4.1 Ao Valor do Minuto (VMAT e VMAC) das filas estratégicas poderá ser acrescentado um percentual de **até 50%**, em função da complexidade, sazonalidade ou estratégia de atendimento, sendo esses percentuais definidos pela CAIXA.

9.5 A CAIXA pagará à CONTRATADA, de forma mensal, a importância constante da Nota Fiscal/Fatura referente à prestação dos serviços objeto deste contrato, discriminando individualmente os valores.

9.6 Para a remuneração dos serviços serão considerados os seguintes grupos:

GRUPOS DE TEMPOS
- Tempo de Atendimento Telefônico (TAT)
- Tempo de Atendimento CHAT (TAC)
- Tempo de Treinamento (TT)

GRUPOS DE ACIONAMENTOS
- Quantidade de Acionamentos Eletrônicos (QAE)

GRUPO DE REMUNERAÇÃO DO MINUTO
- Valor do Minuto de Atendimento Telefônico (VMAT)
- Valor do Minuto de Atendimento Chat (VMAC)
- Valor do Minuto de Treinamento (VMT)
- Valor de Dedução de Atendimentos Incorretos (VDAI)
- Valor de Dedução por Abandono Telefônico (VDAT)
- Valor de Dedução por Abandono Chat (VDAC)

GRUPO DE REMUNERAÇÃO DO ACIONAMENTO

- Valor do Atendimento Eletrônico (VAE)
- Valor de Dedução de Atendimentos Incorretos (VDAI)
- Valor de Dedução por Abandono Eletrônico (VDAE)

GRUPO DE INDICADORES DE DESEMPENHO

- Nível de Serviço (NS)
- Nível de Serviço Padrão (NSP)
- Nível de Qualidade (NQ)
- Nível de Serviço Padrão (NQP)
- Nível de Conformidade (NC)

9.7 **REMUNERAÇÃO DO TEMPO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

9.7.1 A Remuneração do Tempo de Atendimento Telefônico mensal será calculada por fila, conforme fórmula abaixo:

$$RTAT_f = \sum (RTAT_d) + RIQ$$

$RTAT_f$: Remuneração do tempo de atendimento telefônico da fila.

$RTAT_d$: Remuneração do tempo de atendimento telefônico na data, onde 'd' é o dia do mês referente ao faturamento.

RIQ : Remuneração do Indicador de Qualidade nas filas de atendimento telefônico por mês.

9.7.1.1 O $RTAT_d$ será calculado diariamente conforme a fórmula abaixo:

$$RTAT_{d=} \sum_{n=1}^{24} \left[\left(\frac{NS_n}{NSP} \right) * 85\% * TAT_n * VMAT \right]$$

$RTAT_d$: Remuneração do tempo de atendimento telefônico na data, onde d é o dia do mês referente ao faturamento.

NS_n: Nível de Serviço na faixa horária onde n é igual a faixa horária correspondente. O valor de n será de 1 a 24, correspondente aos intervalos de faixas horárias de um dia.

NSP: Nível de Serviço Padrão.

TAT_n: Tempo de Atendimento Telefônico na faixa horária onde n é igual a faixa horária correspondente.

VMAT: Valor do Minuto de Atendimento Telefônico.

9.7.1.2 O RIQ será calculado mensalmente conforme a fórmula abaixo:

$$RIQ_{f=} \left[\left(\frac{NQ}{NQP}\right) * 15\% * TAT_{\square} * VMAT\right]$$

RIQ_f : Remuneração do Indicador de Qualidade nas filas de atendimento telefônico por fila.

NQ: Nível de Qualidade Médio.

NQP: Nível de Qualidade Padrão Médio.

TAT: Tempo de Atendimento Telefônico por fila.

VMAT: Valor do Minuto de Atendimento Telefônico.

9.7.2 Quando o NS **atingido** for **maior** que o NSP definido, não haverá acréscimo no valor do minuto.

9.7.3 Quando o NQ **atingido** for **maior** que o NQP definido, não haverá acréscimo no valor do minuto.

9.7.4 Nos primeiros 45 dias após a assinatura do contrato, o NS e NQ não serão aplicados na remuneração, de modo que a fórmula será $RTAT_d = TAT_d * VMAT$.

9.8 REMUNERAÇÃO DO TEMPO DE ATENDIMENTO CHAT

9.8.1 A Remuneração do Tempo de Atendimento Chat será calculada mensalmente por fila, conforme fórmula abaixo:

$$RTAC_f = \sum(RTAC_d) + RIQC_{\square}$$

$RTAC_f$: Remuneração do tempo de atendimento chat

$RTAC_d$: Remuneração do tempo de atendimento chat na data, onde d é o dia do mês referente ao faturamento.

RIQC: Remuneração do Indicador de Qualidade CHAT mensal

9.8.2 O $RTAC_d$ será calculado diariamente conforme a fórmula abaixo:

$$RTAC_{d=} \left\{\sum_{n=1}^{24} \left[\left(\frac{NS_n}{NSP}\right) * 85\% * TAC_n * VMAC\right]\right\}$$

$RTAC_d$: Remuneração do tempo de atendimento chat na data, onde d é o dia do mês referente ao faturamento.

NS_n: Nível de Serviço na faixa horária onde n é igual a faixa horária correspondente. O valor de n será de 1 a 24, correspondente aos intervalos de faixas horárias de um dia.

NSP: Nível de Serviço Padrão

TAC_n: Tempo de Atendimento Telefônico na fila na faixa horária

VMAC: Valor do minuto de Atendimento CHAT

9.8.3 O RIQC será calculado mensalmente conforme a fórmula abaixo:

$$RIQC_f = \left[\left(\frac{NQ}{NQP}\right) * 15\% * TAC_n * VMAC\right]$$

$RIQC_f$: Remuneração do Indicador de Qualidade CHAT mensal

NQ: Nível de Qualidade.

NQP: Nível de Qualidade Padrão.

TAC_n: Tempo de Atendimento Chat na faixa horária onde n é igual a faixa horária correspondente.

VMAC: Valor do Minuto de Atendimento Chat.

9.8.4 Quando o NSM **atingido** for **maior** que o NSPM definido, não haverá acréscimo no valor do minuto.

9.8.5 Quando o NQM **atingido** for **maior** que o NQPM definido, não haverá acréscimo no valor do minuto.

9.8.6 Nos primeiros 45 dias após a assinatura do contrato, o NS e NQ não serão aplicados na remuneração, de forma que a fórmula será $RTAC_d = TAC_d * VMAC$.

9.9 REMUNERAÇÃO DO ATENDIMENTO ELETRÔNICO

9.9.1 Serão apurados diariamente, por meio dos equipamentos da CAIXA, os Atendimentos Eletrônicos em cada Segmento/Fila de Atendimento.

9.9.2 O **Nível de Serviço (NS)** poderá ser acompanhado pelos equipamentos ou sistemas CAIXA, ou outros meios definidos pela CAIXA, e é calculado de acordo com a seguinte fórmula matemática:

$NS = \frac{A}{B + C + D}$, onde:

A = Número de atendimentos onde o cliente foi atendido em intervalo de tempo menor ou igual que o definido pela CAIXA, dentro do horário de funcionamento do serviço.
B = Soma de todos os atendimentos;
C = Contatos ou chamadas abandonadas, atendidos em intervalo de tempo maior ou igual ao definido pela CAIXA.
D = Todos os atendimentos redirecionados para outra Central de Atendimento.

9.9.3 Para os atendimentos realizados no sistema de gestão de formulários eletrônicos, o NS será calculado da maneira descrita no item 9.9.2 e o abandono considerará os chamados recebidos até quatro horas antes do horário final do atendimento da fila.

9.9.3.1 O horário citado no item acima está definido no ANEXO I - G.

9.9.4 Os chamados eletrônicos deverão ser atendidos em ordem cronológica, dos mais antigos para os mais recentes, conforme data e hora do recebimento ou última alteração na ferramenta de registro.

9.9.5 O Nível de Serviço Padrão (NSP) a ser atingido pela CONTRATADA está disponível no ANEXO I - G, podendo ser alterado a critério da CAIXA.

9.9.6.1 Quando o NS atingido for maior que o NSP definido, não haverá acréscimo no valor do minuto.

9.9.6.2 Quando o NQ atingido for maior que o NQP definido, não haverá acréscimo no valor do minuto.

9.9.6 O **Nível de Qualidade (NQ)** será apurado conforme indicado no ANEXO I - C.

9.9.7 O Nível de Qualidade Padrão (NQP) a ser atingido pela CONTRATADA está disponível no ANEXO I - G, podendo ser alterado a critério da CAIXA.

9.9.8 A **Remuneração do Atendimento Eletrônico** será apurada pela fórmula:

$$RAE_d = \left\{\left[\left(\frac{NSM_d}{NSPM}\right) * 85\% * QAE_d * VAE\right]\right\}$$

$$RIQE_m \left[\left(\frac{NQM}{NQPM}\right) * 15\% * QAE_{\square} * VAE\right]$$

$$RAE = \sum RAE_d + RIQE_m$$

RAE: Remuneração do Atendimento Eletrônico

RAE_d: Remuneração do Atendimento Eletrônico na data, onde d é o dia do mês referente ao faturamento.

NSM_d: Nível de Serviço Médio na data, onde d é o dia do mês referente ao faturamento.

NSPM: Nível de Serviço Padrão Médio.

QAE_d: Quantidade de Acionamentos Eletrônicos na data, onde d é o dia do mês referente ao faturamento.

VAE: Valor do Atendimento Eletrônico

$RIQE_m$: Remuneração do Indicador de Qualidade do Atendimento Eletrônico mensal

NQM: Nível de Qualidade Médio.

NQPM: Nível de Qualidade Padrão Médio.

9.10 **REMUNERAÇÃO DO TEMPO DE TREINAMENTO**

9.10.1 A CAIXA avaliará os operadores com fins de verificação do CHA – Conhecimento, Habilidade, Atitude, previstos para os respectivos treinamentos. Caso a nota seja superior à nota mínima definida, a CONTRATADA será remunerada conforme o tempo de treinamento estimado pela CAIXA.

RT = VMT × TT × QOA

Onde:

RT = Remuneração do Treinamento

VMT = Valor do Minuto do Treinamento

TT = Tempo de Treinamento mensal

QOA = Quantidade de Operadores Aprovados

9.11 Caso sejam identificados atendimentos ou tratamentos de ocorrências prestados com falta de cortesia do operador e/ou informações incorretas/incompletas e/ou descumprimento de rotinas pré-definidas, tendo ou não gerado prejuízo financeiro à qualquer dos clientes da CAIXA ou à própria CAIXA, ou ainda à sua imagem institucional, a CAIXA poderá deduzir, a seu critério, 0,05% (cinco centésimos percentuais) do valor bruto faturado para cada ocorrência identificada pela CAIXA, a título de Valor de Dedução de Atendimentos Incorretos (VDAI).

VDAI = 0,05%*RF*Quantidade de atendimentos ou tratamentos de ocorrências fora do padrão

Onde:

VDAI = Valor de Dedução de Atendimentos Incorretos.

RF = Remuneração Final Bruta

9.11.1 O valor citado no item acima, Valor de Dedução de Atendimentos Incorretos (VDAI), será deduzido na fatura do mês em que for comunicada a ocorrência ou no mês subsequente.

9.11.2 Tal fato não isenta a CONTRATADA de ser acionada pela CAIXA para apurar a responsabilidade de outras consequências que possam ser ocasionadas pela informação incorreta prestada.

9.11.3 A CAIXA poderá, a seu critério exclusivo, reverter à penalidade citada acima em medida de caráter informativo/educativo, caso seja a primeira ocorrência praticada pela CONTRATADA no decorrer do contrato e identificada pela CAIXA.

9.12 Sempre que o percentual de abandono na faixa horária superar a tolerância estabelecida pela CAIXA por fila / dia / hora / canal, conforme ANEXO I - G, será deduzido o valor correspondente à volumetria gerada pelo número de ligações abandonadas, multiplicado pelo Tempo Médio de Atendimento (TMA) da fila.

*VDAT = [∑ (QLAT * TMA)] * VMAT*

Onde:

VDAT = *Valor de dedução por abandono telefônico*

QLAT = *Quantidade de ligações abandonadas nas filas acima da tolerância*

TMA = *Tempo Médio de Atendimento de cada fila de atendimento, onde ocorreu o abandono acima da tolerância*

VMAT = *Valor do Minuto de Atendimento Telefônico*

9.13 Sempre que o percentual de abandono na faixa horária superar a tolerância estabelecida pela CAIXA por fila / dia / hora / canal, conforme ANEXO I - G, será deduzido o valor correspondente à volumetria gerada pelo número de atendimentos chat abandonados, multiplicado pelo Tempo Médio de Atendimento (TMA) da fila.

*VDAC = [∑(QLAC * TMA)] * VMAC*

Onde:

VDAC = *Valor de dedução por abandono chat*

QLAC = *Quantidade demandas chat abandonadas na fila acima da tolerância*

TMA = *Tempo Médio de Atendimento de cada fila de atendimento, onde ocorreu o abandono acima da tolerância*

VMAC = *Valor do Minuto de Atendimento Chat*

9.14 Para o Atendimento Eletrônico, sempre que o percentual de abandono no dia superar a tolerância estabelecida pela CAIXA por fila / dia, conforme ANEXO I - G, será deduzido o valor correspondente à volumetria gerada pelo número de chamados abandonados multiplicado pelo Valor do Atendimento Eletrônico.

*VDAE =∑(QCA) * VAE*

Onde:

VDAE = *Valor de dedução por abandono eletrônico*

QCA = *Quantidade de chamados recebidos até duas horas antes do horário final de atendimento da fila e não tratados no mesmo dia*

VAE = *Valor do Atendimento Eletrônico*

9.14.1 Não serão consideradas as ligações ou demandas chat abandonadas até dez segundos nas filas do Atendimento Interno.

9.14.2 Nas filas estratégicas, será aplicado o Valor do Minuto correspondente.

9.15 Dos valores brutos apurados serão deduzidos o Valor de Dedução de Direcionamentos e Atendimentos Incorretos (VDAI); Valor de Dedução por Abandono (VDA); utilização inadequada do patrimônio da CAIXA e outras despesas administrativas (ODA) previstas neste CONTRATO.

9.16 **REMUNERAÇÃO FINAL BRUTA**

$$RF = (\sum RTAT_f + \sum RTAC_f + \sum RAE_f + RT) - (VDAI+VDAT+VDAC+VDAE+ODA)$$

10 TREINAMENTO

10.1 A CAIXA disponibilizará espaço físico para os treinamentos.

10.2 Os treinamentos serão dimensionados conforme as diretrizes da CAIXA.

10.3 Não serão remunerados os Treinamentos de Integração de novos prestadores.

10.3.1 No caso de impossibilidade de realização do treinamento no ambiente da CAIXA, a CONTRATADA deverá disponibilizar instalações fora do ambiente de trabalho para treinamento de seus empregados, sem nenhum ônus para a CAIXA.

10.3.2 A Caixa acompanhará *in loco*, conforme necessidade, os treinamentos ministrados pela contratante para avaliações de melhoria.

10.4 Treinamento de Integração:

10.4.1 O Treinamento de Integração deverá permitir aos operadores o atendimento de até 02 (dois) *skill,* conforme definição e prioridade da CAIXA.

10.4.1.1 O treinamento do *skill* só poderá ser iniciado após contratação formal do operador.

10.5 O Treinamento de Integração deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Telesserviços, adequado ao perfil e atividades definidos para cada profissional, devendo abordar no mínimo, os seguintes assuntos:

10.5.1 Contextualização acerca de uma Central de Telesserviços.

10.5.2 Técnicas e habilidades referentes à comunicação falada e escrita.

10.5.3 Padrões de Atendimento Telefônico.

10.5.4 Técnicas de abordagem por telefone.

10.5.5 Legislação vigente sobre Telesserviços.

10.5.6 Conhecimento do Código de Ética do Telemarketing, Código de Defesa do Consumidor, Código de Defesa do Consumidor Bancário e Lei do SAC.

10.5.7 Noções de sigilo profissional e de segurança da informação.

10.5.8 Conhecimentos sobre a empresa CAIXA e alguns de seus produtos.

10.5.9 Conhecimento dos recursos de hardware, software e telefonia que compõem uma Posição de Atendimento (PA).

10.5.10 Conhecimento do Regimento Interno (Normas de Conduta e Comportamento da Central de Telesserviços da CAIXA).

10.6 A CAIXA manterá atualizados roteiro/procedimentos de atendimento, comunicando tempestivamente as alterações para que a CONTRATADA possa preparar-se para o atendimento.

10.7 Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a CONTRATADA deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e o perfil profissional definido.

10.8 Os treinamentos deverão ser contínuos, conduzidos por equipe de Multiplicadores, qualificada e alocada pela CONTRATADA para essa função.

10.8.1 Essa equipe será responsável pelo planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente dos treinamentos, mantendo a CAIXA informada, por meio de relatórios de cada ação realizada.

10.9 A CAIXA avaliará os operadores com fins de verificação do CHA – Conhecimento, Habilidade, Atitude previstos para os respectivos treinamentos.

10.10 A CONTRATADA deverá solicitar anuência da CAIXA para os treinamentos de agregação de *skill* a serem realizados, bem como a quantidade de operadores a serem treinados.

10.11 Para fins de remuneração, a CAIXA limitará o valor total a ser pago de TT à quantidade de 12 horas multiplicadas pela quantidade de operadores existentes no contrato no mês.

10.12 Somente após anuência da CAIXA, o treinamento poderá se realizar, sob pena de não ser remunerado.

10.13 O conteúdo do programa de capacitação dos operadores, supervisores e monitores, referente aos produtos, sistemas e serviços, bem como os procedimentos para o desenvolvimento das atividades, será fornecido pela CAIXA aos Multiplicadores da CONTRATADA, cabendo a estes efetuar o treinamento aos demais.

10.13.1 A CONTRATADA deverá manter equipe de multiplicadores capacitada nos produtos/sistemas/serviços e procedimentos do CONTRATANTE.

10.13.2 Eventualmente, os treinamentos poderão ser ministrados por supervisores e monitores com conhecimento e habilidades compatíveis e específicas, sem prejuízo às suas atividades de rotina, devendo nesses casos, possuírem como pré-requisito adicional, todo o perfil descrito para as atividades de multiplicador.

10.14 A realização dos treinamentos é obrigatória, principalmente nos seguintes casos:

10.14.1 Aprimoramento e especialização dos profissionais.

10.14.2 Novos produtos, serviços e sistemas para atendimento.

10.14.3 Disseminação de novas informações/atualização de roteiros/scripts.

10.14.4 Demandas sazonais.

10.14.5 Ação preventiva (reciclagem).

10.14.6 Para nivelamento e reforço do aprendizado, rotineiramente.

10.14.7 Quando solicitado pela CAIXA.

10.15 A execução dos treinamentos e reciclagens não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

10.16 A CONTRATADA deverá apresentar agenda mensal dos treinamentos, até o terceiro dia útil de cada mês e preservar todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, de forma a permitir à CAIXA acesso, a qualquer tempo, dos seguintes dados:

10.16.1 Treinamentos realizados e suas avaliações (profissionais treinados e multiplicadores).

10.16.2 Metodologia para identificação das necessidades de reciclagens.

10.16.3 Carga horária dos treinamentos e reciclagens.

10.16.4 Ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.

10.16.5 Relação contendo a qualificação de todos os profissionais alocados no treinamento realizado.

10.16.6 Registro do treinamento e respectiva avaliação na ficha funcional dos empregados.

11 RECRUTAMENTO, SELEÇÃO E DISPENSA

11.1 As atividades de recrutamento e seleção não poderão ser realizadas no espaço físico da CAIXA.

11.2 Estas atividades não serão remuneradas pela CAIXA.

11.3 O recrutamento e seleção de pessoal devem ser minuciosos e documentados, observando-se:

11.3.1 Perfis/conhecimentos estabelecidos para cada função.

11.3.2 Verificação da exatidão das informações constantes no currículo do candidato.

11.3.3 Perfil psicológico compatível com as atividades, analisado por profissional especializado e utilizando ferramentas de avaliação de eficácia comprovada.

11.3.4 Obrigatoriedade de realização de exames fonoaudiológicos e audiométricos.

11.4 A CONTRATADA deverá apresentar à CAIXA os resultados dos exames fonoaudiológicos e audiométricos, no início do contrato e a cada período de reavaliação, conforme estabelecido na Legislação Trabalhista.

11.5 Na comprovação de escolaridade devem ser apresentados os seguintes documentos e informações:

11.5.1 Diploma ou certificado/declaração de conclusão contendo:

- Timbre da instituição de ensino;
- Nome completo do aluno;
- Nome do curso;
- Nível do curso (Graduação, Sequencial de Formação Específica, Pós-Graduação Lato Sensu, Pós-Graduação Aperfeiçoamento);
- Área de Conhecimento/Concentração do curso, de acordo com o MEC;
- Data de início e de conclusão do curso;
- Carga horária total do curso (em horas);
- Data em que ocorreu a colação de grau;
- Assinatura sob carimbo do responsável pela Instituição de Ensino.

11.5.2 Para os cursos de nível superior (sequencial, graduação e pós-graduação) em situação “cursando”, a declaração deverá conter:

- Timbre da instituição de ensino;
- Nome completo do aluno;
- Nome do curso;
- Nível do curso (Sequencial, Graduação, Pós-Graduação Lato Sensu, Pós-Graduação Stricto Sensu, Pós-Graduação Aperfeiçoamento, Idiomas);
- Área de Conhecimento/Concentração do curso, de acordo com o MEC;
- Data de início do curso;
- Data prevista para o término do curso;
- Carga horária total do curso (Em horas);
- Informação quanto ao atendimento pela Instituição de Ensino Superior ao disposto na Resolução CNE/CES N.º 1, de 08/06/2007, nos casos de pós-graduação “lato sensu”;
- Local e data;
- Assinatura sob carimbo do responsável pela Instituição de Ensino.

11.5.3 Certificados e diplomas de graduação ou pós-graduação stricto sensu, obtidos de instituições de ensino superior estrangeiras devem ser validados nacionalmente, conforme critérios do MEC/CAPES.

11.5.3.1 Os cursos de pós-graduação lato sensu realizados em Instituições de Ensino Superior estrangeiras serão aceitos mediante a apresentação da tradução juramentada do documento emitido pela instituição de ensino e de conter as informações a seguir:

- Nome do curso;
- Período em que o curso foi realizado;
- Carga horária, com duração mínima de 360 horas;
- Título da monografia ou do trabalho de conclusão do curso e nota ou conceito obtido.

11.6 A CONTRATADA se compromete a substituir imediatamente quaisquer de seus empregados designados para executar as tarefas, que não estejam atendendo aos padrões de qualidade mínimos exigidos pela CAIXA, sem prejuízo aos Níveis de Serviço contratados, a seu critério ou a pedido da CAIXA, ou conforme definido na Metodologia de Classificação por Competências, contida no Plano de Acompanhamento da Qualidade.

12 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

12.1 É expressamente proibido à CONTRATADA divulgar ou fornecer interna ou externamente, dados e informações dos serviços realizados.

12.2 O acesso às instalações da CAXA será controlado, e a entrada e a permanência de pessoas alheias ao Contrato somente serão permitidas com prévia autorização da CAIXA.

12.3 Não será permitido à CONTRATADA o uso de telefone celular, *smartphone, tablet*, máquina fotográfica, filmadora ou qualquer outro equipamento de armazenamento e/ou comunicação de voz, vídeo ou dados, incluindo papel e caneta, enquanto realizando suas atividades nas Posições de Atendimento.

12.3.1 A CAIXA realizará a fiscalização nos locais de prestação de serviço e caso verifique o uso dos equipamentos acima mencionados aplicará a penalidade de 0,01% do valor faturado bruto por ocorrência.

12.3.2 O uso dos equipamentos citados acima também está restrito a prepostos que estejam atuando nos locais de prestação de serviço.

12.4 A CONTRATADA deverá garantir a utilização de crachá de identificação dos seus funcionários no ambiente da CAIXA.

12.5 Não será permitido acesso à internet a equipe da CONTRATADA, exceto os necessários as atividades específicas de cada célula e outros previamente autorizados pela CAIXA.

12.6 Os mecanismos formais de comunicação entre a CAIXA e a CONTRATADA serão: Ofício, Ata ou mensagens eletrônicas.

12.6.1 As mensagens eletrônicas serão endereçadas a caixas postais corporativas, devendo os mesmos endereços ser fornecidos à CAIXA no plano de comunicação.

12.7 Será exigida assinatura, assim como cumprimento dos termos, constantes no Acordo de Sigilo e Confidencialidade - Anexo VIII, a ser firmado entre CAIXA e a CONTRATADA, garantindo o sigilo absoluto das informações sobre todo e qualquer assunto de interesse da CAIXA ou de terceiros, contidas nos sistemas informatizados, em documentos ou materiais manipulados durante a prestação dos serviços.

12.7.1 A CONTRATADA deve prever no contrato de trabalho com seus empregados termos e condições de confidencialidade, contendo cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações, bem como as penalidades que serão aplicadas nos casos de quebra do sigilo das informações.

12.8 Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos serviços prestados serão de propriedade exclusiva da CAIXA, não podendo a CONTRATADA utilizá-las para quaisquer finalidades sem a prévia e expressa autorização da CAIXA.

12.9 Este processo não exime a CONTRATADA de manter cadastro de seus empregados, bem como o cumprimento de quaisquer obrigações trabalhistas.

13 PRAZO E PLANEJAMENTO DE TRANSIÇÃO

13.1 A CONTRATADA deverá absorver completamente os serviços em até 30 (trinta) dias a contar da notificação pela CAIXA, devendo fazer constar da proposta comercial o prazo necessário à assunção dos serviços.

13.2 Caso o prazo informado seja inferior ao acima estipulado, a CAIXA avaliará o prazo e o planejamento da absorção e informará diretamente à Contratada sua decisão, manifestando-se quanto à autorização.

13.3 Todos os custos decorrentes da transição serão de responsabilidade da Contratada.

13.4 As partes firmarão o instrumento de contrato na data de assunção dos serviços ou em data anterior.

14 PROJETO DE TRABALHO

14.1 O **Plano de Sucessão Inicial** consiste no planejamento das estratégias para a absorção dos serviços, com garantia do padrão de qualidade do atendimento, de acordo com a descrição dos serviços, requisitos de qualificação para sua execução dentro de indicadores de desempenho definidos.

14.2 **Plano de Remuneração dos Empregados** – de acordo com a convenção coletiva de trabalho do SINTRATEL (Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing), que representa a categoria de operador de telemarketing em São Paulo, e regras definidas no

Anexo I deste Termo. Fica vedado o uso de acordos coletivos de trabalho ou outros mecanismos de ajuste entre a Contratada e aquele sindicato ou outro qualquer.

14.3 **Plano de Benefícios**, tais como Vale Refeição, Vale Transporte e Seguro Saúde, de acordo com a convenção coletiva de trabalho do SINTRATEL (Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing) que representa a categoria de operador de telemarketing em São Paulo.

14.4 **Programa Permanente de Avaliação Anual do Clima Organizacional:** conjunto de técnicas utilizadas para avaliação permanente das condições de trabalho que afetam o clima organizacional. A metodologia deverá considerar aplicação de pesquisa individual, escrita e confidencial, com todos os empregados envolvidos na prestação dos serviços. Os itens avaliados e os índices obtidos ficarão sujeitos a apreciação da CAIXA.

14.5 **Plano de Segurança** – manutenção de CIPA e adequação ao SESMT – Serviço de Engenharia, Segurança e Medicina do Trabalho.

14.5.1 Dentre as ações e exames adicionais, a CONTRATADA deve submeter os operadores aos exames referendados para a categoria, mantendo histórico e relatório PCMSO disponível, conforme determina a Legislação Trabalhista.

14.6 **Plano de Sucessão Final**

14.6.1 O Plano de Sucessão Final consiste no planejamento para repasse dos conhecimentos e técnicas que detenha sobre o objeto deste contrato e da tecnologia utilizada na prestação dos serviços, quando da rescisão contratual, seja para a CAIXA ou para a nova empresa contratada para os serviços.

14.7 **Plano de Contingência**

14.7.1 Plano de Contingência consiste na previsão e planejamento de ações que garantam o funcionamento das atividades de atendimento no ambiente da CAIXA, diante das seguintes situações:

14.7.1.1 Greve no sistema de transporte coletivo, greve da categoria profissional ou greve de qualquer outra categoria que impacte a prestação de serviço;

14.7.1.2 Impedimento de acesso ou uso do local de trabalho disponibilizado pela CAIXA.

14.7.2 O plano de contingência deverá considerar, no mínimo:

14.7.2.1 As atribuições e a composição de uma Gerência de Crise;

14.7.2.2 A manutenção da execução de, no mínimo, 60% (sessenta por cento) dos serviços, dentro dos indicadores de qualidade definidos, salvo se a infraestrutura disponível não for suficiente para execução do percentual acima mencionado.

14.8 **Plano de Comunicação**

14.8.1 A contratada deverá fornecer endereços eletrônicos para correspondência com a CAIXA, de forma a evitar comunicação por meio de caixas postais pessoais.

14.8.2 A contratada deverá numerar, de forma sequencial, seus ofícios e fazer uso dos mesmos de acordo com a relação com a CAIXA, endereçando ao Gestor Operacional fatos relativos à gestão dos indicadores e questões relativas à operação em si e, ao Gestor Formal, fatos relativos a questões do contrato.

14.8.3 A contratada poderá encaminhar os ofícios ao Gestor Operacional através de comunicação eletrônica, utilizando para isso caixas postais corporativas, tanto para o remetente, quanto para o destinatário.

14.8.4 Com relação aos ofícios encaminhados ao Gestor Operacional, estes deverão ser entregues em até 5 (cinco) dias úteis após a data do fato gerador.

14.9 Todos os planos devem ser apresentados em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato entre as partes, cabendo a CAIXA homologá-los.

15 PREÇOS MÁXIMOS ADMITIDOS PELA CAIXA

Itens	Valor Unitário	Volume	Valor Total

VM	Valor do Minuto Telefônico	R$ 0,9237779166	5.500.000	R$ 5.080.778,54
VAE	Valor do Atendimento Eletrônico	R$ 9,2377791660	60.000	R$ 554.266,75
VMT	Valor do Minuto de Treinamento	R$ 0,4618889583		
		Valor Mensal		**R$ 5.635.045,29**
		Valor Global estimado 24 meses		**R$ 135.241.086,99**

15.1 A Planilha de Composição de Custos elaborada pela CAIXA, consta junto aos documentos do Pregão Eletrônico nº 0310/7062-2016 – 2ª Edição, disponível no endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br .

ANEXO I – A
ESPECIFICAÇÃO DE HEADFONE

1 A contratada deverá fornecer *headfones* e acessórios, compatíveis com os equipamentos de telefonia da CAIXA, de forma individual, para a totalidade dos empregados usuários dos equipamentos de telefonia (operadores, supervisores, monitores, multiplicadores, administrativo, outros) envolvidos na prestação de serviço descrita no Termo de Referência.

1.1 Os *headfones* e acessórios deverão obedecer aos requisitos técnicos mínimos das Normas Técnicas da ABNT, possuir certificação da ANATEL, pertinência à NR 15 (Atividades e Operações Insalubres), à NR 17 (Ergonomia) do Ministério do Trabalho e seu Anexo 2 (Portaria nº 9, 30/03/2007).

2 Condições:

2.1 A CONTRATADA deverá garantir o fornecimento imediato do *headfone* e acessórios, não permitindo a descontinuidade da prestação dos serviços devido a sua falta, devendo observar os padrões mínimos de qualidade exigidos.

2.1.1 Quando da ocorrência de defeitos nos *headfones* e acessórios, a CONTRATADA deverá providenciar o conserto e a sua imediata substituição, sem prejuízo à continuidade do atendimento por parte da força de trabalho.

2.1.2 Os *headfones* deverão ser próprios para uso em aparelho telefônico digital ou IP.

2.1.3 Os *headfones* deverão ser compatíveis com os aparelhos telefônicos OPTPOINT 410 STANDARD e OPEN STAGE 40G HFA.

2.1.4 Os *headfones* deverão ser compostos por cabos de desconexão rápida.

2.1.5 Os protetores auriculares deverão ser de almofada revestida em couro sintético.

3 Características Obrigatórias:

3.1 Do *Headfone*:

3.1.1 O *headfone* para aparelho telefônico Digital ou IP deverá apresentar:

- Aro ajustável;
- Cápsula receptora dinâmica;

- Monoauricular;
- Tiara com revestimento atérmico;
- Suporte lateral da tiara em material de fibra de carbono;
- Suporte do microfone em material de fibra de carbono;
- Apoio Lateral com revestimento emborrachado;
- Clip de Lapela;
- Protetor auricular forrado com couro sintético e antialérgico;
- Microfone de eletreto com supressor de ruído;
- Haste do microfone sem fiação elétrica, que permita giro com limitador e que suporte alternância adequada da posição (lado) de uso;
- Compatibilidade com circuito amplificado no cabo de desconexão rápida;
- Compatibilidade com os telefones digitais dos terminais de atendimento e não deverá ser usado com base amplificadora como meio, garantindo os níveis de transmissão e Recepção;

3.1.2 Os circuitos eletrônicos dos *headfones* deverão ser confeccionados junto à cápsula receptora;

3.1.3 A frequência de resposta dos *headfones* deverá ser de 300 a 3.400hz de transmissão e recepção;

3.1.4 O cabo de ligação dos *headfones* com o cordão de desconexão rápida, deverá ser de pelo menos 1 metro e com conector para desconexão rápida.

4 Do Cabo de Desconexão Rápida:

4.1 O Cabo de Desconexão Rápida deverá apresentar:

- Formato conjugado reto e helicoidal;
- Circuito amplificador no cabo;
- Cabo ultraleve, totalmente flexível;
- Cabo helicoidal com pelo menos 1 metro, conector XX11 na ponta, para conexão ao aparelho telefônico digital e conector de desconexão rápida na outra ponta;
- Compatibilidade plena com *headfone* do item 3.1 acima;
- Ação de conexão e desconexão entre 500.000 a 1.000.000 de vezes sem danificá-lo;
- Contatos do desconector rápido deverão possuir tratamento para evitar oxidação ao longo do tempo.

5 Do Protetor Auricular:

5.1 O Protetor Auricular deverá ser:

- Almofadado em couro sintético;
- Antialérgico;
- Compatível plenamente com o *headfone* do item 3.1 acima.

6 Fornecimento e Homologação:

6.1 A CONTRATADA deverá fornecer 03 exemplares de *headfone*, no período definido no Cronograma de Implantação dos Serviços, descrito no Termo de Referência, para homologação.

6.2 O não fornecimento e a não homologação técnica do *headfone* impedirá o início da execução efetiva dos serviços pela CONTRATADA.

6.3 Toda a documentação técnica que comprove o atendimento às exigências referentes ao *headfone*, contidos neste Termo, deverá ser redigida em língua portuguesa e fornecida em papel e em mídia magnética, e será utilizada na fase de homologação do componente.

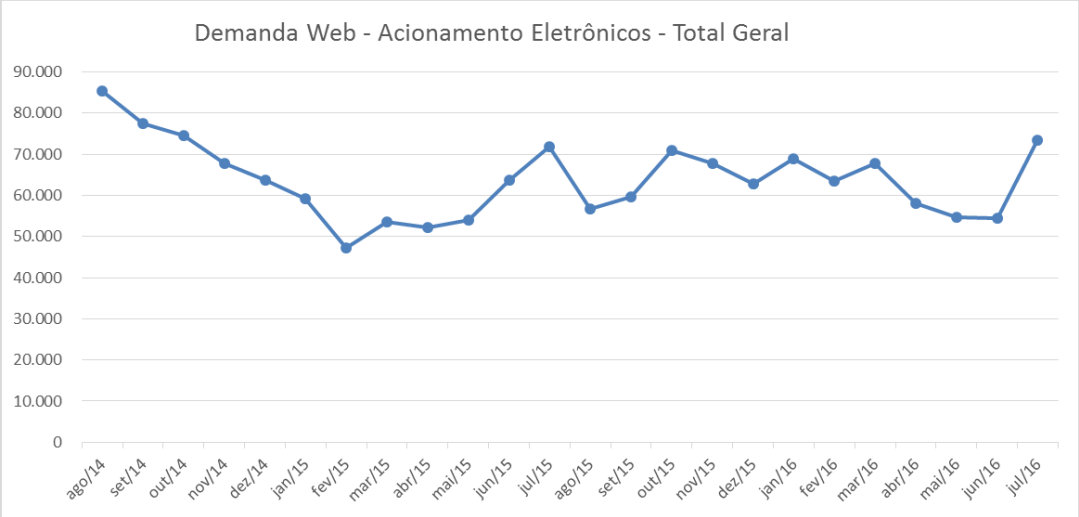
ANEXO I – B
EVOLUÇÃO HISTÓRICA DE ATENDIMENTO

1 A Evolução Histórica de Atendimento é composta de duas partes, a primeira com a evolução mensal neste ANEXO I – B enquanto a segunda parte, que apresenta a evolução diária e a evolução histórica de atendimento detalhada, estará na forma de planilha Excel com o mesmo nome e será publica no endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br junto aos documentos do edital do Pregão Eletrônico 0310/7062-2016 – 2ª Edição.

2 VOLUMETRIA MENSAL POR SEGMENTO

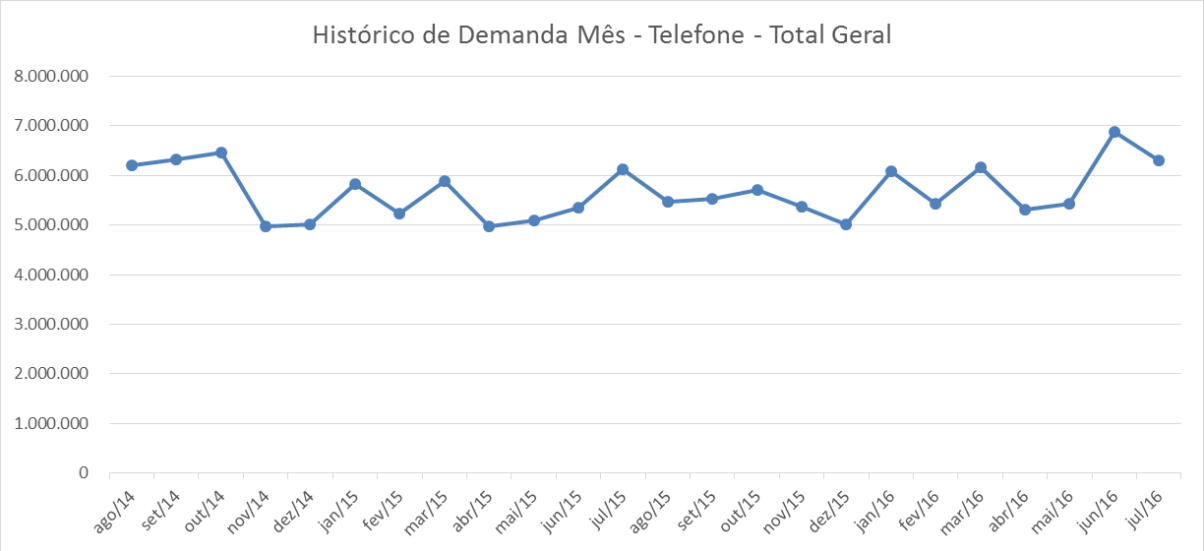
Histórico de Demanda Mês - Web - Acionamento Eletrônicos

Mês	Fale Conosco	Redes Sociais	Protocolos	Total Geral
ago/14	60.617	-	24.700	**85.316**
set/14	47.138	-	30.410	**77.548**
out/14	44.844	-	29.747	**74.591**
nov/14	39.983	-	27.800	**67.783**
dez/14	36.599	-	27.198	**63.797**
jan/15	35.419	-	23.841	**59.259**
fev/15	28.624	-	18.559	**47.183**
mar/15	29.753	-	23.795	**53.548**
abr/15	31.384	-	20.758	**52.142**
mai/15	30.658	-	23.437	**54.095**
jun/15	35.759	-	27.841	**63.600**
jul/15	43.176	-	28.622	**71.798**
ago/15	31.687	-	24.968	**56.654**
set/15	29.842	3.729	26.042	**59.613**
out/15	39.471	5.369	25.964	**70.804**
nov/15	26.546	14.572	26.698	**67.817**
dez/15	27.237	11.461	24.047	**62.745**
jan/16	31.517	10.853	26.507	**68.877**
fev/16	27.865	11.195	24.307	**63.367**
mar/16	31.056	10.167	26.509	**67.732**
abr/16	24.573	11.619	21.972	**58.164**
mai/16	21.713	11.754	21.222	**54.689**
jun/16	19.019	12.224	23.282	**54.525**
jul/16	22.677	28.020	22.685	**73.382**



Histórico de Demanda Mês - Telefone - Em minutos

Mês	Cidadão	Comercial	Negocial	SAC	STE Canais	STE Convênios	STE Social	Total Geral
ago/14	3.273.378	139.257	294.117	1.879.171	311.071	283.424	22.615	**6.203.031**
set/14	3.428.360	211.745	297.664	1.862.690	240.373	259.055	27.985	**6.327.872**
out/14	3.317.946	239.960	295.516	2.074.632	239.631	246.279	38.719	**6.452.682**
nov/14	2.309.374	179.168	298.060	1.668.164	220.517	211.766	85.808	**4.972.857**
dez/14	2.126.998	200.340	293.147	1.922.974	187.789	201.482	75.738	**5.008.468**
jan/15	2.721.014	237.744	333.195	1.954.476	250.313	245.314	82.699	**5.824.755**
fev/15	2.785.752	200.424	174.016	1.622.634	187.995	198.725	62.398	**5.231.944**
mar/15	3.213.242	183.393	55.711	1.918.254	199.998	244.246	64.939	**5.879.782**
abr/15	2.508.760	213.118	40.340	1.688.909	200.499	273.164	46.550	**4.971.339**
mai/15	2.553.464	215.247	39.049	1.781.548	219.982	244.748	43.333	**5.097.372**
jun/15	2.584.215	233.056	64.870	2.021.410	175.928	229.228	33.136	**5.341.843**
jul/15	3.253.185	263.978	40.177	2.081.399	209.395	232.947	33.462	**6.114.542**
ago/15	2.823.200	245.281	31.053	1.915.828	216.521	207.799	31.243	**5.470.926**
set/15	2.923.200	235.586	29.648	1.848.054	209.950	239.844	32.669	**5.518.950**
out/15	2.907.407	405.444	25.553	1.941.769	242.513	166.125	22.683	**5.711.493**
nov/15	2.823.531	418.532	27.318	1.723.634	174.198	181.679	20.846	**5.369.738**
dez/15	2.452.601	416.931	18.883	1.756.944	152.137	195.656	16.075	**5.009.227**
jan/16	3.164.458	512.566	18.832	1.897.150	256.239	214.136	16.990	**6.080.370**
fev/16	2.680.764	488.079	23.754	1.821.679	184.033	201.228	20.210	**5.419.747**
mar/16	3.018.079	598.083	47.030	2.046.164	207.775	216.129	25.808	**6.159.069**
abr/16	2.491.992	506.060	54.668	1.801.039	226.678	203.683	19.308	**5.303.428**
mai/16	2.353.494	594.239	62.851	1.929.055	216.577	254.909	18.557	**5.429.682**
jun/16	3.467.802	606.959	111.073	2.070.704	252.448	343.715	23.086	**6.875.786**
jul/16	2.927.869	612.320	221.414	2.085.245	209.574	219.133	17.034	**6.292.588**



Histórico de Demanda por Dia - Web - Acionamentos Eletrônicos

Data	Fale Conosco	Redes Sociais	Protocolos	Total Geral
01/08/14	1.323	-	0	1.323
02/08/14	936	-	0	936
03/08/14	0	-	0	0
04/08/14	2.068	-	0	2.068
05/08/14	2.285	-	0	2.285
06/08/14	2.158	-	0	2.158
07/08/14	1.940	-	0	1.940
08/08/14	1.993	-	1.012	3.005
09/08/14	750	-	0	750
10/08/14	0	-	50	50
11/08/14	1.768	-	1.407	3.175
12/08/14	2.142	-	1.428	3.570
13/08/14	2.310	-	1.410	3.720
14/08/14	2.368	-	1.841	4.210
15/08/14	2.015	-	1.592	3.607
16/08/14	1.075	-	428	1.503
17/08/14	0	-	53	53
18/08/14	2.838	-	1.590	4.428
19/08/14	3.047	-	1.645	4.692
20/08/14	2.814	-	1.713	4.526
21/08/14	2.896	-	1.651	4.547
22/08/14	3.007	-	1.390	4.398
23/08/14	1.514	-	541	2.054
24/08/14	392	-	48	440
25/08/14	3.524	-	1.314	4.838
26/08/14	3.318	-	1.300	4.617
27/08/14	3.044	-	1.298	4.342
28/08/14	3.194	-	1.398	4.592

29/08/14	3.048	-	1.161	4.209
30/08/14	2.428	-	474	2.902
31/08/14	422	-	50	472
01/09/14	2.784	-	1.136	3.920
02/09/14	2.762	-	1.317	4.079
03/09/14	2.228	-	1.177	3.404
04/09/14	1.588	-	1.080	2.669
05/09/14	1.850	-	1.170	3.020
06/09/14	1.188	-	613	1.801
07/09/14	0	-	76	76
08/09/14	1.841	-	1.108	2.950
09/09/14	1.722	-	1.215	2.936
10/09/14	2.272	-	1.300	3.571
11/09/14	2.371	-	1.180	3.551
12/09/14	2.344	-	1.202	3.546
13/09/14	960	-	808	1.768
14/09/14	0	-	42	42
15/09/14	1.705	-	1.492	3.197
16/09/14	1.806	-	1.452	3.259
17/09/14	1.630	-	1.370	3.000
18/09/14	1.907	-	1.304	3.211
19/09/14	2.141	-	1.177	3.318
20/09/14	1.760	-	417	2.177
21/09/14	0	-	44	44
22/09/14	1.832	-	1.036	2.868
23/09/14	1.617	-	1.271	2.888
24/09/14	1.432	-	1.284	2.716
25/09/14	1.396	-	1.257	2.653
26/09/14	927	-	1.009	1.936
27/09/14	798	-	393	1.191
28/09/14	0	-	45	45
29/09/14	2.163	-	1.128	3.291
30/09/14	2.110	-	1.138	3.248
01/10/14	0	-	1.088	1.088
02/10/14	2.141	-	1.062	3.202
03/10/14	5.016	-	980	5.996
04/10/14	1.220	-	319	1.539
05/10/14	0	-	39	39
06/10/14	1.494	-	1.012	2.505
07/10/14	1.382	-	1.138	2.519
08/10/14	1.791	-	1.287	3.078
09/10/14	1.445	-	1.327	2.773
10/10/14	1.426	-	1.256	2.682
11/10/14	1.177	-	366	1.543
12/10/14	0	-	50	50
13/10/14	2.100	-	1.421	3.521
14/10/14	1.701	-	1.578	3.279
15/10/14	1.843	-	1.580	3.422
16/10/14	1.927	-	1.449	3.376
17/10/14	1.554	-	1.346	2.901
18/10/14	0	-	245	245
19/10/14	0	-	43	43
20/10/14	2.001	-	1.355	3.356
21/10/14	2.039	-	1.365	3.404

22/10/14	1.839	-	1.304	3.143
23/10/14	1.956	-	1.146	3.101
24/10/14	1.132	-	970	2.102
25/10/14	1.258	-	317	1.575
26/10/14	0	-	30	30
27/10/14	2.092	-	946	3.038
28/10/14	1.651	-	922	2.573
29/10/14	1.601	-	937	2.538
30/10/14	1.469	-	845	2.313
31/10/14	1.583	-	841	2.424
01/11/14	889	-	232	1.121
02/11/14	0	-	43	43
03/11/14	1.518	-	935	2.453
04/11/14	1.910	-	986	2.896
05/11/14	1.964	-	1.180	3.144
06/11/14	1.750	-	1.541	3.291
07/11/14	1.887	-	1.522	3.409
08/11/14	837	-	453	1.290
09/11/14	0	-	70	70
10/11/14	1.755	-	1.588	3.343
11/11/14	2.346	-	1.647	3.994
12/11/14	2.218	-	1.527	3.744
13/11/14	2.368	-	1.481	3.849
14/11/14	1.991	-	1.154	3.145
15/11/14	0	-	164	164
16/11/14	0	-	69	69
17/11/14	1.983	-	1.243	3.226
18/11/14	2.248	-	1.224	3.473
19/11/14	1.873	-	1.044	2.918
20/11/14	1.030	-	787	1.817
21/11/14	1.719	-	1.061	2.781
22/11/14	532	-	298	830
23/11/14	0	-	50	50
24/11/14	1.835	-	1.132	2.967
25/11/14	2.211	-	1.102	3.313
26/11/14	1.553	-	1.301	2.854
27/11/14	1.604	-	1.255	2.859
28/11/14	1.408	-	1.141	2.549
29/11/14	543	-	354	897
30/11/14	0	-	69	69
01/12/14	1.940	-	1.245	3.186
02/12/14	1.694	-	1.265	2.959
03/12/14	1.704	-	1.175	2.879
04/12/14	1.722	-	1.113	2.834
05/12/14	1.445	-	1.083	2.529
06/12/14	585	-	340	925
07/12/14	0	-	78	78
08/12/14	1.975	-	1.070	3.045
09/12/14	2.047	-	1.416	3.464
10/12/14	1.840	-	1.539	3.380
11/12/14	2.223	-	1.445	3.669
12/12/14	1.727	-	1.303	3.030
13/12/14	509	-	331	840
14/12/14	0	-	72	72

15/12/14	**2.241**	-	**1.437**	**3.678**
16/12/14	**1.854**	-	**1.363**	**3.216**
17/12/14	**1.210**	-	**1.288**	**2.498**
18/12/14	**1.474**	-	**1.119**	**2.593**
19/12/14	**1.634**	-	**1.033**	**2.666**
20/12/14	**550**	-	**226**	**776**
21/12/14	**0**	-	**62**	**62**
22/12/14	**1.896**	-	**1.061**	**2.957**
23/12/14	**1.291**	-	**1.012**	**2.304**
24/12/14	**498**	-	**383**	**882**
25/12/14	**0**	-	**40**	**40**
26/12/14	**1.312**	-	**947**	**2.259**
27/12/14	**417**	-	**261**	**678**
28/12/14	**0**	-	**60**	**60**
29/12/14	**1.596**	-	**1.105**	**2.701**
30/12/14	**1.223**	-	**999**	**2.223**
31/12/14	**0**	-	**257**	**257**
01/01/15	0	-	27	**27**
02/01/15	1.597	-	721	**2.318**
03/01/15	909	-	285	**1.194**
04/01/15	0	-	54	**54**
05/01/15	1.921	-	1.093	**3.014**
06/01/15	1.770	-	1.168	**2.938**
07/01/15	1.642	-	1.161	**2.804**
08/01/15	1.448	-	1.246	**2.693**
09/01/15	1.784	-	1.362	**3.146**
10/01/15	1.475	-	389	**1.864**
11/01/15	0	-	55	**55**
12/01/15	1.420	-	1.308	**2.728**
13/01/15	1.340	-	1.359	**2.699**
14/01/15	1.304	-	1.347	**2.650**
15/01/15	1.575	-	1.329	**2.904**
16/01/15	1.379	-	1.190	**2.569**
17/01/15	507	-	361	**868**
18/01/15	0	-	56	**56**
19/01/15	1.495	-	1.195	**2.690**
20/01/15	1.562	-	1.263	**2.825**
21/01/15	1.183	-	1.339	**2.522**
22/01/15	1.526	-	1.237	**2.763**
23/01/15	1.088	-	1.084	**2.172**
24/01/15	495	-	380	**875**
25/01/15	0	-	54	**54**
26/01/15	1.546	-	1.028	**2.574**
27/01/15	1.488	-	1.107	**2.595**
28/01/15	1.481	-	1.107	**2.588**
29/01/15	1.642	-	1.034	**2.676**
30/01/15	1.322	-	987	**2.309**
31/01/15	683	-	224	**908**
01/02/15	0	-	62	**62**
02/02/15	1.789	-	971	**2.760**
03/02/15	1.653	-	945	**2.598**
04/02/15	1.421	-	958	**2.379**
05/02/15	1.346	-	993	**2.339**
06/02/15	1.285	-	971	**2.256**

07/02/15	554	-	238	**792**
08/02/15	0	-	67	**67**
09/02/15	1.790	-	1.030	**2.820**
10/02/15	1.484	-	996	**2.480**
11/02/15	1.442	-	920	**2.362**
12/02/15	1.333	-	998	**2.331**
13/02/15	1.135	-	896	**2.031**
14/02/15	466	-	157	**623**
15/02/15	0	-	46	**46**
16/02/15	0	-	156	**156**
17/02/15	0	-	52	**52**
18/02/15	1.715	-	887	**2.602**
19/02/15	2.081	-	1.235	**3.316**
20/02/15	1.662	-	1.306	**2.969**
21/02/15	677	-	332	**1.008**
22/02/15	0	-	61	**61**
23/02/15	1.839	-	1.188	**3.027**
24/02/15	1.272	-	1.076	**2.348**
25/02/15	1.077	-	1.066	**2.143**
26/02/15	915	-	936	**1.851**
27/02/15	777	-	913	**1.690**
28/02/15	392	-	244	**636**
01/03/15	0	-	50	**50**
02/03/15	853	-	974	**1.826**
03/03/15	1.159	-	1.176	**2.336**
04/03/15	1.153	-	1.190	**2.343**
05/03/15	1.032	-	1.292	**2.324**
06/03/15	788	-	1.173	**1.961**
07/03/15	461	-	463	**924**
08/03/15	0	-	77	**77**
09/03/15	1.526	-	1.341	**2.867**
10/03/15	1.488	-	1.398	**2.887**
11/03/15	1.739	-	1.393	**3.132**
12/03/15	1.449	-	1.268	**2.716**
13/03/15	1.324	-	1.243	**2.568**
14/03/15	538	-	317	**855**
15/03/15	0	-	70	**70**
16/03/15	1.074	-	1.273	**2.347**
17/03/15	1.085	-	1.309	**2.394**
18/03/15	1.598	-	1.201	**2.799**
19/03/15	1.827	-	987	**2.814**
20/03/15	1.352	-	925	**2.277**
21/03/15	600	-	277	**876**
22/03/15	0	-	57	**57**
23/03/15	1.460	-	1.036	**2.496**
24/03/15	1.382	-	976	**2.357**
25/03/15	1.291	-	927	**2.218**
26/03/15	1.129	-	930	**2.059**
27/03/15	1.152	-	822	**1.973**
28/03/15	575	-	216	**792**
29/03/15	0	-	54	**54**
30/03/15	880	-	915	**1.795**
31/03/15	1.024	-	877	**1.901**
01/04/15	968	-	822	**1.790**

02/04/15	1.037	-	763	**1.800**
03/04/15	0	-	57	**57**
04/04/15	953	-	124	**1.077**
05/04/15	0	-	44	**44**
06/04/15	1.698	-	1.207	**2.906**
07/04/15	1.447	-	1.297	**2.743**
08/04/15	1.541	-	1.212	**2.753**
09/04/15	1.498	-	1.188	**2.687**
10/04/15	943	-	1.177	**2.120**
11/04/15	997	-	468	**1.465**
12/04/15	0	-	48	**48**
13/04/15	1.020	-	1.064	**2.084**
14/04/15	1.230	-	1.204	**2.434**
15/04/15	1.104	-	1.126	**2.231**
16/04/15	1.460	-	1.115	**2.574**
17/04/15	1.142	-	1.053	**2.195**
18/04/15	957	-	129	**1.086**
19/04/15	0	-	50	**50**
20/04/15	1.755	-	1.129	**2.884**
21/04/15	0	-	118	**118**
22/04/15	1.301	-	1.238	**2.539**
23/04/15	1.429	-	1.183	**2.612**
24/04/15	1.025	-	1.024	**2.049**
25/04/15	1.048	-	276	**1.325**
26/04/15	0	-	40	**40**
27/04/15	1.955	-	977	**2.932**
28/04/15	1.434	-	1.024	**2.459**
29/04/15	1.316	-	919	**2.234**
30/04/15	1.484	-	946	**2.430**
01/05/15	0	-	93	**93**
02/05/15	855	-	134	**988**
03/05/15	0	-	57	**57**
04/05/15	1.381	-	1.014	**2.395**
05/05/15	1.034	-	1.153	**2.187**
06/05/15	928	-	1.103	**2.031**
07/05/15	1.267	-	1.081	**2.348**
08/05/15	1.025	-	996	**2.021**
09/05/15	1.135	-	328	**1.463**
10/05/15	0	-	41	**41**
11/05/15	1.110	-	1.114	**2.224**
12/05/15	1.301	-	1.252	**2.553**
13/05/15	1.233	-	1.141	**2.374**
14/05/15	1.239	-	1.154	**2.393**
15/05/15	1.392	-	1.263	**2.654**
16/05/15	1.279	-	302	**1.582**
17/05/15	0	-	62	**62**
18/05/15	1.172	-	1.309	**2.480**
19/05/15	299	-	1.515	**1.814**
20/05/15	1.289	-	1.608	**2.897**
21/05/15	1.568	-	1.578	**3.146**
22/05/15	790	-	1.517	**2.307**
23/05/15	760	-	416	**1.177**
24/05/15	0	-	60	**60**
25/05/15	1.268	-	1.418	**2.686**

26/05/15	1.394	-	1.327	**2.721**
27/05/15	1.785	-	1.495	**3.280**
28/05/15	1.925	-	1.464	**3.389**
29/05/15	1.480	-	1.384	**2.864**
30/05/15	1.495	-	550	**2.045**
31/05/15	0	-	73	**73**
01/06/15	1.432	-	1.439	**2.871**
02/06/15	1.714	-	1.507	**3.221**
03/06/15	1.684	-	1.453	**3.137**
04/06/15	0	-	141	**141**
05/06/15	1.568	-	1.418	**2.985**
06/06/15	446	-	466	**912**
07/06/15	0	-	81	**81**
08/06/15	1.128	-	1.258	**2.385**
09/06/15	998	-	1.641	**2.638**
10/06/15	1.235	-	1.994	**3.229**
11/06/15	1.209	-	2.151	**3.360**
12/06/15	1.409	-	1.548	**2.957**
13/06/15	1.847	-	779	**2.626**
14/06/15	0	-	93	**93**
15/06/15	2.125	-	1.868	**3.993**
16/06/15	1.327	-	1.968	**3.295**
17/06/15	1.081	-	1.871	**2.952**
18/06/15	1.513	-	1.616	**3.129**
19/06/15	1.740	-	1.517	**3.258**
20/06/15	1.407	-	494	**1.901**
21/06/15	0	-	89	**89**
22/06/15	1.440	-	1.750	**3.190**
23/06/15	1.520	-	1.564	**3.084**
24/06/15	1.316	-	1.541	**2.857**
25/06/15	1.689	-	1.543	**3.232**
26/06/15	1.646	-	1.404	**3.049**
27/06/15	1.110	-	503	**1.613**
28/06/15	0	-	75	**75**
29/06/15	1.372	-	1.472	**2.844**
30/06/15	1.616	-	1.450	**3.066**
01/07/15	1.608	-	1.396	**3.004**
02/07/15	1.332	-	1.366	**2.698**
03/07/15	1.587	-	1.059	**2.647**
04/07/15	1.275	-	341	**1.616**
05/07/15	0	-	75	**75**
06/07/15	1.588	-	1.531	**3.120**
07/07/15	1.359	-	1.666	**3.025**
08/07/15	2.182	-	1.577	**3.759**
09/07/15	2.240	-	1.493	**3.733**
10/07/15	1.625	-	1.417	**3.042**
11/07/15	835	-	507	**1.342**
12/07/15	0	-	74	**74**
13/07/15	1.552	-	1.468	**3.020**
14/07/15	1.889	-	2.021	**3.910**
15/07/15	1.815	-	2.032	**3.847**
16/07/15	1.856	-	2.024	**3.879**
17/07/15	1.825	-	1.703	**3.528**
18/07/15	1.423	-	542	**1.965**

19/07/15	0	-	67	**67**
20/07/15	1.859	-	1.511	**3.370**
21/07/15	1.511	-	1.573	**3.085**
22/07/15	1.685	-	1.505	**3.191**
23/07/15	1.167	-	1.434	**2.601**
24/07/15	1.283	-	1.206	**2.489**
25/07/15	1.906	-	336	**2.242**
26/07/15	0	-	74	**74**
27/07/15	2.111	-	1.368	**3.479**
28/07/15	1.466	-	1.274	**2.740**
29/07/15	1.624	-	1.216	**2.839**
30/07/15	1.463	-	1.164	**2.627**
31/07/15	1.436	-	1.049	**2.485**
01/08/15	937	-	280	**1.217**
02/08/15	0	-	71	**71**
03/08/15	1.792	-	1.210	**3.002**
04/08/15	1.131	-	1.222	**2.353**
05/08/15	1.043	-	1.216	**2.259**
06/08/15	1.024	-	1.473	**2.497**
07/08/15	827	-	1.502	**2.330**
08/08/15	1.491	-	412	**1.902**
09/08/15	0	-	66	**66**
10/08/15	1.707	-	1.401	**3.108**
11/08/15	1.871	-	1.452	**3.323**
12/08/15	1.561	-	1.275	**2.836**
13/08/15	1.345	-	1.162	**2.507**
14/08/15	944	-	1.055	**1.999**
15/08/15	561	-	290	**851**
16/08/15	0	-	64	**64**
17/08/15	1.525	-	1.123	**2.648**
18/08/15	998	-	1.122	**2.120**
19/08/15	1.090	-	1.090	**2.180**
20/08/15	736	-	1.052	**1.788**
21/08/15	1.592	-	1.025	**2.617**
22/08/15	1.271	-	258	**1.529**
23/08/15	0	-	57	**57**
24/08/15	1.322	-	995	**2.317**
25/08/15	1.118	-	1.010	**2.128**
26/08/15	1.296	-	985	**2.281**
27/08/15	1.337	-	962	**2.298**
28/08/15	1.086	-	835	**1.921**
29/08/15	816	-	305	**1.121**
30/08/15	0	-	26	**26**
31/08/15	1.389	-	1.021	**2.410**
01/09/15	1.157	-	1.091	**2.248**
02/09/15	1.299	-	1.198	**2.497**
03/09/15	1.254	-	1.119	**2.373**
04/09/15	1.124	-	1.070	**2.194**
05/09/15	648	-	297	**945**
06/09/15	0	-	67	**67**
07/09/15	0	-	103	**103**
08/09/15	1.462	-	1.084	**2.546**
09/09/15	1.652	-	1.310	**2.963**
10/09/15	1.492	-	1.380	**2.872**

11/09/15	1.253	-	1.414	**2.667**
12/09/15	836	-	470	**1.306**
13/09/15	0	-	85	**85**
14/09/15	1.284	167	1.629	**3.080**
15/09/15	1.389	164	1.775	**3.328**
16/09/15	1.272	157	1.656	**3.085**
17/09/15	1.410	178	1.438	**3.026**
18/09/15	1.033	167	1.198	**2.397**
19/09/15	714	120	391	**1.225**
20/09/15	0		69	**69**
21/09/15	1.256	331	1.333	**2.920**
22/09/15	965	194	1.280	**2.439**
23/09/15	1.085	123	1.195	**2.402**
24/09/15	1.415	73	1.110	**2.597**
25/09/15	1.158	454	980	**2.592**
26/09/15	623	137	272	**1.032**
27/09/15	0	3	74	**77**
28/09/15	1.431	559	1.137	**3.127**
29/09/15	1.245	425	1.152	**2.822**
30/09/15	1.342	477	1.234	**3.053**
01/10/15	1.247	404	1.298	**2.949**
02/10/15	1.086	442	1.186	**2.714**
03/10/15	520	284	503	**1.308**
04/10/15	0	4	93	**97**
05/10/15	1.388	958	1.456	**3.802**
06/10/15	1.734	131	1.375	**3.239**
07/10/15	1.626	4	1.479	**3.109**
08/10/15	0	7	1.587	**1.594**
09/10/15	1.580	6	1.457	**3.043**
10/10/15	1.272	1	370	**1.643**
11/10/15	0	3	60	**63**
12/10/15	0	2	108	**110**
13/10/15	1.835		1.720	**3.554**
14/10/15	2.665	8	1.875	**4.549**
15/10/15	1.973	4	1.116	**3.093**
16/10/15	1.968	5	1.867	**3.840**
17/10/15	0	3	504	**507**
18/10/15	0	1	91	**92**
19/10/15	2.048	56	1.574	**3.679**
20/10/15	0	34	555	**589**
21/10/15	2.831	53	1.696	**4.580**
22/10/15	2.400	50	1.510	**3.960**
23/10/15	2.583	53	1.121	**3.756**
24/10/15	1.640	3	236	**1.879**
25/10/15	0		0	**0**
26/10/15	2.494	60	934	**3.488**
27/10/15	1.813	758	1.170	**3.740**
28/10/15	1.203	642	1.268	**3.114**
29/10/15	1.528	683	1.227	**3.438**
30/10/15	1.188	542	1.106	**2.836**
31/10/15	510	168	304	**982**
01/11/15	0	1	69	**70**
02/11/15	0	1	165	**166**
03/11/15	1.107	772	1.380	**3.259**

04/11/15	1.330	574	1.663	**3.566**
05/11/15	1.561	443	1.616	**3.620**
06/11/15	1.201	456	1.505	**3.162**
07/11/15	1.267	164	473	**1.904**
08/11/15	0		95	**95**
09/11/15	1.715	486	1.718	**3.919**
10/11/15	1.363	431	1.742	**3.536**
11/11/15	1.354	554	1.542	**3.450**
12/11/15	1.287	523	1.463	**3.273**
13/11/15	1.095	624	1.370	**3.089**
14/11/15	428	139	553	**1.120**
15/11/15	0	2	95	**97**
16/11/15	648	607	1.504	**2.759**
17/11/15	1.221	587	1.611	**3.419**
18/11/15	386	1.094	1.486	**2.966**
19/11/15	1.157	1.194	1.312	**3.663**
20/11/15	1.003	966	965	**2.934**
21/11/15	939	863	389	**2.192**
22/11/15	0	686	72	**758**
23/11/15	1.488	546	1.320	**3.354**
24/11/15	979	500	1.233	**2.712**
25/11/15	1.059	565	1.163	**2.787**
26/11/15	988	509	1.237	**2.734**
27/11/15	872	379	1.009	**2.260**
28/11/15	622	196	365	**1.182**
29/11/15	0		988	**988**
30/11/15	1.309	710	0	**2.019**
01/12/15	697	417	1.359	**2.473**
02/12/15	1.070	342	1.254	**2.666**
03/12/15	1.318	303	1.255	**2.875**
04/12/15	1.510	294	1.083	**2.887**
05/12/15	982	109	382	**1.474**
06/12/15	0		74	**74**
07/12/15	1.216	436	1.457	**3.108**
08/12/15	934	128	1.330	**2.392**
09/12/15	1.175	489	1.383	**3.047**
10/12/15	914	481	1.369	**2.764**
11/12/15	911	556	1.330	**2.796**
12/12/15	1.078	514	513	**2.105**
13/12/15	0		83	**83**
14/12/15	1.582	743	1.430	**3.754**
15/12/15	1.417	582	1.501	**3.499**
16/12/15	1.312	987	1.310	**3.610**
17/12/15	1.198	776	1.308	**3.282**
18/12/15	1.009	575	1.149	**2.733**
19/12/15	692	362	405	**1.459**
20/12/15	0		78	**78**
21/12/15	1.340	598	1.104	**3.042**
22/12/15	1.037	377	1.149	**2.564**
23/12/15	890	345	772	**2.007**
24/12/15	618	148	276	**1.042**
25/12/15	0		27	**27**
26/12/15	0		164	**164**
27/12/15	0		59	**59**

28/12/15	912	563	1.162	**2.637**
29/12/15	1.870	823	1.124	**3.817**
30/12/15	1.109	513	942	**2.564**
31/12/15	0		214	**214**
01/01/16	0		37	**37**
02/01/16	0		160	**160**
03/01/16	0		76	**76**
04/01/16	2.096	1.031	1.487	**4.614**
05/01/16	1.469	420	1.533	**3.422**
06/01/16	1.513	472	1.449	**3.434**
07/01/16	1.460	429	1.425	**3.313**
08/01/16	1.214	287	1.374	**2.875**
09/01/16	565	126	400	**1.091**
10/01/16	0		84	**84**
11/01/16	1.594	498	1.476	**3.568**
12/01/16	1.197	442	1.583	**3.221**
13/01/16	1.287	556	1.586	**3.429**
14/01/16	1.834	553	1.496	**3.883**
15/01/16	1.480	439	1.443	**3.362**
16/01/16	823	158	378	**1.358**
17/01/16	0		83	**83**
18/01/16	1.801	509	1.493	**3.802**
19/01/16	1.504	651	1.438	**3.593**
20/01/16	1.360	512	1.363	**3.234**
21/01/16	1.216	536	1.283	**3.035**
22/01/16	1.064	363	1.127	**2.554**
23/01/16	469	141	277	**886**
24/01/16	0		70	**70**
25/01/16	1.601	577	1.262	**3.439**
26/01/16	1.277	393	1.189	**2.859**
27/01/16	1.216	412	1.179	**2.806**
28/01/16	1.179	470	1.219	**2.868**
29/01/16	1.040	599	1.155	**2.793**
30/01/16	490	279	361	**1.130**
31/01/16	0		76	**76**
01/02/16	1.321	605	1.211	**3.137**
02/02/16	1.029	432	1.223	**2.683**
03/02/16	925	364	1.172	**2.461**
04/02/16	1.258	359	1.186	**2.803**
05/02/16	989	305	1.152	**2.446**
06/02/16	440	122	384	**946**
07/02/16	0		55	**55**
08/02/16	0		211	**211**
09/02/16	0		145	**145**
10/02/16	2.023	832	1.065	**3.919**
11/02/16	1.422	579	1.389	**3.390**
12/02/16	1.255	480	1.310	**3.046**
13/02/16	550	174	424	**1.148**
14/02/16	0		84	**84**
15/02/16	1.713	824	1.596	**4.132**
16/02/16	1.537	768	1.571	**3.876**
17/02/16	1.623	603	1.507	**3.733**
18/02/16	1.365	456	1.464	**3.285**
19/02/16	1.192	544	1.347	**3.083**

20/02/16	503	150	465	**1.118**
21/02/16	0		82	**82**
22/02/16	1.757	749	1.245	**3.751**
23/02/16	1.316	563	1.380	**3.259**
24/02/16	1.288	449	1.379	**3.117**
25/02/16	1.213	511	1.288	**3.012**
26/02/16	1.249	481	1.135	**2.865**
27/02/16	453	168	292	**913**
28/02/16	0		69	**69**
29/02/16	1.379	677	1.273	**3.329**
01/03/16	1.255	312	1.317	**2.884**
02/03/16	1.120	309	1.266	**2.694**
03/03/16	1.164	415	1.160	**2.739**
04/03/16	1.115	400	1.140	**2.656**
05/03/16	0	1	329	**330**
06/03/16	0		118	**118**
07/03/16	1.691	332	1.326	**3.349**
08/03/16	1.300	322	1.354	**2.976**
09/03/16	1.120	525	1.441	**3.086**
10/03/16	1.191	629	1.348	**3.169**
11/03/16	1.069	416	1.225	**2.710**
12/03/16	574	171	351	**1.097**
13/03/16	0		79	**79**
14/03/16	1.705	578	1.503	**3.786**
15/03/16	1.436	539	1.446	**3.421**
16/03/16	1.187	507	1.371	**3.065**
17/03/16	1.467	510	1.256	**3.233**
18/03/16	1.343	437	1.093	**2.873**
19/03/16	591	115	356	**1.062**
20/03/16	0		79	**79**
21/03/16	1.374	551	1.117	**3.042**
22/03/16	1.250	400	1.164	**2.813**
23/03/16	1.265	379	989	**2.633**
24/03/16	1.278	332	869	**2.479**
25/03/16	0		45	**45**
26/03/16	815	165	214	**1.194**
27/03/16	0		50	**50**
28/03/16	1.951	663	1.013	**3.628**
29/03/16	1.565	425	1.144	**3.134**
30/03/16	1.269	288	1.037	**2.595**
31/03/16	1.051	446	1.002	**2.499**
01/04/16	921	221	944	**2.086**
02/04/16	540	113	215	**869**
03/04/16	0		74	**74**
04/04/16	1.458	542	1.113	**3.112**
05/04/16	1.079	457	1.187	**2.723**
06/04/16	1.005	464	1.109	**2.578**
07/04/16	1.046	449	1.123	**2.618**
08/04/16	975	449	1.056	**2.480**
09/04/16	471	114	263	**848**
10/04/16	0		73	**73**
11/04/16	1.291	500	1.297	**3.089**
12/04/16	1.228	462	1.344	**3.034**
13/04/16	1.076	373	1.288	**2.737**

14/04/16	1.066	403	1.236	**2.705**
15/04/16	966	339	1.205	**2.510**
16/04/16	424	105	220	**748**
17/04/16	0		72	**72**
18/04/16	1.201	531	1.317	**3.050**
19/04/16	1.159	453	1.245	**2.857**
20/04/16	969	411	1.070	**2.450**
21/04/16	0		123	**123**
22/04/16	1.080	549	967	**2.596**
23/04/16	517	179	198	**894**
24/04/16	0		65	**65**
25/04/16	1.285	618	1.134	**3.036**
26/04/16	1.305	522	1.088	**2.915**
27/04/16	1.042	1.066	981	**3.089**
28/04/16	972	924	843	**2.740**
29/04/16	1.032	934	847	**2.813**
30/04/16	446	441	221	**1.107**
01/05/16	0	152	61	**213**
02/05/16	1.181	685	1.005	**2.872**
03/05/16	1.104	420	993	**2.517**
04/05/16	943	416	993	**2.352**
05/05/16	898	341	976	**2.215**
06/05/16	834	347	945	**2.126**
07/05/16	406	153	168	**727**
08/05/16	0		49	**49**
09/05/16	887	597	1.178	**2.662**
10/05/16	847	417	1.212	**2.476**
11/05/16	1.202	444	1.142	**2.788**
12/05/16	1.175	457	1.026	**2.657**
13/05/16	991	339	1.023	**2.353**
14/05/16	398	172	209	**779**
15/05/16	0	134	57	**191**
16/05/16	1.107	454	1.159	**2.719**
17/05/16	892	368	1.071	**2.331**
18/05/16	870	498	999	**2.367**
19/05/16	964	395	953	**2.312**
20/05/16	782	381	928	**2.091**
21/05/16	315	129	197	**641**
22/05/16	0	68	59	**127**
23/05/16	1.181	461	996	**2.638**
24/05/16	905	401	941	**2.247**
25/05/16	759	597	854	**2.210**
26/05/16	0		119	**119**
27/05/16	498	571	760	**1.829**
28/05/16	623	405	146	**1.173**
29/05/16	0	3	22	**25**
30/05/16	1.134	603	891	**2.628**
31/05/16	801	416	1.007	**2.223**
01/06/16	799	476	1.089	**2.364**
02/06/16	777	493	1.065	**2.334**
03/06/16	783	343	976	**2.103**
04/06/16	429	206	305	**940**
05/06/16	0	83	78	**161**
06/06/16	1.158	565	1.139	**2.863**

07/06/16	869	639	1.166	**2.674**
08/06/16	816	410	1.052	**2.279**
09/06/16	573	447	982	**2.002**
10/06/16	710	144	836	**1.689**
11/06/16	433	137	205	**775**
12/06/16	0	470	81	**551**
13/06/16	792	497	908	**2.197**
14/06/16	727	483	999	**2.209**
15/06/16	727	509	986	**2.222**
16/06/16	693	870	970	**2.533**
17/06/16	523	455	870	**1.848**
18/06/16	546	195	192	**932**
19/06/16	0	988	72	**1.060**
20/06/16	827	515	946	**2.289**
21/06/16	901	515	958	**2.373**
22/06/16	767	488	874	**2.128**
23/06/16	759	432	784	**1.975**
24/06/16	584	142	685	**1.411**
25/06/16	195	702	156	**1.053**
26/06/16	0	529	51	**580**
27/06/16	884	522	851	**2.257**
28/06/16	968	582	850	**2.400**
29/06/16	805	0	850	**1.655**
30/06/16	890	0	820	**1.710**
01/07/16	866	479	817	**2.161**
02/07/16	525	187	202	**914**
03/07/16	0	736	53	**789**
04/07/16	976	877	942	**2.795**
05/07/16	1.048	732	1.020	**2.801**
06/07/16	978	638	942	**2.558**
07/07/16	990	582	943	**2.515**
08/07/16	703	233	810	**1.746**
09/07/16	497	966	209	**1.672**
10/07/16	0	583	73	**656**
11/07/16	1.294	556	1.084	**2.934**
12/07/16	1.005	548	1.124	**2.678**
13/07/16	1.082	531	1.068	**2.681**
14/07/16	947	197	966	**2.110**
15/07/16	805	1.299	928	**3.032**
16/07/16	388	626	191	**1.205**
17/07/16	0	700	56	**756**
18/07/16	948	591	1.075	**2.614**
19/07/16	1.255	890	1.061	**3.207**
20/07/16	1.098	438	995	**2.531**
21/07/16	1.014	1.476	890	**3.381**
22/07/16	855	1.417	836	**3.108**
23/07/16	352	2.703	174	**3.229**
24/07/16	0	1.852	55	**1.907**
25/07/16	1.092	2.430	939	**4.461**
26/07/16	900	1.861	971	**3.732**
27/07/16	968	1.327	947	**3.242**
28/07/16	993	947	923	**2.863**
29/07/16	933	681	811	**2.424**
30/07/16	79	574	175	**828**

31/07/16	0	437	62	**499**

Histórico de Demanda por Dia - Telefone

Minutos - considerando TMA nacional praticado no dia em cada fila

Data	Cidadão	Comercial	Negocial	SAC	STE Canais	STE Convênios	STE Social	Total Geral
01/08/14	144.385	3.855	9.998	64.345	11.858	12.679	922	
02/08/14	27.770	2.068	19	20.364	2.873	957	68	**54.118**
03/08/14	174	704	0	6.899	1.324	0	0	**9.101**
04/08/14	150.211	4.077	14.018	74.324	15.593	15.281	1.057	**274.563**
05/08/14	154.605	4.153	11.929	76.450	16.062	15.244	1.194	**279.636**
06/08/14	156.255	4.456	10.724	73.478	14.290	16.150	1.129	**276.484**
07/08/14	148.476	5.114	11.903	69.914	13.165	15.462	1.029	**265.063**
08/08/14	134.781	4.877	10.212	66.189	11.551	13.718	715	**242.043**
09/08/14	22.320	2.344	10	19.761	2.866	812	23	**48.135**
10/08/14	834	841	0	6.612	1.227	0	0	**9.514**
11/08/14	149.101	5.195	14.709	83.191	15.124	14.711	1.018	**283.050**
12/08/14	144.234	5.282	13.172	83.081	14.152	14.821	974	**275.715**
13/08/14	153.785	5.460	11.133	83.619	16.579	14.398	1.129	**286.103**
14/08/14	140.687	5.146	12.424	103.777	20.079	13.858	958	**296.929**
15/08/14	124.849	4.982	12.058	85.166	18.907	10.516	812	**257.289**
16/08/14	25.589	2.572	10	23.075	6.575	916	56	**58.793**
17/08/14	1.023	864	0	7.990	2.642	0	0	**12.518**
18/08/14	145.492	5.146	18.624	101.476	19.569	12.412	1.227	**303.945**
19/08/14	143.173	5.560	15.679	95.994	18.135	14.529	1.321	**294.390**
20/08/14	143.405	4.957	13.917	92.274	16.923	12.752	1.169	**285.397**
21/08/14	150.052	5.339	13.589	91.240	12.215	13.000	1.288	**286.724**
22/08/14	145.807	5.032	11.261	79.499	9.218	10.645	909	**262.371**
23/08/14	25.942	2.150	2	21.978	2.024	667	43	**52.806**
24/08/14	1.217	1.419	0	8.328	983	0	0	**11.947**
25/08/14	170.443	9.380	15.284	89.407	10.596	9.966	1.219	**306.296**
26/08/14	172.697	8.567	13.087	83.436	9.140	13.329	1.379	**301.636**
27/08/14	160.276	8.234	11.716	81.176	6.702	11.510	649	**280.262**
28/08/14	169.090	8.345	10.947	82.015	8.643	12.651	1.114	**292.805**
29/08/14	149.163	8.163	10.346	75.140	8.661	11.560	1.166	**264.199**
30/08/14	16.747	3.571	1.527	21.185	2.195	882	47	**46.154**
31/08/14	795	1.405	0	7.787	1.200	0	0	**11.187**
01/09/14	149.175	9.455	13.576	81.396	9.661	12.142	1.241	**276.645**
02/09/14	166.710	9.252	12.242	80.021	10.396	13.519	1.784	**293.923**
03/09/14	153.183	8.180	10.949	71.154	9.303	13.223	1.477	**267.470**
04/09/14	147.201	8.151	10.814	70.727	9.347	12.595	1.229	**260.063**
05/09/14	126.976	7.855	9.353	76.089	11.895	10.108	1.228	**243.504**
06/09/14	15.696	382	1.273	21.766	2.954	688	84	**42.843**
07/09/14	1.004	108	0	8.854	1.440	0	0	**11.406**
08/09/14	134.066	11.026	13.139	81.870	12.976	11.862	1.046	**265.986**

09/09/14	156.742	9.845	13.939	88.804	11.210	13.212	1.294	**295.048**
10/09/14	149.408	10.129	14.178	85.327	11.158	12.266	1.219	**283.686**
11/09/14	136.698	9.149	17.256	75.549	9.224	12.124	1.096	**261.096**
12/09/14	127.658	8.617	13.789	70.815	8.539	10.737	890	**241.044**
13/09/14	17.795	312	2.764	19.212	1.978	815	22	**42.897**
14/09/14	606	104	1	7.899	1.026	0	0	**9.636**
15/09/14	160.665	11.871	17.321	90.159	10.706	11.974	1.036	**303.732**
16/09/14	166.344	10.946	14.556	89.306	11.438	14.364	1.158	**308.113**
17/09/14	165.044	9.358	14.109	78.878	11.582	12.146	1.246	**292.362**
18/09/14	160.358	9.000	13.402	74.355	11.278	10.985	1.247	**280.625**
19/09/14	142.634	8.316	10.740	66.600	8.406	9.545	1.088	**247.329**
20/09/14	17.811	260	2.231	20.586	1.985	537	59	**43.470**
21/09/14	527	152	6	7.804	1.198	0	0	**9.688**
22/09/14	170.449	10.681	15.963	83.019	10.072	11.237	1.338	**302.759**
23/09/14	170.594	9.977	13.929	83.122	9.747	11.678	1.357	**300.404**
24/09/14	157.204	9.273	12.550	74.310	9.531	10.405	1.385	**274.657**
25/09/14	156.357	9.000	12.624	74.539	9.959	10.175	1.224	**273.877**
26/09/14	134.662	8.300	10.984	66.382	9.208	9.578	1.210	**240.324**
27/09/14	17.629	334	2.195	24.374	2.483	621	80	**47.717**
28/09/14	484	124	3	8.364	1.148	0	0	**10.124**
29/09/14	160.975	10.662	14.542	86.030	9.417	11.090	1.729	**294.444**
30/09/14	163.705	10.926	11.096	95.376	11.107	11.429	1.219	**304.858**
01/10/14	122.239	10.518	9.122	95.864	9.914	10.535	1.281	**259.473**
02/10/14	147.245	11.297	8.365	89.402	9.510	11.895	1.273	**278.987**
03/10/14	127.214	9.344	6.471	79.299	8.594	10.315	1.018	**242.254**
04/10/14	17.932	291	1.330	24.386	2.576	620	40	**47.176**
05/10/14	330	101	2	7.879	900	0	0	**9.211**
06/10/14	153.291	8.701	9.369	106.880	9.031	9.863	1.237	**298.371**
07/10/14	151.473	10.791	10.277	97.647	10.567	11.527	1.369	**293.651**
08/10/14	147.699	11.479	10.767	89.895	10.182	11.192	1.284	**282.498**
09/10/14	139.654	10.315	11.043	83.743	8.522	6.567	1.198	**261.042**
10/10/14	112.156	9.640	8.894	73.940	9.592	10.649	1.219	**226.092**
11/10/14	14.851	39	1.423	22.488	1.888	754	26	**41.469**
12/10/14	1.004	5	0	8.118	622	0	0	**9.748**
13/10/14	150.575	13.441	12.868	92.696	10.271	11.629	1.517	**292.997**
14/10/14	163.734	11.162	11.588	103.571	11.663	13.742	1.929	**317.387**
15/10/14	147.635	11.557	11.139	90.613	12.731	11.552	1.841	**287.067**
16/10/14	137.897	10.524	10.937	80.763	10.582	11.058	1.861	**263.622**
17/10/14	115.631	9.693	11.994	70.990	9.812	9.457	1.597	**229.175**
18/10/14	14.985	29	3.045	21.764	2.522	541	34	**42.921**
19/10/14	724	0	1	7.808	951	0	0	**9.484**
20/10/14	144.397	11.728	17.669	89.045	11.109	9.878	1.704	**285.531**
21/10/14	155.578	9.647	15.125	91.979	11.145	11.870	2.655	**298.000**

22/10/14	153.204	10.279	13.559	84.496	10.811	11.329	2.563	**286.243**
23/10/14	141.824	9.784	14.233	77.376	10.759	10.639	1.904	**266.519**
24/10/14	123.344	8.292	12.402	68.562	9.266	9.202	1.617	**232.684**
25/10/14	16.135	41	2.215	21.487	2.286	556	37	**42.757**
26/10/14	627	10	3	7.023	766	0	0	**8.429**
27/10/14	153.168	11.666	16.392	84.315	10.880	10.360	1.782	**288.562**
28/10/14	146.745	9.888	13.995	77.003	10.238	10.793	1.993	**270.654**
29/10/14	143.623	9.848	13.074	77.084	10.092	10.025	2.119	**265.865**
30/10/14	139.865	10.027	11.431	73.764	9.841	10.152	1.925	**257.005**
31/10/14	133.166	9.825	10.272	74.754	9.692	9.579	1.694	**248.981**
01/11/14	17.152	20	1.844	23.555	2.229	645	32	**45.478**
02/11/14	491	1	0	9.032	1.056	0	0	**10.579**
03/11/14	157.730	12.546	14.854	82.841	11.045	10.761	2.546	**292.323**
04/11/14	139.845	10.999	11.616	80.029	10.895	13.182	2.946	**269.511**
05/11/14	117.254	2.322	12.155	89.319	11.568	11.198	3.442	**247.257**
06/11/14	102.744	1.285	9.635	103.378	9.540	8.809	3.704	**239.095**
07/11/14	56.721	0	1	0	4.977	4.076	3.678	**69.453**
08/11/14	5.989	0	0	0	810	373	81	**7.254**
09/11/14	1.071	88	0	8.085	917	0	0	**10.160**
10/11/14	128.932	15.400	15.389	101.132	11.206	12.271	3.802	**288.132**
11/11/14	119.767	13.173	12.920	90.096	10.871	13.227	4.573	**264.628**
12/11/14	111.444	11.388	11.877	80.649	10.235	11.903	4.791	**242.287**
13/11/14	105.295	10.428	10.958	74.716	9.041	11.146	4.948	**226.534**
14/11/14	96.521	9.626	9.555	69.629	8.463	9.772	4.392	**207.956**
15/11/14	1.547	95	0	16.890	1.333	0	0	**19.865**
16/11/14	1.681	82	0	8.885	771	0	0	**11.419**
17/11/14	130.562	12.404	15.110	85.776	10.063	11.259	4.877	**270.050**
18/11/14	125.500	10.318	13.681	78.908	9.504	12.401	5.553	**255.866**
19/11/14	118.927	9.780	17.952	75.888	9.828	11.337	5.297	**249.010**
20/11/14	75.451	3.564	12.134	53.206	8.020	8.025	2.844	**163.244**
21/11/14	102.313	5.553	15.950	76.111	8.291	8.454	3.993	**220.665**
22/11/14	13.619	21	287	19.606	2.221	541	75	**36.371**
23/11/14	1.863	1	171	8.212	859	0	0	**11.106**
24/11/14	125.965	12.386	18.890	86.427	9.651	10.204	5.094	**268.617**
25/11/14	111.851	7.069	12.914	74.983	9.492	10.900	5.506	**232.715**
26/11/14	113.393	10.262	15.326	80.316	9.355	10.927	5.183	**244.762**
27/11/14	109.661	10.112	16.050	78.302	8.453	10.601	4.355	**237.534**
28/11/14	100.479	10.194	13.845	77.312	9.112	9.091	3.952	**223.985**
29/11/14	14.093	51	329	25.252	2.352	662	143	**42.881**
30/11/14	1.515	3	172	9.628	1.062	0	0	**12.380**
01/12/14	118.690	14.037	17.253	88.803	10.358	10.978	5.243	**265.362**
02/12/14	111.476	11.726	14.263	83.077	10.225	13.439	5.839	**250.045**
03/12/14	102.556	10.362	11.008	79.265	9.720	11.388	6.546	**230.845**

04/12/14	100.731	10.095	10.464	75.016	9.788	10.585	6.442	**223.120**
05/12/14	87.753	9.932	9.505	78.668	9.614	9.492	4.459	**209.425**
06/12/14	12.482	17	290	27.160	2.505	619	80	**43.154**
07/12/14	216	0	171	8.916	957	0	0	**10.260**
08/12/14	93.245	11.274	11.958	98.457	9.499	8.827	2.752	**236.012**
09/12/14	104.960	9.659	11.578	114.469	10.076	12.047	3.373	**266.163**
10/12/14	113.096	9.013	11.411	110.886	10.170	11.057	4.293	**269.927**
11/12/14	107.223	9.564	10.623	96.452	8.645	11.462	4.047	**248.016**
12/12/14	106.320	9.622	9.910	83.073	8.214	10.613	3.537	**231.289**
13/12/14	14.155	11	140	25.000	2.045	791	65	**42.207**
14/12/14	509	3	0	9.494	992	0	0	**10.997**
15/12/14	125.060	11.591	13.370	97.569	10.655	10.717	3.678	**272.640**
16/12/14	117.689	10.864	12.166	89.452	9.790	11.663	3.995	**255.618**
17/12/14	106.700	6.483	15.666	82.338	9.598	10.835	4.200	**235.819**
18/12/14	112.154	10.365	15.121	76.218	9.256	10.440	3.902	**237.457**
19/12/14	94.000	8.330	12.628	73.280	9.478	10.422	2.970	**211.108**
20/12/14	14.248	128	151	25.268	2.210	499	62	**42.567**
21/12/14	518	0	0	9.546	969	0	0	**11.033**
22/12/14	107.115	9.203	14.345	83.961	9.899	8.459	2.704	**235.686**
23/12/14	86.264	8.627	12.183	71.705	8.601	7.677	1.826	**196.882**
24/12/14	19.693	1.973	3.433	30.976	3.001	1.810	359	**61.244**
25/12/14	2	5	0	5.593	575	1	0	**6.176**
26/12/14	71.774	7.616	11.280	68.886	7.683	4.012	1.210	**172.461**
27/12/14	14.249	92	127	28.934	2.425	681	60	**46.568**
28/12/14	589	0	0	9.338	972	0	0	**10.899**
29/12/14	103.445	9.561	17.801	92.218	9.687	7.125	2.394	**242.231**
30/12/14	79.646	10.183	11.254	81.178	9.061	5.779	1.701	**198.802**
31/12/14	439	2	1	17.782	1.479	63	0	**19.767**
01/01/15	0	2	0	5.478	474	1	0	**5.956**
02/01/15	82.064	8.048	11.962	69.575	7.385	4.378	858	**184.271**
03/01/15	16.946	23	154	23.174	2.088	495	74	**42.954**
04/01/15	992	0	0	9.057	1.039	0	0	**11.088**
05/01/15	133.655	11.453	19.069	100.279	11.206	14.788	3.463	**293.913**
06/01/15	123.007	11.499	16.145	92.460	9.882	15.458	4.404	**272.855**
07/01/15	113.772	11.210	13.739	89.025	10.065	14.861	4.303	**256.976**
08/01/15	105.562	10.814	11.763	92.765	9.150	11.181	3.544	**244.777**
09/01/15	93.879	11.832	10.738	91.338	8.693	11.125	3.270	**230.875**
10/01/15	13.354	4	144	24.421	2.065	692	67	**40.746**
11/01/15	513	0	2	8.128	898	1	0	**9.543**
12/01/15	111.270	13.960	13.713	99.836	11.034	11.158	3.024	**263.995**
13/01/15	112.640	13.012	12.530	94.065	10.515	12.083	5.018	**259.863**
14/01/15	109.772	12.247	12.375	89.669	10.405	12.283	4.756	**251.506**
15/01/15	107.824	12.271	17.817	85.592	10.241	11.658	4.445	**249.848**

16/01/15	99.594	10.780	15.347	77.359	9.244	10.207	4.093	**226.625**
17/01/15	17.644	191	126	21.814	2.287	581	85	**42.728**
18/01/15	16.083	24	0	8.427	847	0	0	**25.379**
19/01/15	118.234	12.567	26.808	90.916	10.105	11.668	3.569	**273.867**
20/01/15	141.498	12.477	24.111	88.074	10.864	11.692	3.464	**292.180**
21/01/15	179.433	12.369	22.256	85.602	10.747	12.878	4.567	**327.852**
22/01/15	164.758	11.407	17.617	78.825	10.430	11.340	4.518	**298.896**
23/01/15	137.031	10.796	13.886	77.001	9.504	11.280	4.167	**263.665**
24/01/15	24.335	174	107	22.491	2.206	708	69	**50.089**
25/01/15	5.060	3	0	8.384	1.271	0	0	**14.718**
26/01/15	151.485	11.756	18.251	85.105	10.233	11.476	4.231	**292.537**
27/01/15	141.159	10.448	15.882	81.045	10.715	11.070	4.717	**275.036**
28/01/15	137.296	10.234	13.667	77.795	11.034	10.550	4.393	**264.970**
29/01/15	130.871	9.576	13.720	75.763	10.670	11.238	3.779	**255.616**
30/01/15	112.849	8.404	11.174	75.768	10.467	9.659	3.720	**232.041**
31/01/15	18.434	163	93	25.244	2.602	804	100	**47.440**
01/02/15	609	5	0	9.606	1.122	2	0	**11.344**
02/02/15	126.927	12.164	14.604	83.023	10.540	10.576	4.023	**261.858**
03/02/15	122.425	11.904	11.851	81.926	10.638	11.884	4.312	**254.941**
04/02/15	125.156	11.465	12.181	79.797	10.635	11.305	4.494	**255.034**
05/02/15	119.606	9.856	11.831	80.812	10.957	11.469	3.529	**248.060**
06/02/15	112.249	7.536	10.972	80.721	10.985	10.316	3.953	**236.732**
07/02/15	20.643	276	172	28.010	2.725	930	114	**52.870**
08/02/15	9.484	19	0	9.652	1.220	1	0	**20.377**
09/02/15	134.834	14.228	13.985	90.060	11.192	12.059	3.755	**280.112**
10/02/15	148.132	12.436	12.835	91.251	10.959	12.299	2.702	**290.614**
11/02/15	154.565	11.155	12.949	74.648	10.448	11.756	3.858	**279.380**
12/02/15	145.663	10.613	12.388	66.558	8.136	8.816	2.895	**255.070**
13/02/15	129.190	10.284	9.703	72.528	9.073	9.707	3.472	**243.957**
14/02/15	26.411	146	60	23.945	2.177	726	39	**53.503**
15/02/15	7.466	3	0	8.099	702	0	0	**16.269**
16/02/15	24.320	6	1	20.897	1.490	13	0	**46.726**
17/02/15	11.722	3	0	9.214	326	0	0	**21.264**
18/02/15	101.926	9.533	8.141	71.704	8.530	7.265	1.410	**208.510**
19/02/15	153.846	12.767	12.647	91.832	9.379	10.782	3.293	**294.546**
20/02/15	163.773	11.825	6.814	89.762	10.042	10.573	3.438	**296.227**
21/02/15	52.564	284	134	23.608	2.186	690	134	**79.600**
22/02/15	11.053	23	0	7.839	1.139	1	0	**20.055**
23/02/15	179.603	12.205	6.273	92.606	9.319	11.149	3.332	**314.487**
24/02/15	177.812	10.946	5.017	83.609	9.196	11.999	3.457	**302.037**
25/02/15	167.195	10.679	4.169	78.962	9.145	11.396	3.615	**285.162**
26/02/15	166.025	9.661	3.894	73.956	8.551	10.867	3.379	**276.332**
27/02/15	155.303	10.143	3.246	73.302	8.468	11.188	3.050	**264.699**

28/02/15	37.251	258	151	24.701	2.323	958	145	**65.786**
01/03/15	9.132	0	0	9.721	1.013	1	0	**19.866**
02/03/15	162.355	5.789	4.270	88.349	9.493	11.331	2.566	**284.152**
03/03/15	128.907	5.830	3.543	88.428	9.527	13.142	2.477	**251.853**
04/03/15	163.726	6.195	3.128	83.935	9.294	12.163	2.575	**281.016**
05/03/15	148.699	6.068	2.796	83.753	9.798	10.691	2.966	**264.771**
06/03/15	128.712	5.084	2.241	82.796	9.531	10.052	2.745	**241.162**
07/03/15	21.274	735	96	25.909	2.518	766	66	**51.364**
08/03/15	8.327	376	0	8.716	841	0	0	**18.260**
09/03/15	141.754	7.605	3.273	99.316	9.567	11.018	2.305	**274.838**
10/03/15	138.274	6.474	2.744	90.648	9.684	11.327	1.552	**260.703**
11/03/15	149.545	6.667	2.471	91.280	9.463	12.069	2.088	**273.583**
12/03/15	141.682	7.349	2.306	81.143	9.126	10.930	3.239	**255.776**
13/03/15	131.924	10.337	2.168	76.878	8.183	10.142	3.152	**242.783**
14/03/15	25.998	244	73	22.270	2.091	594	73	**51.344**
15/03/15	6.561	13	0	7.486	943	0	0	**15.003**
16/03/15	146.663	11.900	2.837	89.712	8.752	10.380	3.091	**273.335**
17/03/15	144.136	10.833	2.651	86.133	8.817	11.588	3.620	**267.779**
18/03/15	146.926	9.988	2.237	80.609	8.436	11.985	4.032	**264.213**
19/03/15	137.011	9.302	2.080	72.180	8.221	11.516	3.888	**244.198**
20/03/15	134.392	10.211	1.982	74.759	8.474	9.991	3.203	**243.011**
21/03/15	23.462	257	95	20.327	2.018	871	60	**47.091**
22/03/15	5.123	2	1	7.640	972	1	0	**13.738**
23/03/15	127.311	9.494	2.316	82.487	8.264	11.031	2.656	**243.560**
24/03/15	144.631	8.228	2.200	77.438	8.383	11.122	3.373	**255.375**
25/03/15	136.650	7.695	2.137	72.855	8.420	11.227	3.333	**242.317**
26/03/15	133.018	7.093	1.947	69.869	7.686	11.043	3.340	**233.997**
27/03/15	129.072	8.816	1.670	64.660	7.395	9.676	2.532	**223.821**
28/03/15	22.116	299	99	20.030	1.951	482	101	**45.079**
29/03/15	3.347	10	2	6.989	855	0	0	**11.203**
30/03/15	142.617	10.894	2.492	78.128	8.706	8.434	2.933	**254.205**
31/03/15	129.895	9.604	1.853	73.810	9.241	10.673	2.973	**238.048**
01/04/15	120.094	9.753	1.602	67.785	8.753	10.657	2.840	**221.483**
02/04/15	93.012	8.727	1.235	56.649	8.840	10.549	2.582	**181.594**
03/04/15	6	27	1	8.794	1.970	3	0	**10.801**
04/04/15	15.642	239	58	17.039	2.099	271	39	**35.387**
05/04/15	525	13	0	6.775	1.265	1	0	**8.580**
06/04/15	144.307	13.288	2.835	92.142	9.032	13.079	3.242	**277.924**
07/04/15	127.637	13.271	2.715	94.060	9.054	14.062	3.132	**263.931**
08/04/15	117.523	12.413	2.827	84.365	8.555	13.363	2.488	**241.533**
09/04/15	111.890	11.389	2.768	80.493	8.276	12.735	2.586	**230.137**
10/04/15	103.428	11.552	2.507	74.719	8.277	12.573	1.973	**215.028**
11/04/15	15.833	68	88	20.680	2.795	959	44	**40.466**

12/04/15	579	6	1	7.583	1.289	2	0	**9.460**
13/04/15	116.345	13.308	2.583	78.504	8.763	11.855	2.309	**233.667**
14/04/15	123.596	11.317	2.253	81.253	8.614	14.048	2.449	**243.529**
15/04/15	113.298	11.474	1.877	78.152	8.546	11.460	2.235	**227.042**
16/04/15	115.841	9.780	1.863	76.404	9.401	15.234	2.296	**230.818**
17/04/15	107.585	8.368	1.475	70.672	9.251	14.437	1.818	**213.606**
18/04/15	14.033	55	54	20.980	3.672	1.032	53	**39.878**
19/04/15	798	6	0	6.888	2.648	1	0	**10.341**
20/04/15	113.208	10.805	1.630	78.745	9.334	12.634	1.332	**227.688**
21/04/15	429	8	0	10.518	2.419	1	0	**13.375**
22/04/15	136.988	10.930	1.998	84.096	10.762	16.732	1.949	**263.456**
23/04/15	130.388	9.151	1.762	75.246	10.589	17.387	2.468	**246.993**
24/04/15	132.150	8.921	1.606	74.902	10.623	15.545	2.171	**245.918**
25/04/15	20.282	39	53	20.113	3.555	866	50	**44.957**
26/04/15	898	3	0	7.023	1.443	1	0	**9.369**
27/04/15	143.365	10.334	2.237	85.627	8.531	14.019	2.193	**266.307**
28/04/15	140.920	9.602	1.841	82.137	9.879	14.875	2.328	**261.582**
29/04/15	132.679	9.468	1.229	72.697	9.839	13.657	2.057	**241.627**
30/04/15	115.480	8.804	1.244	73.865	9.214	11.128	1.913	**221.649**
01/05/15	7	27	3	12.071	2.718	2	0	**14.827**
02/05/15	15.652	60	46	19.671	2.400	627	57	**38.512**
03/05/15	398	13	0	7.931	1.550	0	0	**9.892**
04/05/15	125.791	11.251	1.894	76.588	8.207	14.045	2.176	**239.952**
05/05/15	130.125	10.505	1.814	83.054	8.858	14.895	2.724	**251.976**
06/05/15	127.645	8.958	1.214	78.551	9.183	13.373	2.538	**241.462**
07/05/15	127.669	8.628	1.458	79.178	9.228	13.498	2.400	**242.060**
08/05/15	107.742	8.561	1.240	72.937	9.166	12.076	1.475	**213.197**
09/05/15	16.075	115	61	22.087	2.780	696	46	**41.860**
10/05/15	357	19	0	6.723	1.477	0	0	**8.575**
11/05/15	125.720	12.650	2.004	85.241	8.637	12.881	1.321	**248.454**
12/05/15	117.048	9.891	1.787	77.708	8.512	13.752	1.789	**230.488**
13/05/15	121.028	7.616	1.375	76.450	8.799	13.267	1.800	**230.335**
14/05/15	117.161	11.514	2.028	75.282	8.786	12.667	1.859	**229.297**
15/05/15	111.732	11.591	4.136	70.317	8.757	11.765	1.821	**220.118**
16/05/15	16.367	36	280	17.582	2.426	719	11	**37.420**
17/05/15	543	16	0	7.389	1.281	0	0	**9.229**
18/05/15	132.533	14.808	3.610	84.908	8.439	10.473	2.239	**257.011**
19/05/15	128.116	13.280	2.675	89.439	8.840	10.569	2.576	**255.496**
20/05/15	120.293	12.664	1.794	88.713	8.679	10.305	2.504	**244.951**
21/05/15	124.911	11.390	2.223	84.327	9.989	12.368	2.335	**247.542**
22/05/15	111.826	10.554	1.551	77.945	10.394	10.875	2.170	**225.314**
23/05/15	16.581	28	130	21.252	3.027	536	71	**41.625**
24/05/15	348	4	0	7.198	1.790	0	0	**9.340**

25/05/15	132.529	13.319	2.074	87.069	10.393	10.677	2.446	**258.506**
26/05/15	127.021	11.173	1.708	82.833	10.598	11.048	2.397	**246.778**
27/05/15	140.607	10.070	1.015	88.080	10.434	11.749	2.431	**264.385**
28/05/15	128.497	9.959	1.768	85.876	9.813	10.912	2.247	**249.072**
29/05/15	115.189	6.514	1.101	82.787	9.134	10.191	1.874	**226.788**
30/05/15	13.494	32	62	23.764	2.899	782	26	**41.058**
31/05/15	461	0	0	8.596	1.467	0	0	**10.525**
01/06/15	134.118	8.888	1.649	96.330	9.352	10.624	2.158	**263.119**
02/06/15	130.057	12.599	1.680	87.910	8.048	11.200	1.923	**253.418**
03/06/15	118.687	11.253	952	83.300	6.281	9.953	1.877	**232.303**
04/06/15	2	46	0	13.621	2.516	1	0	**16.186**
05/06/15	100.987	11.625	1.192	84.393	5.186	7.968	646	**211.998**
06/06/15	15.186	42	59	23.124	2.243	536	39	**41.229**
07/06/15	519	23	0	9.281	1.518	0	0	**11.341**
08/06/15	133.027	10.519	1.422	96.819	8.342	12.553	1.515	**264.197**
09/06/15	115.252	12.674	1.778	97.018	6.619	11.007	1.016	**245.363**
10/06/15	125.982	12.435	1.179	90.656	7.917	11.656	1.767	**251.592**
11/06/15	122.404	11.126	1.683	88.517	8.483	13.181	1.724	**247.117**
12/06/15	91.978	8.993	1.324	72.447	6.324	10.560	1.137	**192.762**
13/06/15	15.735	22	84	23.814	2.222	740	6	**42.623**
14/06/15	529	8	0	8.328	1.090	4	0	**9.959**
15/06/15	127.542	12.726	1.953	97.965	8.034	12.275	1.539	**262.034**
16/06/15	126.952	11.263	1.512	96.482	8.402	13.361	1.547	**259.519**
17/06/15	129.554	11.364	922	91.806	7.966	11.348	1.731	**254.691**
18/06/15	125.608	10.466	2.778	87.578	7.715	10.901	1.737	**246.782**
19/06/15	108.534	9.553	3.752	85.833	7.233	9.723	1.680	**226.308**
20/06/15	16.489	29	1.081	24.912	2.204	499	22	**45.237**
21/06/15	581	18	0	9.468	1.313	5	0	**11.384**
22/06/15	131.611	11.177	6.287	98.414	7.877	10.395	1.581	**267.342**
23/06/15	118.216	10.321	5.573	87.135	8.079	10.586	1.744	**241.654**
24/06/15	106.953	9.810	4.604	80.101	7.020	9.713	1.546	**219.746**
25/06/15	116.041	10.765	6.296	85.072	7.220	9.943	1.719	**237.056**
26/06/15	109.628	10.387	5.420	83.802	7.033	9.426	1.517	**227.213**
27/06/15	15.872	23	765	24.166	1.780	467	27	**43.100**
28/06/15	386	8	0	7.624	882	1	0	**8.900**
29/06/15	123.009	12.685	5.631	90.852	8.499	10.108	1.521	**252.304**
30/06/15	122.778	12.210	5.293	94.643	6.684	10.496	1.416	**253.520**
01/07/15	118.532	12.084	2.442	74.941	8.212	10.986	1.389	**228.586**
02/07/15	116.286	11.021	2.460	82.096	9.278	10.882	1.431	**233.456**
03/07/15	101.424	10.506	1.749	66.302	8.123	9.888	1.568	**199.561**
04/07/15	17.096	42	147	24.916	2.432	638	62	**45.333**
05/07/15	572	9	0	10.178	1.151	0	0	**11.910**
06/07/15	145.883	11.775	2.340	101.546	9.414	10.810	1.852	**283.619**

07/07/15	148.257	11.352	2.133	100.101	9.413	10.909	1.835	**283.999**
08/07/15	132.017	11.325	1.442	87.889	9.259	10.621	1.394	**253.947**
09/07/15	99.394	8.985	1.510	77.105	7.136	7.239	959	**202.329**
10/07/15	113.422	11.609	1.293	81.014	8.712	8.918	1.111	**226.078**
11/07/15	28.791	51	124	24.976	2.142	510	39	**56.632**
12/07/15	649	15	0	9.210	1.155	0	0	**11.028**
13/07/15	147.922	13.678	1.853	93.209	8.861	10.568	1.518	**277.610**
14/07/15	144.341	13.772	1.837	102.950	9.345	11.341	1.468	**285.055**
15/07/15	153.757	12.566	1.153	92.229	9.113	10.649	1.523	**280.990**
16/07/15	143.544	11.660	1.817	83.510	8.469	10.080	1.532	**260.611**
17/07/15	131.959	10.989	1.637	76.456	8.205	9.071	1.397	**239.714**
18/07/15	21.193	57	95	23.722	2.289	750	22	**48.129**
19/07/15	795	13	0	10.990	1.175	1	0	**12.974**
20/07/15	157.026	13.095	2.190	94.421	9.785	11.349	1.301	**289.168**
21/07/15	153.987	11.613	1.756	84.928	9.350	11.468	1.496	**274.597**
22/07/15	156.301	11.659	1.018	89.218	8.686	10.092	1.577	**278.550**
23/07/15	155.698	10.816	1.725	83.103	8.347	9.726	1.632	**271.046**
24/07/15	146.170	9.634	1.381	74.935	7.307	8.514	1.361	**249.302**
25/07/15	22.266	44	126	21.673	2.113	596	24	**46.842**
26/07/15	450	6	0	10.061	1.256	0	0	**11.774**
27/07/15	151.106	13.130	2.255	87.925	10.905	8.079	967	**274.368**
28/07/15	151.245	11.261	1.803	81.714	8.947	10.343	1.561	**266.873**
29/07/15	142.789	10.653	1.014	79.989	8.381	9.956	1.558	**254.339**
30/07/15	134.762	10.526	1.610	77.225	8.289	10.075	1.552	**244.039**
31/07/15	115.551	10.030	1.265	72.869	8.240	8.887	1.334	**218.177**
01/08/15	15.958	94	69	26.224	2.275	540	26	**45.187**
02/08/15	522	35	3	9.802	1.291	1	0	**11.653**
03/08/15	144.825	12.149	1.994	90.259	9.197	9.527	1.629	**269.580**
04/08/15	134.471	12.458	1.497	90.441	9.190	11.310	1.571	**260.938**
05/08/15	123.903	11.904	994	87.646	9.470	11.022	1.665	**246.606**
06/08/15	114.942	11.140	1.557	96.805	8.912	9.487	1.666	**244.508**
07/08/15	101.791	10.734	1.234	89.155	8.570	8.328	1.306	**221.118**
08/08/15	13.894	35	67	27.240	3.077	614	40	**44.967**
09/08/15	394	55	0	10.057	1.610	0	0	**12.116**
10/08/15	123.368	14.532	1.889	99.650	9.378	9.632	1.268	**259.718**
11/08/15	124.711	13.546	1.595	90.268	10.578	11.178	1.241	**253.117**
12/08/15	120.715	12.083	922	82.642	10.405	10.683	1.537	**238.987**
13/08/15	115.039	11.545	1.645	77.950	9.375	10.129	1.272	**226.955**
14/08/15	107.139	10.724	1.213	71.534	8.532	8.664	1.264	**209.069**
15/08/15	13.498	69	43	22.390	3.049	502	5	**39.557**
16/08/15	696	42	1	9.308	1.667	0	0	**11.714**
17/08/15	139.243	13.944	1.914	85.792	10.339	8.857	1.378	**261.467**
18/08/15	146.873	12.634	1.655	83.132	9.149	10.922	1.578	**265.943**

19/08/15	147.140	11.625	1.026	82.274	8.540	10.116	1.540	**262.263**
20/08/15	159.576	11.299	1.724	84.693	8.692	8.373	1.441	**275.797**
21/08/15	132.748	10.264	1.177	74.317	7.523	8.180	1.525	**235.735**
22/08/15	16.783	17	81	21.525	1.877	515	36	**40.835**
23/08/15	688	13	0	9.644	1.201	0	0	**11.545**
24/08/15	153.296	11.747	1.774	80.787	7.512	8.984	1.408	**265.507**
25/08/15	140.875	10.683	1.573	77.678	8.028	10.323	1.550	**250.711**
26/08/15	137.979	10.091	1.314	77.263	7.270	10.444	1.729	**246.090**
27/08/15	127.648	9.770	1.214	72.274	6.828	9.103	1.565	**228.402**
28/08/15	122.234	9.584	1.124	68.591	6.554	8.946	1.290	**218.324**
29/08/15	15.541	87	68	22.941	2.334	566	26	**41.564**
30/08/15	802	12	0	8.651	1.279	0	0	**10.744**
31/08/15	125.908	12.365	1.684	84.893	8.569	10.853	1.687	**245.959**
01/09/15	128.842	10.869	1.314	76.506	8.453	18.517	1.868	**246.369**
02/09/15	132.144	11.261	1.280	77.667	8.448	14.935	1.895	**247.631**
03/09/15	119.492	10.723	1.240	74.789	9.241	10.683	2.170	**228.338**
04/09/15	103.224	8.766	973	72.850	10.061	10.034	1.582	**207.490**
05/09/15	12.724	54	91	24.701	3.016	659	34	**41.280**
06/09/15	607	14	0	9.970	1.298	0	0	**11.889**
07/09/15	166	9	11	14.377	1.559	3	0	**16.125**
08/09/15	116.219	12.976	1.525	75.918	9.885	10.534	1.307	**228.364**
09/09/15	121.739	9.219	1.584	90.036	11.165	12.098	1.636	**247.478**
10/09/15	112.193	11.575	1.359	86.121	10.757	9.050	1.362	**232.417**
11/09/15	118.234	10.775	1.203	76.355	8.785	12.035	1.398	**228.787**
12/09/15	16.303	48	97	23.374	2.512	670	14	**43.018**
13/09/15	591	4	0	9.393	1.339	0	0	**11.327**
14/09/15	143.529	13.330	1.755	96.073	9.645	11.955	1.456	**277.743**
15/09/15	144.243	13.216	1.584	94.002	9.887	11.063	1.390	**275.384**
16/09/15	139.022	11.326	1.500	82.572	8.903	11.767	1.456	**256.546**
17/09/15	154.193	10.914	1.348	85.532	8.096	9.562	1.433	**271.076**
18/09/15	141.131	9.507	1.007	72.985	8.028	9.367	1.369	**243.394**
19/09/15	17.951	16	58	22.691	2.316	450	32	**43.513**
20/09/15	756	18	0	10.064	1.299	0	0	**12.138**
21/09/15	157.872	13.228	1.702	89.976	10.475	9.538	1.502	**284.292**
22/09/15	150.442	11.376	1.472	82.146	9.209	11.084	1.629	**267.358**
23/09/15	143.303	10.460	1.304	79.013	8.797	10.813	1.694	**255.384**
24/09/15	141.929	10.515	1.253	75.442	8.637	10.161	1.533	**249.471**
25/09/15	128.052	10.270	1.099	71.750	8.994	9.332	1.301	**230.797**
26/09/15	16.099	22	64	22.078	2.811	445	9	**41.529**
27/09/15	758	37	3	9.494	1.335	1	0	**11.628**
28/09/15	158.171	12.191	1.717	83.574	11.167	10.093	1.494	**278.407**
29/09/15	158.414	10.742	1.549	80.371	11.220	11.520	1.562	**275.378**
30/09/15	144.854	12.124	1.556	78.235	11.563	13.475	1.540	**263.348**

01/10/15	130.794	14.311	1.451	77.409	11.199	12.963	1.579	**249.706**
02/10/15	111.366	15.744	1.239	70.777	10.703	12.140	1.390	**223.358**
03/10/15	15.801	46	71	24.188	3.172	620	75	**43.974**
04/10/15	843	15	0	11.122	2.180	2	0	**14.162**
05/10/15	142.327	21.327	1.555	93.687	12.257	10.390	1.538	**283.082**
06/10/15	135.019	21.408	1.027	102.630	11.205	10.181	1.497	**282.966**
07/10/15	133.284	22.041	880	99.975	11.671	11.192	1.465	**280.508**
08/10/15	91.873	21.389	1.002	94.984	10.788	8.328	1.158	**229.521**
09/10/15	119.313	20.663	899	89.879	10.194	7.067	978	**248.992**
10/10/15	18.646	45	62	25.249	2.820	536	17	**47.375**
11/10/15	547	10	0	7.760	836	0	0	**9.152**
12/10/15	297	17	0	14.992	2.029	3	0	**17.338**
13/10/15	136.190	28.020	1.178	111.161	10.591	7.181	967	**295.287**
14/10/15	147.969	23.468	1.278	110.711	10.121	8.155	862	**302.565**
15/10/15	157.016	16.395	137	69.203	8.154	6.107	550	**257.562**
16/10/15	148.757	21.821	1.119	94.188	8.700	6.474	861	**281.921**
17/10/15	26.294	48	91	26.272	4.891	602	8	**58.207**
18/10/15	230	7	3	10.545	1.913	0	0	**12.698**
19/10/15	145.265	24.481	1.345	102.714	13.589	5.660	577	**293.630**
20/10/15	92.752	5.787	0	44.715	7.073	4.661	630	**155.618**
21/10/15	139.959	16.793	1.463	97.850	12.755	6.558	858	**276.236**
22/10/15	143.619	18.953	1.070	79.657	12.426	6.488	1.059	**263.272**
23/10/15	134.817	17.060	1.019	90.493	11.397	6.072	897	**261.755**
24/10/15	23.384	43	76	20.234	3.395	376	12	**47.519**
25/10/15	218	7	0	7.999	1.878	3	0	**10.105**
26/10/15	145.661	18.011	1.125	73.647	9.354	5.139	790	**253.726**
27/10/15	137.543	18.034	1.993	69.579	9.878	7.123	1.061	**245.212**
28/10/15	141.440	19.103	2.380	69.110	8.909	6.688	1.291	**248.921**
29/10/15	150.411	21.974	1.897	67.221	9.733	8.268	1.238	**260.742**
30/10/15	120.631	18.365	1.121	62.147	10.164	6.854	1.215	**220.497**
31/10/15	15.142	60	74	21.670	3.069	295	109	**40.419**
01/11/15	955	18	0	9.584	1.251	0	0	**11.809**
02/11/15	411	35	0	14.868	2.016	3	0	**17.333**
03/11/15	153.893	23.050	1.866	71.227	10.040	7.977	1.162	**269.215**
04/11/15	149.706	25.007	1.880	68.103	9.416	9.492	1.423	**265.027**
05/11/15	138.918	21.002	1.333	67.410	9.258	10.381	1.301	**249.603**
06/11/15	120.061	19.452	1.003	62.139	8.307	9.196	1.277	**221.434**
07/11/15	15.816	54	77	21.792	2.793	564	37	**41.134**
08/11/15	1.058	13	1	10.197	1.286	1	0	**12.557**
09/11/15	139.043	23.344	1.567	77.975	9.024	9.208	1.067	**261.227**
10/11/15	133.852	24.154	1.326	72.293	8.781	10.173	1.082	**251.661**
11/11/15	128.693	19.702	1.237	64.330	7.642	9.792	1.103	**232.500**
12/11/15	136.052	20.753	1.124	74.333	7.326	9.786	1.204	**250.578**

13/11/15	116.609	16.595	1.095	71.128	5.078	7.237	631	**218.374**
14/11/15	19.992	22	62	25.563	2.047	588	9	**48.282**
15/11/15	104	6	0	10.145	1.284	1	0	**11.539**
16/11/15	143.892	25.099	1.719	98.488	6.667	6.907	936	**283.708**
17/11/15	145.745	22.916	1.515	98.141	6.755	8.880	927	**284.880**
18/11/15	118.741	19.150	1.497	85.924	6.126	7.945	855	**240.238**
19/11/15	144.840	18.966	1.273	87.394	5.831	7.449	857	**266.611**
20/11/15	102.512	14.421	656	64.104	5.020	5.953	581	**193.247**
21/11/15	19.706	24	52	22.634	2.111	279	27	**44.833**
22/11/15	282	14	0	9.019	1.100	1	0	**10.415**
23/11/15	157.958	24.756	1.635	93.081	7.330	8.117	1.106	**293.982**
24/11/15	151.713	22.697	1.427	90.244	7.133	10.596	1.160	**284.970**
25/11/15	149.526	19.660	1.164	79.841	7.284	10.197	1.061	**268.732**
26/11/15	142.862	20.702	1.206	84.282	6.784	10.621	1.128	**267.584**
27/11/15	119.840	16.769	1.077	73.527	5.572	8.982	877	**226.643**
28/11/15	17.371	61	69	26.130	2.597	548	35	**46.809**
29/11/15	4	22	0	7.915	1.153	0	0	**9.094**
30/11/15	153.379	20.069	1.459	81.822	8.874	10.807	999	**277.408**
01/12/15	143.331	22.921	1.309	92.569	8.355	11.862	1.094	**281.441**
02/12/15	131.221	23.053	986	84.534	7.962	12.135	1.042	**260.933**
03/12/15	120.892	18.813	767	78.743	7.084	9.410	1.097	**236.805**
04/12/15	108.884	17.705	872	72.917	7.636	10.637	1.025	**219.676**
05/12/15	15.082	46	54	25.335	2.383	630	38	**43.569**
06/12/15	959	10	3	10.106	1.357	2	0	**12.436**
07/12/15	127.563	20.125	1.104	93.808	8.704	11.081	1.161	**263.547**
08/12/15	106.469	21.509	914	77.718	7.285	10.074	774	**224.741**
09/12/15	122.981	20.997	1.049	82.464	7.556	10.673	816	**246.535**
10/12/15	122.245	20.212	998	79.215	7.780	9.610	919	**240.979**
11/12/15	116.570	18.118	808	75.008	6.678	8.966	789	**226.937**
12/12/15	19.982	31	69	22.466	2.093	608	6	**45.256**
13/12/15	5.305	15	0	9.619	1.021	1	0	**15.961**
14/12/15	134.457	23.982	1.252	89.024	9.021	11.099	790	**269.624**
15/12/15	133.580	22.320	981	87.670	8.315	11.131	997	**264.994**
16/12/15	115.405	20.284	1.031	80.216	8.026	10.791	988	**236.741**
17/12/15	140.123	18.612	973	80.029	7.637	10.235	879	**258.489**
18/12/15	109.796	14.239	770	72.848	7.607	8.923	584	**214.767**
19/12/15	14.496	50	56	24.096	2.411	440	29	**41.579**
20/12/15	520	17	3	10.409	1.220	0	0	**12.169**
21/12/15	129.500	24.121	1.095	84.852	8.387	8.909	642	**257.505**
22/12/15	113.437	21.144	1.005	74.949	8.057	8.879	641	**228.111**
23/12/15	90.052	16.983	678	60.679	6.319	7.205	425	**182.341**
24/12/15	18.766	4.334	114	25.649	2.562	1.383	57	**52.864**
25/12/15	568	4	0	5.646	702	0	0	**6.920**

26/12/15	13.433	35	33	17.163	1.454	318	6	**32.443**
27/12/15	1.054	17	0	8.476	964	0	0	**10.511**
28/12/15	102.884	25.969	889	78.464	7.772	7.432	445	**223.855**
29/12/15	104.756	22.985	681	70.425	7.076	7.007	510	**213.440**
30/12/15	87.476	18.234	389	60.804	6.613	6.087	321	**179.924**
31/12/15	811	45	2	21.046	2.285	127	0	**24.315**
01/01/16	770	9	0	6.323	564	0	0	**7.666**
02/01/16	14.758	38	41	17.615	1.458	257	8	**34.175**
03/01/16	1.538	19	0	9.533	722	0	0	**11.812**
04/01/16	135.275	29.155	993	100.849	8.111	11.032	710	**286.125**
05/01/16	139.111	24.549	893	99.292	8.763	13.572	853	**287.034**
06/01/16	138.200	24.500	853	89.096	8.175	11.775	1.087	**273.687**
07/01/16	137.821	22.798	848	85.421	8.621	10.787	848	**267.144**
08/01/16	131.817	23.124	713	80.792	8.434	12.304	679	**257.863**
09/01/16	23.229	60	78	25.923	2.447	942	13	**52.693**
10/01/16	1.697	23	0	10.270	2.298	3	0	**14.290**
11/01/16	147.224	27.938	976	95.334	12.169	11.156	589	**295.384**
12/01/16	147.535	28.979	947	93.407	13.401	11.903	798	**296.970**
13/01/16	148.655	25.735	817	90.884	13.733	11.508	865	**292.196**
14/01/16	165.959	22.420	763	93.993	12.922	8.682	611	**305.349**
15/01/16	160.804	25.113	743	83.102	11.888	9.014	703	**291.367**
16/01/16	26.900	35	72	23.149	3.802	552	22	**54.532**
17/01/16	1.738	11	0	8.592	1.915	0	0	**12.256**
18/01/16	174.212	30.979	1.062	91.034	11.726	9.246	754	**319.014**
19/01/16	168.034	27.672	856	83.035	11.410	10.829	897	**302.734**
20/01/16	162.299	24.222	909	81.776	12.411	10.032	895	**292.545**
21/01/16	160.521	21.989	758	78.144	11.186	10.003	981	**283.581**
22/01/16	144.203	22.291	678	69.968	8.844	8.983	871	**255.837**
23/01/16	22.749	20	57	22.024	2.557	573	26	**48.005**
24/01/16	828	9	0	8.887	1.424	1	0	**11.149**
25/01/16	166.503	27.623	990	77.108	10.316	8.737	806	**292.084**
26/01/16	163.764	23.516	970	76.137	9.482	10.418	951	**285.238**
27/01/16	158.031	35.735	2.226	114.903	9.062	10.885	950	**331.792**
28/01/16	155.770	23.195	855	77.879	8.512	10.589	1.042	**277.843**
29/01/16	143.499	20.766	676	72.433	9.030	9.714	991	**257.109**
30/01/16	20.333	37	54	21.821	2.671	637	38	**45.590**
31/01/16	685	5	0	8.427	1.462	2	0	**10.581**
01/02/16	138.201	25.541	911	80.660	8.819	9.172	1.026	**264.330**
02/02/16	146.225	24.312	938	77.965	9.728	10.010	1.207	**270.385**
03/02/16	134.022	23.564	899	77.861	9.288	10.867	1.442	**257.942**
04/02/16	127.770	22.168	808	76.229	9.745	11.537	1.323	**249.579**
05/02/16	106.178	15.939	668	75.788	10.195	9.710	913	**219.391**
06/02/16	14.252	51	62	24.131	2.701	527	6	**41.731**

07/02/16	89	12	0	9.491	1.166	0	0	**10.758**
08/02/16	105	15	1	20.391	1.933	11	0	**22.455**
09/02/16	89	15	0	16.376	1.949	3	0	**18.431**
10/02/16	84.298	22.688	684	70.490	8.720	6.896	343	**194.119**
11/02/16	139.858	29.742	1.094	98.813	9.096	12.324	978	**291.904**
12/02/16	137.558	28.810	825	94.266	8.934	11.612	827	**282.833**
13/02/16	23.244	40	82	30.529	3.059	827	19	**57.800**
14/02/16	612	10	0	8.719	1.136	4	0	**10.481**
15/02/16	153.733	32.021	1.134	107.040	7.898	10.137	843	**312.806**
16/02/16	126.445	30.808	1.034	102.645	6.148	9.467	828	**277.375**
17/02/16	160.070	27.588	1.396	95.508	7.101	10.919	1.155	**303.738**
18/02/16	154.923	23.536	1.318	88.313	7.562	11.002	1.166	**287.819**
19/02/16	139.247	22.205	1.102	82.034	8.024	9.348	962	**262.922**
20/02/16	21.568	45	213	25.655	2.389	629	25	**50.523**
21/02/16	743	12	0	10.057	881	1	0	**11.694**
22/02/16	147.323	27.213	1.723	74.152	8.338	11.793	927	**271.469**
23/02/16	151.362	28.973	1.650	100.487	8.525	11.173	1.285	**303.454**
24/02/16	143.805	25.442	1.726	90.313	8.600	11.474	1.316	**282.676**
25/02/16	135.779	23.263	1.592	81.312	8.254	10.532	1.229	**261.961**
26/02/16	122.792	23.481	1.471	74.478	7.920	10.534	1.092	**241.768**
27/02/16	17.846	26	184	25.955	2.742	483	50	**47.285**
28/02/16	259	24	0	8.239	1.631	0	0	**10.153**
29/02/16	152.370	30.535	2.241	93.782	10.491	10.235	1.249	**300.902**
01/03/16	135.790	29.648	1.768	89.477	10.433	11.593	1.322	**280.030**
02/03/16	103.168	22.676	1.612	80.245	8.771	9.886	1.155	**227.513**
03/03/16	122.063	25.751	1.715	81.720	9.780	10.703	1.401	**253.132**
04/03/16	108.146	19.854	1.553	78.398	9.658	9.513	1.301	**228.423**
05/03/16	14.096	83	247	28.503	3.333	675	61	**46.999**
06/03/16	11	8	0	9.671	1.426	1	0	**11.116**
07/03/16	127.594	32.566	1.860	96.734	10.620	9.757	1.335	**280.467**
08/03/16	118.358	30.257	1.806	90.027	10.073	10.236	1.172	**261.929**
09/03/16	118.798	30.047	1.938	91.967	10.138	10.301	1.189	**264.379**
10/03/16	115.880	27.962	2.099	87.157	10.488	10.149	1.261	**254.997**
11/03/16	104.541	22.810	1.781	78.554	8.922	8.799	869	**226.277**
12/03/16	15.630	43	258	25.053	2.639	613	20	**44.256**
13/03/16	707	17	0	10.139	1.758	1	0	**12.621**
14/03/16	144.387	33.633	2.256	101.457	10.157	9.777	1.260	**302.928**
15/03/16	151.172	29.328	2.211	100.100	10.227	10.181	1.488	**304.707**
16/03/16	147.284	26.358	2.061	91.785	9.352	8.774	1.419	**287.033**
17/03/16	163.399	24.028	1.713	92.419	6.726	8.109	1.230	**297.623**
18/03/16	159.224	23.696	1.783	84.294	9.365	9.010	1.359	**288.731**
19/03/16	20.300	25	215	24.041	2.549	420	20	**47.570**
20/03/16	1.166	10	2	12.231	1.114	0	0	**14.523**

21/03/16	157.650	27.703	2.106	91.652	10.897	9.858	893	**300.758**
22/03/16	146.688	24.139	2.024	91.436	9.137	9.937	1.051	**284.413**
23/03/16	131.307	21.176	1.943	76.279	8.427	9.286	944	**249.362**
24/03/16	100.408	22.991	1.613	69.861	8.539	7.953	781	**212.145**
25/03/16	307	309	0	7.216	1.832	11	0	**9.676**
26/03/16	9.992	57	206	18.496	1.611	212	0	**30.576**
27/03/16	971	39	0	7.787	1.127	1	0	**9.924**
28/03/16	150.836	38.716	3.111	89.118	8.752	8.800	886	**300.218**
29/03/16	160.042	33.042	3.269	83.304	8.728	10.126	1.194	**299.705**
30/03/16	149.260	26.501	3.045	79.453	9.276	11.252	1.133	**279.921**
31/03/16	138.906	24.610	2.834	77.590	9.734	10.194	1.064	**264.931**
01/04/16	113.619	23.656	2.330	72.442	9.069	8.455	942	**230.513**
02/04/16	13.816	66	248	24.454	1.443	621	18	**40.665**
03/04/16	402	14	0	13.086	442	0	0	**13.944**
04/04/16	129.374	30.235	1.506	83.956	9.872	9.451	1.048	**265.443**
05/04/16	125.047	27.773	1.503	87.157	11.243	11.155	1.368	**265.245**
06/04/16	118.230	23.577	1.734	86.372	11.007	11.197	1.245	**253.362**
07/04/16	112.649	25.398	3.086	82.141	10.552	11.153	1.164	**246.143**
08/04/16	96.205	24.125	2.512	75.296	9.225	9.392	754	**217.509**
09/04/16	12.012	51	329	24.797	1.439	505	8	**39.140**
10/04/16	331	23	0	12.136	1.073	0	0	**13.564**
11/04/16	119.982	31.012	3.551	93.298	11.211	10.346	850	**270.251**
12/04/16	123.291	28.714	3.285	88.554	12.461	11.298	1.099	**268.701**
13/04/16	121.752	24.859	3.095	83.046	10.098	10.646	1.182	**254.678**
14/04/16	122.266	23.256	3.066	81.259	9.624	10.230	1.064	**250.764**
15/04/16	116.990	21.067	2.696	71.861	9.124	8.709	809	**231.256**
16/04/16	14.802	31	298	21.331	1.579	600	7	**38.649**
17/04/16	941	30	0	9.900	1.002	0	0	**11.873**
18/04/16	138.884	28.427	3.031	88.220	9.945	9.517	718	**278.741**
19/04/16	132.396	26.207	2.347	80.448	10.011	10.191	1.063	**262.664**
20/04/16	112.154	22.366	2.738	79.494	9.786	7.697	1.014	**235.249**
21/04/16	178	112	0	20.053	2.837	0	0	**23.179**
22/04/16	99.553	25.942	2.567	69.165	7.814	6.646	507	**212.193**
23/04/16	11.802	27	309	20.433	1.625	495	18	**34.710**
24/04/16	786	74	0	9.948	1.341	0	0	**12.149**
25/04/16	140.958	28.520	3.358	94.431	9.387	10.090	837	**287.582**
26/04/16	132.824	26.549	3.185	83.196	10.059	11.675	1.094	**268.581**
27/04/16	123.455	23.034	2.740	80.728	9.608	11.580	918	**252.063**
28/04/16	129.819	21.045	2.461	69.937	9.034	10.924	828	**244.049**
29/04/16	113.880	19.790	2.371	70.326	9.358	10.676	741	**227.143**
30/04/16	13.594	81	321	23.574	1.785	433	13	**39.802**
01/05/16		32	0	9.600	1.433	0	0	**11.066**
02/05/16	130.759	28.153	3.056	90.879	11.141	11.480	817	**276.285**

03/05/16	115.975	25.775	2.951	89.782	11.669	11.638	1.072	**258.863**
04/05/16	108.203	23.415	2.632	85.906	10.207	11.368	1.101	**242.832**
05/05/16	104.311	21.150	2.917	85.703	10.765	12.218	1.105	**238.170**
06/05/16	88.187	18.309	2.151	85.476	10.534	10.748	1.023	**216.427**
07/05/16	9.131	68	335	24.400	2.004	564	4	**36.507**
08/05/16	564	71	0	8.930	1.287	0	0	**10.852**
09/05/16	103.906	30.121	2.850	95.890	9.908	10.786	768	**254.228**
10/05/16	104.238	29.125	2.646	90.216	10.414	12.010	860	**249.509**
11/05/16	103.369	30.553	2.220	87.053	9.425	12.060	948	**245.628**
12/05/16	98.671	27.561	2.067	82.145	8.501	12.288	778	**232.010**
13/05/16	87.999	25.636	1.678	79.129	8.507	11.090	741	**214.780**
14/05/16	10.604	63	280	21.807	2.105	512	3	**35.374**
15/05/16	791	29	1	9.093	1.298	5	0	**11.217**
16/05/16	117.623	29.568	2.844	93.736	10.429	11.956	715	**266.870**
17/05/16	115.801	37.218	3.397	87.725	9.603	14.104	725	**268.574**
18/05/16	112.739	31.606	3.158	81.688	10.992	11.951	873	**253.007**
19/05/16	110.971	27.193	3.163	80.007	9.121	12.409	836	**243.701**
20/05/16	98.809	29.775	2.808	78.201	9.557	10.798	696	**230.643**
21/05/16	13.398	59	434	21.975	2.236	555	19	**38.676**
22/05/16	665	11	0	9.352	298	0	0	**10.326**
23/05/16	116.627	35.275	3.711	84.928	9.563	12.503	889	**263.495**
24/05/16	114.471	29.896	3.800	81.751	9.271	12.785	762	**252.737**
25/05/16	107.684	26.474	3.163	75.394	8.840	12.116	792	**234.463**
26/05/16	3	86	61	17.712	2.256	0	0	**20.118**
27/05/16	106.600	27.609	2.700	70.547	7.319	8.974	578	**224.327**
28/05/16	14.536	316	458	19.193	1.929	506	12	**36.950**
29/05/16	774	326	0	8.339	1.589	0	0	**11.027**
30/05/16	131.390	29.997	3.648	85.651	9.250	14.501	1.348	**275.784**
31/05/16	124.695	28.768	3.724	86.846	9.652	14.983	1.092	**269.759**
01/06/16	108.191	29.184	3.711	85.830	10.581	13.339	1.402	**252.239**
02/06/16	98.825	26.379	3.683	85.692	9.275	12.528	949	**237.331**
03/06/16	87.883	25.425	3.761	82.343	9.040	11.480	1.265	**221.198**
04/06/16	12.435	1.380	568	27.109	1.032	309	7	**42.840**
05/06/16	534	110	0	11.618	1.061	0	0	**13.322**
06/06/16	104.787	28.421	4.367	94.221	12.171	12.196	1.396	**257.559**
07/06/16	104.587	28.616	5.001	94.800	12.490	12.218	1.355	**259.067**
08/06/16	102.032	30.234	4.632	87.462	10.646	11.417	1.066	**247.489**
09/06/16	146.432	26.003	4.169	84.271	9.437	17.929	1.538	**289.780**
10/06/16	876.158	22.487	4.118	163.952	9.520	105.911	950	**1.183.096**
11/06/16	12.107	105	670	21.553	2.339	482	21	**37.278**
12/06/16	382	67	0	7.416	1.140	0	0	**9.004**
13/06/16	111.145	31.339	5.375	81.663	9.058	10.027	824	**249.431**
14/06/16	125.211	29.815	5.587	86.252	9.582	11.034	1.011	**268.491**

15/06/16	129.407	29.099	5.736	87.274	11.681	11.256	760	**275.213**
16/06/16	125.559	28.514	5.726	81.550	12.009	11.587	995	**265.940**
17/06/16	122.662	26.654	5.069	78.540	9.071	9.418	1.025	**252.439**
18/06/16	17.544	140	619	21.197	2.195	399	77	**42.170**
19/06/16	545	95	0	8.115	1.457	0	0	**10.212**
20/06/16	139.368	31.215	5.227	93.991	12.652	9.897	1.070	**293.419**
21/06/16	133.408	32.222	4.861	86.369	10.864	12.194	1.101	**281.018**
22/06/16	121.177	28.494	5.466	81.197	10.420	10.840	985	**258.579**
23/06/16	111.292	24.772	4.624	72.356	10.458	9.079	738	**233.319**
24/06/16	96.352	22.555	3.982	63.297	8.760	8.212	743	**203.901**
25/06/16	13.546	190	705	21.070	2.642	477	66	**38.695**
26/06/16	579	166	0	8.342	1.678	0	0	**10.765**
27/06/16	135.073	30.793	5.578	88.161	11.797	9.800	980	**282.183**
28/06/16	135.443	29.090	6.089	86.720	10.262	9.900	883	**278.387**
29/06/16	146.047	25.053	5.574	86.435	11.432	11.343	898	**286.783**
30/06/16	149.093	18.342	5.243	91.907	11.209	10.442	982	**287.217**
01/07/16	119.479	25.763	4.642	81.009	9.967	11.052	850	**252.762**
02/07/16	16.376	166	801	24.979	3.117	889	130	**46.458**
03/07/16	549	82	0	9.750	1.714	0	0	**12.095**
04/07/16	127.185	32.839	9.648	98.013	10.916	11.573	942	**291.116**
05/07/16	124.282	34.775	11.429	98.494	11.762	11.901	1.115	**293.756**
06/07/16	117.264	30.565	11.689	89.146	11.132	11.567	1.203	**272.567**
07/07/16	109.715	29.377	10.056	89.995	11.648	10.381	793	**261.965**
08/07/16	98.210	28.480	8.896	70.657	10.610	9.246	508	**226.607**
09/07/16	12.101	120	1.875	23.181	2.838	691	81	**40.886**
10/07/16	722	74	0	9.489	2.055	3	0	**12.343**
11/07/16	124.024	15.839	11.383	102.838	12.535	10.149	788	**277.555**
12/07/16	119.092	30.775	12.023	96.720	11.391	11.341	827	**282.170**
13/07/16	120.181	31.969	12.183	92.329	11.732	10.959	834	**280.187**
14/07/16	122.137	29.580	10.997	89.219	10.902	10.311	842	**273.988**
15/07/16	123.098	29.822	10.071	79.893	10.714	9.214	661	**263.473**
16/07/16	16.496	233	1.766	21.776	1.933	596	184	**42.983**
17/07/16	451	86	0	8.850	1.614	9.957	0	**20.958**
18/07/16	154.437	32.978	11.243	96.216	11.220	0	632	**306.726**
19/07/16	154.793	34.104	11.241	93.602	11.276	11.310	699	**317.027**
20/07/16	141.158	33.335	11.130	94.060	11.970	10.991	698	**303.342**
21/07/16	144.915	30.123	9.929	89.338	10.864	8.984	727	**294.880**
22/07/16	139.444	28.184	10.643	80.977	10.326	9.183	752	**279.509**
23/07/16	18.651	291	2.973	24.642	3.334	373	21	**50.284**
24/07/16	483	77	0	9.784	1.870	0	0	**12.213**
25/07/16	164.194	35.083	12.255	98.915	11.597	9.776	741	**332.561**
26/07/16	160.550	26.607	10.240	97.133	11.180	10.428	742	**316.880**
27/07/16	154.145	26.140	10.509	93.898	10.101	9.752	859	**305.404**

28/07/16	173.201	17.065	9.081	102.377	9.188	9.014	739	**320.666**
29/07/16	148.773	27.515	7.610	90.367	9.923	8.831	608	**293.627**
30/07/16	21.765	272	1.743	27.598	4.359	661	57	**56.454**
31/07/16	0	0	0	0	0	0	0	**0**

ANEXO I - C
PLANO DE ACOMPANHAMENTO DA QUALIDADE

1 A execução integral do Plano de Acompanhamento da Qualidade é obrigatória pela CONTRATADA e será objeto de auditoria total pela CAIXA de todos os procedimentos utilizados, podendo a CAIXA interferir a qualquer tempo na metodologia, parâmetros e execução, buscando a correção, melhoria e conformidade da prestação dos serviços contratados.

1.1 A CAIXA realizará o acompanhamento das atividades dos supervisores, analistas, monitores e operadores da CONTRATADA, utilizando sistemas de escuta telefônica e acompanhamento de telas, como ferramenta de auditoria, ou mesmo contratando Empresa especializada para mensurar a qualidade dos serviços prestados.

1.2 A CAIXA realizará o acompanhamento das atividades dos multiplicadores da CONTRATADA, preparando-os para ministrar treinamentos nos assuntos relacionados à CAIXA e participando como ouvinte nas turmas de treinamentos ministrados aos operadores.

1.3 A CAIXA poderá monitorar qualquer operador, analista ou supervisor da CONTRATADA, diretamente ou através da monitoração cruzada entre as suas Centralizadoras Nacionais de Telesserviços.

2 MÓDULO DE MONITORAMENTO

2.1 O Monitoramento é um instrumento de aferição da qualidade e conformidade do Atendimento, realizados pela CONTRATADA e pela CAIXA. Tem como objetivos:

- Verificar conhecimento técnico de microinformática;
- Verificar o conhecimento sobre produtos e serviços e uso correto dos procedimentos dos operadores;
- Habilidades de comunicação, de interação;
- Verificar o padrão de atendimento das ligações e do atendimento via *chat* e *e-mail* ou outros meios eletrônicos;
- Verificar o tratamento dispensado aos clientes e usuários dos serviços da CAIXA de acordo com os quesitos pré-definidos pela CAIXA (atitudes e posturas observadas no relacionamento com o cliente).
- Verificar se os operadores estão cumprindo o objetivo repassado para atendimento e cada Fila específica.

2.2 **Responsabilidade da Contratada:**

- Manter profissionais com perfil adequado ao cargo, devidamente capacitados e treinados, não opondo restrições quanto ao sexo, raça, idade ou necessidades especiais, assegurando a certificação dos exames foniátricos e audiométricos.
- Audição de ligações telefônicas relativas ao atendimento feito pelos operadores;
- Avaliação dos atendimentos feitos via *chat* e *e-mail* ou redes sociais ou outro meio de comunicação.
- Monitoramento de tela de microcomputadores no processo de atendimento feito pelos operadores;
- Basear-se nos monitoramentos e avaliações realizados para a realização de *feedback* para os operadores baseado nos monitoramentos e avaliações;
- Apuração das reclamações relativas aos operadores, registradas pelos usuários dos Telesserviços nos sistemas disponíveis para tal finalidade ou na Ouvidoria da CAIXA e confrontadas com as respectivas gravações dos atendimentos para providências cabíveis;
- Identificação das necessidades de treinamentos específicos e/ou de nivelamento de informações;
- Participação em reunião com a equipe da CAIXA sempre que houver necessidade;
- Realização de fóruns de debate, de nivelamento e de padronização dos atendimentos;
- Registro em base histórica de informações sobre os monitoramentos efetuados;
- Utilização dos sistemas e aplicativos da CAIXA e/ou da CONTRATADA, destinados ao controle dos monitoramentos.

2.3 **Responsabilidade da Contratante:**

- Audição de ligações telefônicas relativas ao atendimento feito pelos operadores;
- Avaliação dos atendimentos feitos via *chat* e *e-mail*.
- Monitoramento de tela de microcomputadores no processo de atendimento/abordagem feito pelos operadores;
- Registro em base histórica de informações sobre os monitoramentos efetuados;
- Utilização dos sistemas e aplicativos da CAIXA, destinados ao controle dos monitoramentos.

2.4 **Público Alvo**:

- Operadores alocados em todas as Filas de Atendimento, tanto telefônicas como eletrônicas e analistas.

2.5 **Periodicidade:**

- CONTRATADA:

I) A CONTRATADA deverá monitorar os operadores de forma que todos sejam avaliados, independente da mídia utilizada, que poderá ser voz ou escrita. A quantidade mínima mensal e a periodicidade serão determinadas pela CAIXA. Deverão também ser distribuídos de forma a não concentrar a execução de determinadas atividades em certos períodos no mês;

II) Os monitoramentos deverão ter reflexos tempestivos, devendo seus resultados serem repassados aos operadores e demais profissionais interessados em, no máximo, 03 (três) dias após o atendimento/abordagem. Para problemas comportamentais e erros técnicos graves, as providências deverão ser imediatas;

III) Deverá ocorrer monitoramento do respectivo operador toda vez em que houver registro de reclamação de seu atendimento, independente da mídia e do cronograma pré-estabelecido.

- CAIXA:

I) A CAIXA monitorará a operação de forma amostral, independente da mídia utilizada, que poderá ser voz ou escrita. A quantidade mínima mensal e a periodicidade serão determinadas pela CAIXA;

II) Os monitoramentos deverão ter reflexos tempestivos, devendo seus resultados ser repassados, pela CONTRATADA, aos operadores e demais profissionais interessados em, no máximo, 03 (três) dias após o atendimento/abordagem. Para problemas comportamentais e erros técnicos graves, as providencias deverão ser imediatas.

2.6 **Recursos:**

- Sistemas e aplicativos da CAIXA, ou outros que atendam às necessidades e com autorização da CAIXA;
- Gravações de ligações telefônicas relativas ao atendimento feito pelos operadores;
- Gravações de tela de microcomputadores no processo do atendimento/abordagem feito pelos operadores;
- Fones de ouvido tipo *headfone*;
- Sistema de escuta e gravação telefônica necessários para o serviço de escuta, gravação de ligações, gravação de tela de microcomputadores e registro dos dados do monitoramento;

- Informações da CAIXA relativa às reclamações registradas nos sistemas disponíveis para tal finalidade ou na sua Ouvidoria;
- Utilização de técnicas de Cliente Oculto.

2.7 **Procedimentos Operacionais para o Monitoramento feito pela Contratada:**

- Divisão dos operadores em grupos que ficarão sob a responsabilidade dos respectivos monitores;
- A quantidade de atendimentos a serem monitorados no dia ou no período será definida pela CAIXA, garantindo que todos os operadores sejam monitorados durante o mês;
- Monitoramento da tela dos microcomputadores dos operadores dentro da amostra representativa;
- Registro em base histórica de informações sobre os monitoramentos efetuados;
- Emissão de parecer relativo à apuração da reclamação registrada na Ouvidoria, com as devidas providências a serem tomadas e registro na base histórica de informações quando ocorrer confirmação do conteúdo da reclamação;
- Orientação aos Multiplicadores para a elaboração de treinamentos específicos e/ou de nivelamento de informações cuja necessidade foi identificada por meio do monitoramento, com periodicidade no mínimo mensal;
- Elaboração de relatório com análise de todos os dados apurados;
- Encaminhamento do relatório à CAIXA para acompanhamento dos dados;
- A CAIXA poderá solicitar baterias de Testes de atendimento/abordagem para um grupo de filas ou fila específica. A periodicidade poderá ser pontual ou periódica, determinada pela CAIXA. Os testes serão avaliados conforme os quesitos de aferição determinados neste módulo.

2.8 **Procedimentos Operacionais para o Monitoramento feito pela CAIXA:**

- Divisão dos operadores em grupos;
- A quantidade de operadores a serem monitorados no dia ou no período será definida pela CAIXA;
- Monitoramento da tela dos microcomputadores dos operadores monitorados;
- Registro em base histórica de informações sobre os monitoramentos efetuados;
- Elaboração de relatório com análise de todos os dados apurados;

2.9 **Resultados:**

- Informação aos gestores da CAIXA e da CONTRATADA acerca do desempenho dos operadores.

2.10 A CAIXA deverá monitorar qualquer operador e supervisor da CONTRATADA, realizar suas próprias avaliações baseadas nos mesmos critérios apresentados neste módulo, com objetivo de confrontar os resultados apresentados pela CONTRATADA e que se apresentem divergentes ou não conclusivos.

3 MÓDULO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

3.1 A pesquisa de satisfação dos usuários tem como objetivo verificar a existência do conjunto de elementos básicos necessários à realização de um atendimento adequado considerando:

3.1.1 As questões da pesquisa serão elaboradas pela CAIXA para identificar, validar e priorizar os interesses CAIXA de maneira a identificar o que realmente agrega valor ao cliente para realização de contatos e atendimentos.

3.1.2 Caso haja alteração das questões da pesquisa a CONTRATADA terá 10 (dez) dias para se adaptar.

3.1.3 Medir a satisfação dos clientes abordados para adequação do modelo de gestão sobre produtos/serviços de acordo com o mercado e exigências do cliente.

3.1.4 Identificar as vantagens competitivas, vulnerabilidades e os aspectos capazes de fidelizar clientes.

3.1.5 Utilizar o resultado para a elaboração e acompanhamento de um Plano de Maximização da Satisfação e Fidelidade do Cliente.

3.2 **Responsabilidades da CONTRATADA:**

- Atuar de forma transparente durante a realização da pesquisa, para que as amostras coletadas possam refletir a realidade do atendimento e não um ambiente diferenciado durante o período de realização;
- Atuar sempre de forma pró-ativa junto aos seus empregados para manter a satisfação dos usuários em nível elevado.

3.3 **Público Alvo:**

- Clientes, não clientes, parceiros, prestadores e empregados da CAIXA.

3.4 **Periodicidade:**

- O período regular de aplicação das Pesquisas de Satisfação dos Usuários poderá ser ocasional, periódico ou contínuo:

I) Ocasional: Por solicitação dos gestores da CAIXA ou por motivo de verificações pontuais;

II) Periódicos: Quantidade e periodicidade determinadas pela CAIXA;

III) Contínuos: Período indeterminado, a critério da CAIXA.

3.5 **Recursos:**

- Pesquisa Eletrônica, utilizando recursos da Unidade de Resposta Audível (URA);
- Pesquisa Humana, utilizando perguntas realizadas pelo Operador de Telesserviços/telemarketing após a realização do atendimento;
- Pesquisa Humana (cliente oculto), utilizando perguntas realizadas por clientes e respondidas pelo Operador de Telesserviços/telemarketing durante a realização do atendimento;
- Pesquisa por Formulário, encaminhado junto às respostas enviadas às mensagens recebidas por *e-mail*.

3.6 **Procedimento Operacional:**

- Durante o desenvolvimento da pesquisa, os usuários atendidos serão convidados a participar da pesquisa e a responder as perguntas propostas;
- Para cada Fila de Atendimento será necessária uma amostra contendo um mínimo, estipulado pela CAIXA, de entrevistas válidas;
- Após a realização do atendimento, os clientes e não clientes da CAIXA serão submetidos a questionários diretos, nos quais deverão avaliar o atendimento atribuindo notas numa escala determinada pela CAIXA;
- Para mensuração dos elementos básicos que compõem o atendimento e/ou abordagem, a pesquisa terá um ou mais itens de avaliação que serão definidos e alterados a critério exclusivo da CAIXA, com base nas melhores práticas do Mercado e nos Conhecimentos, Habilidades e Atitudes necessários para prestar os

atendimentos (falado ou escrito) das Filas de Atendimento telefônico e eletrônico.

3.7 **Resultados:**

- Formulação de ações que gerem uma melhoria na satisfação dos usuários em cada uma das Filas de Atendimento. Estas ações podem ser: treinamento dos operadores, redimensionamento de força de trabalho, alteração dos procedimentos utilizados;
- Registro e tabulação dos resultados obtidos nas avaliações para acompanhar o desempenho da CONTRATADA.

3.8 **Indicadores de Desempenho:**

- Deverá ser apurada a satisfação dos usuários para cada Fila, utilizando a seguinte metodologia:

I) O escore "satisfação por indivíduo" é formado pelo somatório das respostas por itens, dividido pelo total de itens avaliados na sua pesquisa, multiplicados por 100 (cem);

II) O escore de "satisfação da Fila" é formada a partir do somatório das "satisfações dos indivíduos" daquela fila, dividido pela quantidade de pesquisas válidas da amostra;

4 INDICADORES DE QUALIDADE

4.1 A qualidade do atendimento será acompanhada através do Nível de Qualidade (NQ).

4.1.1 O **Nível de Qualidade do Atendimento (NQ)** é a média aritmética ponderada das notas das monitorias CAIXA, somadas às notas da pesquisa de satisfação do usuário, ***calculado por fila mensalmente***, de acordo com a seguinte fórmula matemática:

$$NQ = \frac{xa + yb}{x + y}$$

Sendo:
a = Nota de satisfação do usuário
b = Nota da monitoração da CAIXA

4.1.1.1 A CAIXA definirá os pesos *x* e *y* para as notas acima.

4.1.1.2 Para os meses em que a CAIXA optar por não realizar pesquisa de satisfação do usuário, será considerada apenas a nota de monitoração da CAIXA, sem ponderação.

ANEXO I - D
METODOLOGIA DA PRECIFICAÇÃO

1 DESCRIÇÃO

1.1 A Metodologia de Precificação do Minuto é a orientação definida pela CAIXA para a apuração e preenchimento dos valores e das planilhas que comporão a Proposta Comercial (ANEXO II) a ser apresentada pela LICITANTE.

1.2 É obrigatória a apresentação junto à Documentação Complementar, na forma do subitem 9 do Edital de Licitação, as seguintes planilhas citadas neste ANEXO e apresentadas nos ANEXO I - I, I - J, I - L e ANEXO III, respectivamente:

Planilhas de Alocação de Operadores por segmento
Planilhas de Dimensionamento das Equipes por segmento
Planilha Resumo de Valor de Minuto
Planilha de Composição de Preços
Metodologia de cálculo do absenteísmo

2 DIMENSIONAMENTO DE OPERADORES E DEMAIS CARGOS

2.1 Para o dimensionamento das equipes que executarão os serviços de atendimento, a LICITANTE deverá prever a quantidade de operadores necessários à execução dos serviços de atendimento telefônico, atendimento de CHAT e de atendimento eletrônico, considerando o volume de minutos contratados, a quantidade de acionamentos contratada, curvas de demanda constantes no ANEXO I - B e os indicadores constantes no ANEXO I - G, para o preenchimento da Planilha de Alocação de Operadores, constante no ANEXO I - I.

2.1.1 Para dimensionamento inicial a empresa deverá considerar os dados abaixo de maneira que a “Demanda Base” atenda os critérios da coluna “Critério Mínimo”.

Segmento	Período de análise	Critério mínimo
CIDADÃO	01/2015 à 05/2016	Atender 100% da demanda em pelo menos 83% dos dias produtivos.
SAC	01/2015 à 05/2016	Atender 100% da demanda em pelo menos 90% dos dias produtivos.
STE - CANAIS	01/2015 à 05/2016	Atender 100% da demanda em pelo menos 83% dos dias produtivos.
STE - CONVENIOS	01/2015 à 05/2016	Atender 100% da demanda em pelo menos 83% dos dias produtivos.

STE - SOCIAL	01/2015 à 05/2016	Atender 100% da demanda em pelo menos 83% dos dias produtivos.
COMERCIAL	01/2015 à 05/2016	Atender 100% da demanda em pelo menos 83% dos dias produtivos.
NEGOCIAL	01/2015 à 05/2016	Atender 100% da demanda em pelo menos 83% dos dias produtivos.

2.1.1.1 Os critérios mínimos não isentam a licitante de dimensionar as equipes para cumprir os indicadores constantes do Anexo I – G, em todos os dias de prestação de serviço.

2.1.2 A CONTRATADA deverá considerar que até 40% (quarenta por cento) da demanda de acionamentos eletrônicos será tratada de forma completiva pelos operadores de telemarketing alocados nos canais de Atendimento Telefônico e CHAT.

2.1.2.1 A CONTRATADA deverá considerar que o restante da demanda de acionamentos eletrônicos será tratada de forma exclusiva pelos operadores de telemarketing alocados nos canais de atendimento eletrônico.

2.1.2.2 A CONTRATADA deverá considerar que cada atendimento eletrônico tem um tempo médio de atendimento de 10 (dez) minutos.

2.1.3 Para o dimensionamento, deve ser apreciado o absenteísmo da praça onde será realizada a prestação de serviços.

2.1.3.1 A contratada deverá fornecer a metodologia de composição do cálculo do absenteísmo aplicado por ela, não sendo aceito valor igual a zero para esse fator.

2.1.3.2 Caso ocorra diferença entre o valor de absenteísmo calculado pela contratada e o valor de absenteísmo executado pela mesma, deve a contratada rever seu dimensionamento e alocação, afim de garantir a execução da minutagem ou atendimento eletrônico, conforme histórico contido no Anexo I-B e indicadores contidos no Anexo I-G, não cabendo revisão dos custos ou reequilíbrio do preço.

2.2 O dimensionamento dos demais cargos deverá ser feito pelo entendimento da LICITANTE, observando as condições deste Edital e os parâmetros apresentados para o preenchimento da **Planilha de Dimensionamento das Equipes,** constante no ANEXO I - J.

3 COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

3.1 A **Planilha de Composição de Preços (ANEXO III)** apresentada pela LICITANTE, deverá considerar os dados informados na Planilha de Dimensionamento das Equipes, além das demais despesas necessárias para a prestação dos serviços.

3.2 A Planilha de Composição de Preços deverá expressar o **Valor Mensal por Operador (VMO)** e será utilizada como base nos procedimentos de repactuação do valor do minuto, durante a vigência do Contrato.

3.2.1 Na composição dos preços, a LICITANTE deverá considerar obrigatoriamente para as atividades propostas, no mínimo, o piso salarial e todos os benefícios da categoria, com base na Convenção Coletiva de Trabalho do SINTRATEL/SP (Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing de São Paulo), observando o acréscimo contido no Item 6.1.1.1, do Anexo I – Termo de Referência.

3.2.2 O Valor Mensal por Operador (VMO) será o valor total informado na PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS, dividido pela quantidade de operadores previstos pela LICITANTE para atendimento integral aos serviços, descritos no Termo de Referência.

4 VALORES DE ATENDIMENTO

4.1 Os valores unitários de remuneração deverão ser calculados a partir do valor estimado mensal (valor global dividido por 24 meses)

4.2 O **Valor do Minuto de Atendimento Telefônico (VMAT)**, o **Valor do Atendimento Eletrônico (VAE)** e o **Valor do Minuto de Treinamento (VMT)** deverão constar na **Planilha Resumo de Valor de Minuto** (ANEXO I - L), devendo a LICITANTE manter em sua Proposta Comercial os valores definidos.

ANEXO I - E
QUADRO DOS PERFIS REQUERIDOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

Serviço	Perfil/Habilidades	Formação Mínima
Operador de Telemarketing	Domínio de técnicas de atendimento ao cliente; Facilidade de comunicação/fluência verbal; Ser capaz de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita; Bom relacionamento interpessoal; Facilidade de aprendizado e de repasse de informações; Equilíbrio emocional; Proatividade/criatividade/iniciativa; Boa dicção e tom de voz; Espírito de equipe; Vontade de aprender/atenção concentrada; Postura profissional; Discrição; Comportamento ético; Interesse; Disponibilidade; **Ter conhecimento técnico de microinformática, digitação, sistemas operacionais, navegadores, compactadores de arquivos, editores de texto e planilhas eletrônicas**	Nível Médio completo
Analistas de 1º Nível	Além das definidas para o operador de Telemarketing, o Analista de 1º nível deve possuir: Facilidade no repasse de informações de forma verbal; Capacidade de análise e síntese; Boa capacidade de interpretação de texto Conhecimento de todas as ferramentas/sistemas de atendimento Conhecimento dos procedimentos e rotinas da operação	Nível Médio completo Mínimo de 90 dias como Operador de Telemarketing Técnico

Analistas de 2º Nível	Além das definidas para o **Analista de 1º Nível**, o Analista de 2º Nível deverá possuir: Facilidade no repasse de informações de forma escrita e verbal; Habilidade para gerar relatórios técnicos/operacionais; Capacidade de diagnosticar situações atípicas e consequente busca de soluções. Amplo conhecimento dos produtos CAIXA atendidos pelo Telesserviços, bem como os procedimentos e rotinas de atendimento	Nível Superior Cursando ou Completo Mínimo de 180 dias como Operador de Telemarketing ou cargo superior
Supervisor de Produção	Capacidade para liderar e gerir pessoas e processos; Ser proativo; Habilidade para administrar conflitos; Senso organizacional; Domínio de técnicas gerenciais específicas de Call Center; Postura ética; Liderança educadora. Domínio de ferramentas e processos de gerenciamento de qualidade e produtividade Técnicas de Feedback	Nível Superior Completo
Supervisor de 2º Nível e Supervisor de Qualidade	Além das definidas para o **Supervisor de Produção**, o **Supervisor de 2º Nível e Supervisor de Qualidade** deverão possuir: Técnicas de negociação Ferramentas de diagnóstico e melhoria de processos	Nível Superior Completo
Supervisor de Treinamento	Além das definidas para o **Supervisor de 2º Nível e Supervisor de Qualidade**, o **Supervisor de Treinamento** deverá possuir:	Nível Superior Completo

	Métodos didáticos, Educação Corporativa e de desenvolvimento humano Amplo conhecimento dos produtos CAIXA atendidos pelo Telesserviços, bem como os procedimentos e rotinas de atendimento Habilidade para conduzir treinamentos comportamentais	
Coordenador de Produção, Coordenador de Tráfego, Coordenador de Qualidade e Treinamento, Coordenador de Suporte Administrativo e de Recursos Humanos e Coordenador de Monitoramento, Tratamento e Geração de Informações	Amplo conhecimento de técnicas de gerenciamento de Call Center; Capacidade de negociação; Domínio técnico de métricas de Call Center; Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos; Capacidade para gerenciar conflitos; Postura ética; Liderança educadora.	Nível Superior Completo Mínimo de 180 dias como Supervisor
Analista de Tráfego	Apresentar experiência na área de controle de tráfego em Central de Telesserviços (Telemarketing); Deter conhecimentos nas áreas de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego e de solução de problemas, inclusive em situações de emergência e situações imprevistas. Possuir conhecimento das ferramentas e softwares inerentes à atividade, como “workforce manager”. Possuir conhecimento avançado em sistemas de telefonia e de distribuição automática de chamadas (DAC).	Nível Superior Cursando ou Completo Mínimo de 180 dias de experiência comprovada

Monitor de Qualidade	Além das definidas para o Analista de 2º Nível, o Monitor de Qualidade deverá possuir: Habilidades de monitoração e capacidade de avaliação e síntese do material oriundo da escuta. Competência para elaborar e fornecer feedback estruturado. Amplo conhecimento dos produtos CAIXA atendidos pelo Telesserviços, bem como os procedimentos e rotinas de atendimento Conhecimento sobre indicadores de qualidade e de produtividade.	Nível Superior Cursando ou Completo Mínimo de 180 dias como Operador de Telemarketing
Multiplicador	Além das definidas para o Analista de 2º Nível, o Multiplicador deverá possuir: Habilidade para conduzir reuniões e grupos. Habilidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional e reciclagem de conhecimento. Capacidade para trabalhar com recursos didáticos e tecnológicos Habilidade para desenvolver e aprimorar treinamentos de capacitação e aprimoramento contínuo. Amplo conhecimento de telemarketing e facilidade em compartilhar conhecimento. Domínio de sala de aula e de atividades com grupos. Conhecimento de técnicas de Feedback	Nível Superior Completo Mínimo de 180 dias como Operador de Telemarketing

*** A CONTRATADA deverá demonstrar por meio de comprovante legal a formatação exigida para cada cargo.**

ANEXO I - F
CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

1 Na fase de implantação dos serviços, será considerado como **Período de Carência** o prazo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos contados após a data de início das atividades do contrato (inclusive), adotando-se neste período, critério de remuneração diferenciado.

2 Durante o Período de Carência a CONTRATADA deverá ajustar os seus processos, devendo para isso, gerar todos os indicadores previstos no Edital, avaliar os resultados obtidos e atuar de forma proativa nas correções e melhorias necessárias.

2.1 Após o Período de Carência, a CAIXA poderá, a seu critério e diretriz, avaliar e ajustar estes indicadores, podendo para isso basear-se no desempenho da CONTRATADA, nos dados históricos da CAIXA e nos resultados a serem alcançados e produzidos no decorrer do restante do Contrato.

3 Durante o Período de Carência a CAIXA não aplicará os redutores, acréscimos e/ou indicadores.

3.1 Nesse período não serão considerados pleitos de qualquer natureza, devendo a Contratada se preparar para realizar a prestação de serviços, conforme Volumetria Histórica e de acordo com o Cronograma proposto.

4 Durante o Período de Carência deverão ser aplicadas as fórmulas abaixo para as remunerações diárias:

RTAT = TAT × VMAT

RTATC = TAC × VMAC

RAE = QAE x VAE

RT = VMT × TT x QOA

RF = RTAT + RTAC + RAE + RT

5 A implantação dos serviços da CONTRATADA deverá seguir o cronograma abaixo:

5.1 Assinatura do Contrato de Prestação de Serviços e Homologação do Cronograma Proposto: 1º dia – (início do cronograma).

5.2 Vistoria da Infraestrutura da CAIXA (visita técnica) disponível para utilização pela CONTRATADA: 2º dia corrido.

5.3 Apresentação do escopo (planejamento preliminar) de todos os Planos previstos no item 13 deste Termo de referência: 3º dia corrido.

5.4 Entrega de exemplar de *headfone* para homologação pela CAIXA: **3º dia corrido**.

5.5 Homologação do *headfone* pela CAIXA: 4º dia corrido.

5.6 Treinamento da primeira equipe de Multiplicadores, Supervisores, Coordenadores e Monitores da CONTRATADA pela CAIXA: entre o 2º e 14º dia corrido.

5.7 Entrega dos Planos definitivos, previsto no item 13 do Termo de Referência, a título de obrigação acessória: 16º dia corrido.

5.8 Homologação do Planejamento dos Serviços pela CAIXA: entre o 17º e 20º dia corrido.

5.9 Ajustes e acertos diversos antes do início da Operação: entre 21º e 25º dia corrido.

5.10 Período para treinamento da equipe de operadores para atender a 100% da volumetria prevista: entre o 15º e 30º dia corrido.

5.11 Início da Prestação de Serviços de atendimento, suporte operacional, solução de gravação, e apuração de resultados com a alocação de equipe treinada e apta à prestação dos serviços, com capacidade para realização de 100% da volumetria prevista contratualmente: 31º dia corrido.

5.12 Período de Carência: Do 31º dia ao 76º dia corrido

5.13 Início do Faturamento integral, conforme previsto no item 9, Anexo I, deste Termo de referência: 1º dia corrido após o fim do Período de Carência.

6 A homologação do cronograma proposto será realizada pela substituição dos prazos previstos por datas efetivas, baseada na data de assinatura do Contrato.

7 Em caso de coincidência dos prazos com dias não-úteis, a data considerada será o primeiro dia útil subsequente, sem prejuízo ou prorrogação dos demais prazos previstos no cronograma.

CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS																						
Atividade	**DIAS CORRIDOS (contém períodos)**																					
	1	2	3	4	5	10	14	15	16	17	20	21	25	26	30	31	32	45				76
Assinatura do Contrato	■																					
Homologação do Cronograma	■																					
Vistoria da infraestrutura (visita técnica)		■																				
Escopo dos Planos (planejamento preliminar)			■																			
Entrega de exemplar de *headfone*			■																			
Homologação do *headfone*				■																		
Treinamento, pela CAIXA, da equipe de Monitores, Coordenadores, Supervisores e Multiplicadores		■	■	■	■	■	■															
Entrega dos Planos definitivos									■													
Homologação do Planejamento dos Serviços										■	■											
Ajustes e acertos diversos												■	■									
Treinamento da equipe								■	■	■	■	■	■	■	■							
Início da Prestação dos Serviços para atendimento a 100% da volumetria prevista																■	Continuidade dos serviços de forma definitiva					
Período de Carência																■	■	■	■	■	■	■
Termino do período de Carência																						■

ANEXO I - G
DETALHAMENTO DE FILAS

SEGMENTO	Filas de Atendimento	Carga horária de Treinamento	Produtos	TMA	% Part. **	Horário de Funcionamento *			Local da Prestação do serviço	Estratégica	NSP	Tempo NS	NQP	IFA1	ITA2	Prazo ITA2 (hs)	Tolerância do abandono
						2ª a 6ª feira	Sábado	Domingo e Feriados									
CIDADÃO 0800 726 0207	BOLSAS	5	Atendimento a todos os Programas Sociais do Governo, Tarifa Social de Energia, CADUNICO (somente informações)	132	14,10%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	Não	90%	60	90	70%	90%	12	5%
	CARTAO_ SOCIAL_SOLICITACAO	13	Solicitação Cartão Social (Cidadão e BF, etc.)	203	29,42%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	Não	90%	60	90	70%	90%	12	5%
	CARTAO_SOCIAL_ TRATAMENTO	13	Desbloqueio Cartão Social	89	11,00%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	Não	90%	60	90	70%	90%	12	5%

	FGTS	21	FGTS (consulta liberação, informações, etc.)	150	27,40%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	Não	90%	60	90	70%	90%	12	5%
	FGTS_CALAMIDADE	21	Liberação 19L e IP	120	0,01%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	Não	90%	60	90	70%	90%	12	5%
	PESQUISA_ BENEFICIARIO	2	Pesquisa beneficiário de Bolsa Família	71	0,15%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	Não	90%	60	90	70%	90%	12	5%
	PESQUISA_ PREFEITURA	2	Pesquisa qualidade do atendimento Ente Público	60	0,02%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	Não	90%	60	90	70%	90%	12	5%
	PIS/EMPRESARIAL_ SOCIAL	11	PIS de funcionários para empresa e informações sobre PIS (Abono, Rendimento..)	135	11,70%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	Não	90%	60	90	70%	90%	12	5%
	SEGURO_ DESEMPREGO	5	Informações SDE Conceituais	83	6,20%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	Não	90%	60	90	70%	90%	12	5%
SAC 0800 726 0101	CANCELAMENTO	16	Cancelamento dos produtos oferecidos e negociados pelo canal Telesserviços	245	3,40%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	100%	45	90	70%	100 %	12	2%

CARTAO	36	Informação sobre cartões de crédito da CAIXA	217	19,72%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	100%	45	90	70%	100 %	12	2%
COMERCIAL	36	Crédito com Pausa, Portabilidade de Crédito, Contas, Cartões de Crédito CAIXA/Cartão Aluguel CAIXA,	180	25,95%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	100%	45	90	70%	100 %	12	3%
EMPRESTIMOS	36	Cadastro Positivo, Pessoa Física, Pessoa Jurídica, Crédito Rural	187	4,31%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	100%	45	90	70%	100 %	12	2%
FUNDOS	30	Informações sobre fundos de investimento	131	0,36%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	100%	45	90	70%	100 %	12	2%
GERAL	5	Telefone Agência, Reclamação, Cancelamento , Serviços (Solicitação de Gravação e Histórico da Demanda)	145	17,09%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	100%	45	90	70%	100 %	12	2%
GRUPO_ CAIXA_SEGUROS	16	Reclamação de produtos e serviços CAIXA	147	0,50%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	100%	45	90	70%	100 %	12	2%

	HABITACAO	36	Informações gerais e simulação de Habitação	207	8,95%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	100%	45	90	70%	100 %	12	2%
	RECLAMAÇÃO	16	Reclamação de produtos e serviços CAIXA	249	4,49%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	100%	45	90	70%	100 %	12	2%
	RECLAMAÇÃO _CARTAO	16	Reclamação de produtos e serviços CAIXA	249	1,29%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	100%	45	90	70%	100 %	12	2%
	SAC_OUVIDORIA	16	Registra solicitação	200	13,95%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	100%	45	90	70%	100 %	12	2%
STE - CANAIS 0800 726 0104	STE_CERTIFICACAO_ DIGITAL_PJ	52	Internet Banking Caixa, Cadastro de Computadores	293	2,34%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%
	STE_IBC_PF	65	Identidade Digital Caixa (ICP)	356	66,97%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%
	STE_IBC_PJ	65	Suporte ao serviço de Certificação Digital na CAIXA	369	29,49%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%
	STE_IBC_EP	52	Internet Banking Caixa, Adicional de Segurança	340	1,04%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%

	STE_CERTIFICACAO_DIGITAL_EP	52	Internet Banking Caixa, Adicional de Segurança	335	0,16%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%
STE - CONVENIOS 0800 726 0104	STE_CONVENIO_COBRANCA_PJ	52	SICOB-COBCAIXA; SICOB-SISTEMA PRÓPRIO; SIGCB-COBRANÇA CAIXA; SIGCB-E-COBRANÇA; SIGCB-SISTEMA PRÓPRIO	480	81,10%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%
	STE_CONVENIO_COBRANCA_EP	52	SICOB-COBCAIXA; SICOB-SISTEMA PRÓPRIO; SIGCB-COBRANÇA CAIXA; SIGCB-E-COBRANÇA; SIGCB-SISTEMA PRÓPRIO	480	3,19%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%
	STE_CONVENIO_DIVERSOS_PJ	52	SICAP - Capcaixa, SICAP - Sistema Próprio, SICAP - Pagamento	240	0,96%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%

		Eletrônico Caixa (PEC), SICRA - Sist. Caixa Rápido Eletrônico, SIGTA - PEC, SIGTA - Sist. Próprio, SITEX														
STE_CONVENIO_ DIVERSOS_EP	52	SICAP-Capcaixa, SICAP-Sistema Próprio, SICAP-Pagamento Eletrônico Caixa (PEC), SICRA-Sist. Caixa Rápido Eletrônico, SIGTA-PEC, SIGTA-Sist. Próprio, SITEX	240	0,32%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%
STE_CONVENIO_ FOLHA_EP	50	SICAP - Capcaixa, SICAP - Sistema Próprio, SICAP - Pagamento Eletrônico Caixa (PEC), SICRA - Sist. Caixa Rápido Eletrônico, SIGTA - PEC,	451	1,51%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%

			SIGTA - Sist. Próprio, SITEX														
	STE_CONVENIO_ FOLHA_PJ	50	SICAP - Capcaixa, SICAP - Sistema Próprio, SICAP - Pagamento Eletrônico Caixa (PEC), SICRA - Sist. Caixa Rápido Eletrônico, SIGTA - PEC, SIGTA - Sist. Próprio, SITEX	451	12,92%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%
STE - SOCIAL 0800 726 0104	STE_BOLSA_ FAMILIA_EP	26	Cadastro NIS	458	58,57%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%
	STE_CADASTRO_ NIS_PJ	36	CADUNICO, SIBEC e MCMV Prefeitura	304	41,43%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%
NEGOCIAL 0800 726 8068	CONTRATOS_ CEDIDOS	4	Informações de contratos cedidos de outros bancos	132	11,00%	08:00 às 20:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%
	CRED_CONSIGNADO	3	Empréstimo consignado	56	2,00%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%

	MINHA_CASA_ MELHOR	5	Informações	54	1,00%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%
	RENEGOCIAÇÃO	2	Orientação sobre Renegociação de créditos Comerciais	141	75,00%	08:00 às 19:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%
	SAQUE_FGTS	4	Informações sobre saque de FGTS	114	11,00%	08:atendime00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%
MCMV 0800 721 6268	De Olho na Qualidade MINHA_CASA_MINHA_ VIDA	11	Ocorrências do programa Minha Casa Minha Vida	212	66,00%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%
	PORTAL_MCMV	4	Informações sobre o programa Minha Casa Minha Vida	201	34,00%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%
COMERCIAL 0800 726 0505	ACOES_ONLINE	11	Informações sobre Home Brocker	103	0,92%	08:00 às 21:00		Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%
	COMERCIAL_ CLIENTES	36	Crédito com Pausa, Portabilidade de Crédito, Contas, Cartões de Crédito CAIXA/Cartão Aluguel	133	25,82%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%

			CAIXA,															
	CONTRATO_ HABITACAO	11	Serviços para o contrato de Habitação do cliente CAIXA	213	60,87%	08:00 às 21:00		Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%
	EMPRESARIAL_ CLIENTES	36	Crédito, contas, serviços bancários PJ	116	0,71%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%
	HABITACAO_ CLIENTES	36	Informações gerais e simulação de Habitação	122	5,26%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%
	OPERACOES_ CREDITO	36	Cadastro Positivo, Pessoa Física, Pessoa Jurídica, Crédito Rural	90	6,42%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%
DEFICIENTE AUDITIVO 0800 726 2492	DEFICIENTE_ AUDITIVO	2	Atendimento ao deficiente auditivo	10	100,00%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	Não	90%	45	90	70%	90%	12	5%

**** Participação percentual da fila em minutos no segmento.**

I - A CAIXA pode durante a execução do contrato alterar o horário de funcionamento da unidade conforme a sua necessidade, inclusive solicitar que a empresa atue em feriados nacionais e finais de semana.

II - Os dados acima são valores de referência. A participação das filas dentro do segmento e distribuição de volumetria por intervalos podem ser alteradas em virtude de variações de demanda ou necessidade da CAIXA.

III - A CAIXA pode suprimir filas, acrescentar novas ou ainda alterar o percentual de distribuição entre os seus sites, conforme a sua necessidade

ANEXO I - H
CONFORMIDADE DO ATENDIMENTO

1 A Conformidade do atendimento será acompanhada através dos seguintes indicadores:

1.1 **Tempo Médio de Atendimento (TMA)** é o tempo médio em segundos no qual o usuário é atendido, medido durante a execução dos serviços, e será igual à média da duração de todos os atendimentos realizados em uma determinada fila, e será apurado por fila com fechamento por faixa horária.

1.1.1 O Tempo Médio de Atendimento Padrão (TMAP) será definido pela CAIXA.

1.2 **Índice de Finalização em 1º Nível (IFA1)** é o percentual de chamados finalizados pelos operadores em 1º Nível, calculado pela soma de todos os chamados registrados e finalizados pelos operadores em 1º nível em cada fila, dividida pelo total de chamados atendidos nas respectivas filas, multiplicada por 100, com totalização diária.

1.2.1 O IFA1 mínimo por fila consta no ANEXO I - G e pode ser alterado pela CAIXA ao longo do contrato.

1.3 **Índice de Tempestividade no Atendimento de 2º Nível (ITA2)** é o percentual de chamados finalizados tempestivamente pelos analistas em 2º Nível, calculado pela soma de todos os chamados finalizados pelos analistas em 2º nível em cada fila no prazo definido pela CAIXA, conforme parâmetros do ANEXO I - G, dividido pelo total de chamados encaminhados para o 2º Nível nas respectivas filas, multiplicado por 100, com totalização diária.

1.3.1 O ITA2 mínimo por fila consta no ANEXO I - G e pode ser alterado pela CAIXA ao longo do contrato.

1.3.2 Os chamados encaminhados para a CAIXA no prazo definido por esta contratante são considerados como finalizados no cálculo do item acima.

1.4 **Taxa de Registro de Atendimento (TRA)** é o percentual entre o total de atendimentos registrados e o total de ligações atendidas, calculada por fila/dia.

1.4.1 Entende-se por registro do chamado a correta categorização em ferramenta específica da CAIXA, com clara e objetiva descrição da demanda/questionamento do usuário demandante.

1.4.2 O TRA mínimo é de 95%.

1.5 **Taxa de Reabertura Web (TRW)** é o percentual de chamados eletrônicos reabertos pelos usuários, calculada pela soma de todos os chamados reabertos na célula no mês, dividido pelo total de chamados fechados pela célula no mês, multiplicado por 100, com totalização mensal.

1.5.1 O TRW máximo é de 5% por célula/mês.

2 O não cumprimento dos indicadores pode acarretar em notificações à CONTRATADA e em penalizações conforme cláusulas contratuais.

ANEXO I - I
PLANILHA DE ALOCAÇÃO DE OPERADORES

	Jornada (horas)	Total	% Pausas Legais e Fisiológicas	Total com Pausas	Total com Absenteísmo
Operadores					
Operadores					
Operadores					
Total Operadores					

Escala de operadores por Segmento

	08:00	08:15	08:30	08:45	09:00	09:15	09:30	09:45	10:00	10:15	10:30	10:45	11:00	11:15	11:30	11:45	12:00	12:15	12:30	12:45	13:00	13:15	13:30	13:45	14:00	14:15	14:30	14:45	15:00	15:15	15:30	15:45	16:00	16:15	16:30	16:45	17:00	17:15	17:30	17:45	18:00	18:15	18:30	18:45
Cidadão																																												
SAC																																												
Necessidade Total																																												
Total Alocado																																												
Diferença Alocação																																												

	08:00	08:15	08:30	08:45	09:00	09:15	09:30	09:45	10:00	10:15	10:30	10:45	11:00	11:15	11:30	11:45	12:00	12:15	12:30	12:45	13:00	13:15	13:30	13:45	14:00	14:15	14:30	14:45	15:00	15:15	15:30	15:45	16:00	16:15	16:30	16:45	17:00	17:15	17:30	17:45	18:00	18:15	18:30	18:45
STE - Canais																																												
STE - Social																																												
STE - Convênios																																												
Necessidade Total																																												

Total Alocado																																												
Diferença Alocação																																												

*** Os segmentos STE - Canais, STE - Social e STE - Convênios podem ser complementares, portanto após o cálculo de necessidade visando o atingimento do NS por segmento, a alocação pode ser única para os três segmentos**

Escala de operadores por Segmento – por horário de entrada

Deve ser preenchida uma planilha para os Segmentos SAC, Cidadão, STE Canais, STE Convênios, STE Social, Aplicação Financeira, Arrecadação e Cobrança, Benefícios e Programas, Cadastro de Clientes, Canais de Atendimento, Cartões CAIXA, CCA/ Lot Comercial, Contas, Crédito Comercial PF (pessoa física) e PJ (pessoa jurídica), Crédito Habitacional, Parceiro Transacional, Recuperação de Crédito, Recursos Humanos/Ouvidoria, Retaguarda e AV CAIXA e Risco de Crédito.

			08:00	08:15	08:30	08:45	09:00	09:15	09:30	09:45	10:00	10:15	10:30	10:45	11:00	11:15	11:30	11:45	12:00	12:15	12:30	12:45	13:00	13:15	13:30	13:45	14:00	14:15	14:30	14:45	15:00	15:15	15:30	15:45	16:00	16:15	16:30	16:45	17:00	17:15	17:30	17:45	18:00	18:15	18:30	18:45
08:00	OP 4H																																													
	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
08:15	OP 4H																																													
	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
08:30	OP 4H																																													
	OP 5H																																													
08:45	OP 4H																																													
	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
09:00	OP 4H																																													
	OP 5H																																														

	OP 6H	
09:15	OP 4H	
	OP 5H	
	OP 6H	
09:30	OP 4H	
	OP 5H	
	OP 6H	
09:45	OP 4H	
	OP 5H	
	OP 6H	
10:00	OP 4H	
	OP 5H	
	OP 6H	
10:15	OP 4H	
	OP 5H	
	OP 6H	
10:30	OP 4H	
	OP 5H	
	OP 6H	
10:45	OP 4H	
	OP 5H	
	OP 6H	
11:00	OP 4H	
	OP 5H	
	OP 6H	
11:15	OP 4H	

	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
	OP 4H																																													
11:30	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
	OP 4H																																													
11:45	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
	OP 4H																																													
12:00	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
	OP 4H																																													
12:15	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
	OP 4H																																													
12:30	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
	OP 4H																																													
12:45	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
	OP 4H																																													
13:00	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
	OP 4H																																													
13:15	OP 5H																																													
	OP 6H																																													

	OP 4H																																													
13:30	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
	OP 4H																																													
13:45	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
	OP 4H																																													
14:00	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
	OP 4H																																													
14:15	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
	OP 4H																																													
14:30	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
	OP 4H																																													
14:45	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
	OP 4H																																													
15:00	OP 5H																																													
	OP 6H																																													

ANEXO I - J
PLANILHA DE DIMENSIONAMENTO DAS EQUIPES - MODELO

PLANILHA DE DIMENSIONAMENTO DAS EQUIPES – MODELO		
SERVIÇOS	**PARÂMETROS DE DIMENSIONAMENTO MÍNIMO**	**Dimensionamento Proposto pela CONTRATADA**
Atendimento de 1º Nível	Quantidade total de Operadores de telemarketing suficientes para atendimento do 1º Nível telefônico, CHAT e eletrônico.	
Suporte de 1º Nível	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, sendo o mínimo de 5% de Analista I para o total de Operadores de telemarketing durante todo o horário de funcionamento definido no ANEXO I - G.	
Suporte de 2º Nível	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, sendo no mínimo de 10% de Analista II para o total de Operadores de telemarketing durante todo o horário de funcionamento definido no ANEXO I - G.	
Supervisão de 1º Nível	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, sendo o mínimo de 1 Supervisor(a) de 1º Nível para cada grupo de 1 até 20 Operadores de telemarketing durante todo o horário de funcionamento definido no ANEXO I - G.	
Supervisão de 2º Nível	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, sendo o mínimo de 1 Supervisor(a) de 2º Nível para cada grupo de 1 até 20 Analistas II.	
Coordenação de Produção	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, sendo o mínimo de 1 Coordenador(a) de Produção para cada grupo de 1 até 200 Operadores de telemarketing durante todo o horário de funcionamento definido no ANEXO I - G, mais um Coordenador(a) de Produção exclusivo para o 2º Nível.	
Planejamento da Produção e Análise de	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, sendo o mínimo de 1 Analista de Tráfego para cada grupo de 1 até 200 Operadores de telemarketing, durante todo o	

Tráfego	horário de funcionamento definido no ANEXO I - G.	
Coordenação de Tráfego	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, devendo haver 1 preposto exclusivo para esta atividade.	
Monitoria de Qualidade	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, sendo o mínimo de 1 Monitor(a) de Qualidade para cada grupo de 1 até 30 Operadores de telemarketing.	
Supervisão de Qualidade	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, devendo haver 2 prepostos exclusivos para esta atividade.	
Supervisão de Treinamento	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, devendo haver 2 prepostos exclusivos para esta atividade.	
Treinamento	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, sendo o mínimo de 1 Multiplicador(a) para cada grupo de 1 até 60 Operadores de telemarketing.	
Coordenação de Qualidade e Treinamento	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, devendo haver 3 prepostos exclusivos para esta atividade.	
Suporte Administrativo e de Recursos Humanos	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, sendo o mínimo de 1 Agente para cada grupo de 1 até 100 Operadores de telemarketing	
Coordenação Suporte Administrativo e de Recursos Humanos	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, devendo haver 1 Preposto exclusivo para esta atividade.	
Monitoramento, Tratamento e Geração de Informações e Rotinas de Acesso Lógico	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, de acordo com a quantidade de horas informada no Termo de Referência.	

Coordenador de Monitoramento, Tratamento e Geração de Informações e Rotinas de Acesso Lógico	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, devendo haver 1 preposto exclusivo para esta atividade.	
Gerência do Contrato	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, devendo haver exclusividade para execução dos serviços.	

ANEXO I - L

PLANILHA RESUMO DO VALOR DO MINUTO – MODELO

		Valor Unitário	Volume	Valor Total
VM	Valor do Minuto Telefônico	R$	5.500.000 minutos	R$
VAE	Valor do Atendimento Eletrônico	R$	60.000 acionamentos	R$
VMT	Valor do Minuto de Treinamento	R$		
Valor Mensal				**R$**
Valor Global estimado 24 meses				**R$**

ANEXO II
PROPOSTA COMERCIAL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0310/7062-2016 – 2ª Edição

NOME DA PROPONENTE:
CNPJ:
ENDEREÇO:
TELEFONE/FAX:
E-MAIL:

1 - OBJETO: Contratação de Empresa Especializada na prestação de serviços de atendimento, monitoramento, suporte tecnológico e operacional (help desk) aos produtos, serviços e sistemas utilizados nas operações da CAIXA, por um período de 24 (vinte e quatro meses), contemplando atendimento por meio de multicanais (acionamentos telefônicos, recebidos e gerados, e acionamentos eletrônicos: internet, chat, e-mail, formulário eletrônico, redes sociais ou outro meio de comunicação eletrônico fornecido pela CAIXA), incluindo a geração, o tratamento de informações gerenciais e as atividades acessórias na Centralizadora Nacional de Atendimento em Telesserviços São Paulo/SP, de acordo com as especificações e condições constantes do edital do pregão eletrônico nº 0310/7062-2016 – 2ª Edição e seus anexos.

		Valor Unitário	Volume	Valor Total
VM	Valor do Minuto Telefônico		5.500.000 minutos	
VAE	Valor do Atendimento Eletrônico		60.000 acionamentos	
VMT	Valor do Minuto de Treinamento			
			Valor Mensal	
			Valor Global 24 meses	**(*)**

Indicação do valor do salário normativo da categoria profissional operador de Telesserviços, indicada na Convenção Coletiva em vigor com o SINTRATEL (Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing), indicando data, mês e ano da assinatura:_____

2 - PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA: 60 (sessenta) dias, contados da data de sua apresentação.

3 – DECLARAÇÕES:

A empresa, por intermédio de seu representante legal abaixo identificado, para todos os efeitos legais e administrativos, sob as penas da lei, DECLARA:

1. Que se responsabiliza pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo à CAIXA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

2. Que seu(s) sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es) não é(são) empregado(s) ou dirigente(s) da CAIXA e não possui(em) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto da presente licitação;

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante da licitação;

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza a licitação;

- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supramencionadas.

3. Que não tem e que não contratará prestador(es) para a execução de serviço objeto desta licitação com vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau) com empregado(s) CAIXA que exerça(m) cargo em comissão ou função de confiança ou com dirigente(s) CAIXA:

- em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto da presente licitação e/ou contrato;

- na área demandante da licitação;

- na área que realiza a licitação.

Local e data

_____
Assinatura do representante legal da empresa
Nome/RG/CPF

INSTRUÇÕES:

1. A PROPOSTA DE PREÇO corresponde ao **VALOR GLOBAL**, constante da Coluna (*) o qual deve ser digitado, obrigatoriamente, após a anexação desta **Proposta Comercial,** e que representa o valor que será considerado para o julgamento da proposta.

2. A PROPOSTA COMERCIAL deve ser preenchida conforme modelo acima, em arquivo único, sem caracteres tais como figuras, limitado às extensões doc/xls/docx/xlsx/rtf/pdf/txt/odt/ods e anexada no endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br;

2.1. A licitante deverá efetuar o *login* no sistema por meio da opção ***"Acesso ao Sistema"***, no link ***"Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar"***, preencher os campos solicitados (e-mail e senha), e clicar em ***"entrar"***, escolher a opção ***"Encaminhar/Alterar Propostas"***, localizada no quadro ***"Minhas Atividades"***, selecionar o certame desejado e clicar na Atividade ***"Envio de Proposta"***, escolher o(s) item(ns) que deseja participar e digitar o valor proposto;

2.1.1 Para anexar a proposta comercial, clicar em "Anexar Arquivo", em seguida ***"Procurar"***, localizar o documento e clicar em ***"Enviar"***, conferir e clicar em ***"Fechar"***.

3 – Não será admitido no preço unitário o fracionamento de centavo(s) que ultrapassar 10 (dez) casas decimais, desprezando-se, sumariamente, a fração remanescente.

ANEXO III - PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

ITENS	%	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO MENSAL	VALOR TOTAL MENSAL	% SOBRE VALOR TOTAL
Operador de Telemarketing (6 horas) *					
Analista I (6 horas)					
Analista II (8 horas)					
Supervisor de 1º Nível (8 horas)					
Supervisor de 2º Nível (8 horas)					
Coordenador de Produção (8 horas)					
Analista de Tráfego (8 horas)					
Coordenador de Tráfego (8 horas)					
Monitor Qualidade (6 horas)					
Supervisor de Qualidade (8 horas)					
Supervisor de Treinamento (8 horas)					
Multiplicador (8 horas)					
Coordenador Qualidade (8 horas)					
Coordenador de Treinamento (8 horas)					
Agente Administrativo e de Recursos Humanos (8 horas)					
Coordenador de Suporte Administrativo e de Recursos Humanos (8 horas)					
Analista de Sistemas (8 horas)					
Coordenador de Análise e Sistemas (8 horas)					
Gerente da Contratada					
TOTAL DOS SALÁRIOS (1)					
ENCARGOS SOCIAIS Grupo A					
INSS		**INSS/Total Salários**			
SESI ou SESC				R$ 0,00	#DIV/0!
SENAI ou SENAC				R$ 0,00	#DIV/0!
INCRA				R$ 0,00	#DIV/0!

Salario Educação				R$ 0,00	#DIV/0!
FGTS				R$ 0,00	#DIV/0!
SAT				R$ 0,00	
SEBRAE				R$ 0,00	
SUBTOTAL GRUPO "A"				R$ 0,00	
Férias				R$ 0,00	
Auxílio doença/licença médica				R$ 0,00	
Auxílio paternidade				R$ 0,00	
Auxílio maternidade				R$ 0,00	
Faltas legais				R$ 0,00	
Acidente de trabalho				R$ 0,00	
Aviso prévio trabalhado				R$ 0,00	
13º Salário				R$ 0,00	
SUBTOTAL GRUPO "B"				R$ 0,00	
ENCARGOS SOCIAIS Grupo C					
Demissão sem justa causa				R$ 0,00	
Aviso prévio indenizado				R$ 0,00	
Indenização adicional				R$ 0,00	
SUBTOTAL GRUPO "C"				R$ 0,00	
ENCARGOS SOCIAIS Grupo D					
Incidência de "a" sobre "b"				R$ 0,00	
SUBTOTAL GRUPO "D"				R$ 0,00	
TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS (2)				R$ 0,00	
INSUMOS					
VT - Vale Transporte		0		R$ 0,00	
Consumíveis (material de Escritório, outros)		0		R$ 0,00	
Head-set		0		R$ 0,00	
Auxílio-Alimentação		0		R$ 0,00	
Plano de Saúde		0		R$ 0,00	
Assistência Médica in loco		1		R$ 0,00	

Ginástica Laboral		0		R$ 0,00	
Ações de incentivo ao operador		0		R$ 0,00	
TOTAL DOS INSUMOS (3)				R$ 0,00	
DEMAIS COMPONENTES			**Subtotal**	**0,00**	
Despesas administrativas/Risco Operacional				R$ 0,00	
Lucro				R$ 0,00	
TOTAL DEMAIS COMPONENTES (4)				R$ 0,00	
SUB-TOTAL (1)+(2)+(3)+(4)				R$ 0,00	
TRIBUTOS					
INSS		0,00	0,00		
ISSQN		0,00	0,00		
PIS		0,00	0,00		
COFINS		0,00	0,00		
Outros (especificar)					
TOTAL DOS IMPOSTOS			0,00		
VALOR TOTAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS					
VALOR MENSAL POR OPERADOR = (b) / (a)		**VMO**			
PREÇO GLOBAL POR 24 MESES					

*valor mensal do operador é o valor total da prestação de serviço dividido pelo número de operadores

Orientações: a licitante vencedora deverá apresentar a planilha de composição do preço ofertado, observando as orientações que constam do Edital, especialmente nos itens 5 e 9 do Anexo I – Termo de Referência.

ANEXO IV

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO N.º _____, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE _____, QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, E, DE OUTRO, A EMPRESA _____.

Pelo presente instrumento, a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF,** instituição financeira sob a forma de empresa pública, constituída nos termos do Decreto-Lei nº 759, de 12/08/1969, e Decreto nº 66.303, de 06/03/1970, regendo-se, presentemente, pelo estatuto aprovado pelo Decreto nº 7.973, de 28/03/2013, por intermédio de sua Gerência de Filial Logística em São Paulo - GILOG/SP, CNPJ(MF) nº _____ ***(indicar o CNPJ da Filial)***, situada na ***(indicar o endereço completo da GILOG, inclusive CEP)***, neste ato representada pelo(a) _____ ***(indicar e qualificar o representante da CAIXA, informando também os dados da procuração que concede poderes de representação),*** daqui por diante designada **CAIXA**, de um lado e, de outro, a empresa _____ ***(indicar o nome da empresa em caixa-alta e negrito)***, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº _____ com sede na _____ ***(indicar o endereço completo, inclusive CEP)***, neste ato representada por _____ ***(indicar e qualificar o representante da contratada)***, doravante designada **CONTRATADA**, em face da autorização do(a) _____ ***(indicar o nome e cargo do autor da autorização*** _____ da CAIXA, de ___/___/____, constante do Processo Administrativo nº 7062.01.2385.0/2016, Pregão Eletrônico nº 0310/7062-2016 – 2ª Edição, têm justo e contratada a prestação dos serviços objeto deste instrumento, vinculada ao respectivo edital e seus anexos e à proposta apresentada pela CONTRATADA no referido certame, sujeitando-se as partes contratantes às normas constantes da Lei nº 10.520, de 17/07/2002 e Decreto nº 5.450, de 31/05/2005 e, subsidiariamente, da Lei nº 8.666, de 21/06/1993 e suas alterações posteriores, bem como às cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de atendimento monitoramento, suporte tecnológico e operacional (*help desk*) aos produtos, serviços e sistemas utilizados nas operações da CAIXA, contemplando atendimento por meio de multicanais (acionamentos telefônicos, recebidos e gerados, e acionamentos eletrônicos: internet, chat, e-mail, formulário eletrônico, redes sociais e outro meio de comunicação eletrônico fornecido pela CAIXA), incluindo a geração, o tratamento de informações gerenciais e as atividades acessórias na Centralizadora Nacional de Atendimento em Telesserviços em São Paulo – CERAT/SP.

Parágrafo Único - A caracterização pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas no Termo de Referência (Anexo I do Edital, Especificação de Headfone (Anexo I-A do Edital), Evolução Histórica de Atendimento (Anexo I-B do Edital), Plano de Acompanhamento da Qualidade (Anexo I-C do Edital), Metodologia da Precificação (Anexo I-D do Edital), Quadro dos Perfis requeridos para execução dos serviços (Anexo I-E do Edital), Cronograma de Implantação (Anexo I-F do Edital), Detalhamento de Filas (Anexo I-G do Edital), Conformidade do Atendimento (Anexo I-H do Edital), Planilha de Alocação de Operadores (Anexo I-I do Edital), Planilha de Dimensionamento das Equipes (Anexo I-J do Edital) e Planilha Resumo do Valor do Minuto (Anexo I-L do Edital), que integram e complementam este contrato, além dos Anexos nº 1, nº 2 e nº 3 (este se for o caso) deste contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA
São obrigações da CONTRATADA, além das previstas neste contrato e anexos:

I. executar, perfeita e integralmente, os serviços contratados, nos horários estabelecidos pela CAIXA e nos prazos ajustados, por meio de pessoas idôneas/tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a CAIXA, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados às suas instalações, móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade estender-se-á aos danos causados a terceiros durante a prestação dos serviços;

II. recrutar e contratar a mão-de-obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CAIXA, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos de seus empregados, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de freqüência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.;

III. manter preposto para orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e dar ordens aos prestadores de serviços e resolver quaisquer questões pertinentes à execução do contrato, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações e solicitações da CAIXA, bem como para que a CAIXA se reporte no caso de encaminhamento de medidas necessárias ao cumprimento da legislação pertinente à segurança e saúde no trabalho, o qual deverá ser formalmente indicado pela CONTRATADA, no ato da assinatura do contrato;

IV. conferir e atestar os serviços prestados, garantindo que os mesmos atingem o nível de adequação descrito pela CAIXA, cumprindo, rigorosamente, os prazos estabelecidos pela CAIXA e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a CAIXA;

V. substituir os empregados, nos casos de falta, ausência legal, férias, bem como nos casos em que a conduta do prestador seja considerada inconveniente pela CAIXA, de modo que os serviços não sejam descontinuados nos horários/períodos estabelecidos;

VI. diligenciar para que seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da CAIXA, clientes, visitantes e demais contratados;

VII. dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;

VIII. prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente a todas as reclamações e convocações da CAIXA;

IX. diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato;

X. pagar com pontualidade aos seus empregados o salário e benefícios indicados na sua proposta e apresentar à CAIXA, juntamente com a fatura mensal, cópias das folhas de pagamento e de comprovantes de pagamento de salários e demais obrigações trabalhistas e sociais, tais como contracheques com recibo do empregado, comprovante de depósito bancário, dentre outros, relativos aos empregados alocados na prestação dos serviços contratados, bem como os comprovantes/guias de recolhimento dos impostos, contribuições e taxas incidentes sobre esses serviços, quando devidos, referentes ao mês de competência da nota fiscal/fatura;

XI. assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, consignada, pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados/prepostos e a CAIXA;

XII. agir com total diligência em eventuais reclamações trabalhistas promovidas por seus empregados que estejam ou, em algum momento, estiveram envolvidos na prestação de serviços objeto deste contrato, comparecendo em todas as audiências designadas, apresentando as necessárias contestações e recursos cabíveis, ainda que extinta a relação contratual com a CAIXA. A omissão da CONTRATADA, nas demandas dessa natureza, será considerada falta grave,

sujeitando-se à aplicação das sanções previstas neste contrato, assegurada a prévia defesa;

XIII. indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela CAIXA, por força de sentença judicial que reconheça a responsabilidade subsidiária ou solidária da CAIXA por créditos devidos aos empregados da CONTRATADA, ainda que extinta a relação contratual entre as partes;

XIV. respeitar e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação pertinente, inclusive quanto à necessidade de constituição de CIPA, se for o caso, nos termos da "Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego";

XV. atender às solicitações da CAIXA para realização de serviços extraordinários e para prorrogação do turno contratado, cabendo à CONTRATADA a adoção das providências pertinentes junto à Delegacia Regional do Trabalho competente;

XVI. assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, móveis e utensílios, que porventura sejam colocados à disposição para a prestação dos serviços, garantindo-lhes a integridade e ressarcindo a CAIXA das despesas com manutenção corretiva decorrente de má utilização, ou restituindo o bem ou o seu correspondente valor, no caso de perda;

XVII. fornecer à CAIXA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado;

XVIII. informar à CAIXA, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os nomes, os respectivos números da carteira de identidade e CPF(MF) dos empregados alocados na prestação dos serviços, inclusive daqueles designados pela CONTRATADA para exercer atribuições de supervisão, coordenação e controle operacional em relação ao contingente alocado no contrato. Da mesma forma, faz-se necessária a comunicação de todas as ocorrências de afastamento definitivo, no prazo de 24(vinte e quatro) horas, e novas contratações de empregados, até o dia do início do trabalho;

XIX. manter seus empregados, quando em serviço nas dependências da CAIXA, com as vestimentas e acessórios em perfeito estado de conservação e identificados com crachá subscrito pela Contratada, no qual constará, obrigatoriamente, sua razão social, nome completo do empregado, função, data de admissão, horário de trabalho, número do PIS/PASEP, fotografia 3x4 e registro na DRT;

XX. manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais da CAIXA, de que venha a tomar conhecimento, ter acesso ou que lhe tenham sido confiados, sejam relacionados ou não com o objeto deste contrato;

XXI. obedecer as normas e rotinas da CAIXA, bem como a legislação aplicável, em especial, as que disserem respeito à segurança e saúde no trabalho, assumindo todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da CAIXA;

XXII. dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;

XXIII. fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;

XXIV. orientar os seus empregados, treinando-os e reciclando-os periodicamente, tanto no aspecto técnico, como no relacionamento humano, visando a mantê-los plenamente aptos ao perfeito desenvolvimento de suas funções, observadas as exigências e necessidades da CAIXA;

XXV. estruturar-se de modo compatível e prover toda a infra-estrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;

XXVI. fornecer aos seus empregados todos os equipamentos, recursos materiais e condições necessários para o desenvolvimento de suas funções, exigidos por legislação ou norma do trabalho específica, inclusive, quando for o caso, disponibilizar “e-mail”, sendo vedada a utilização da conta de “e-mail” da CAIXA;

XXVII. prover todos os meios necessários à garantia da prestação dos serviços contratados e a plena execução do objeto contratado, inclusive nos casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;

XXVIII. aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato;

XXIX. manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação, nos termos do Art. 55, XIII, da Lei n.º 8.666/93;

XXX. manter atualizados, durante a vigência do contrato, o cadastro e a habilitação em cada nível do SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores;

XXXI manter perante a CAIXA, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP) e eletrônico, telefone, fax e nome dos seus representantes sempre atualizados, para fins de comunicação e

encaminhamento de informações e documentos, inclusive os relativos a tributos, em face da condição da CAIXA de substituta tributária;

XXXII não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;

XXXIII assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão, bem como a não utilização de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social, nacionalidade;

XXXIV diligenciar para que seus empregados, quando em serviço na CAIXA, apresentem-se em condições adequadas de descanso, de alimentação, de estado de alerta, entre outras físicas e mentais que garantam a segurança de todos no ambiente da CAIXA, sejam clientes, empregados ou terceirizados;

XXXV observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato;

XXXVI manter, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, caso a empresa tenha usufruído da preferência disposta no Art. 3º, parágrafo 2º, inciso V da Lei nº 8.666/93;

XXXVII. tomar conhecimento dos termos da Lei nº 12.846/2013 e de suas regulamentações, reconhecendo sua responsabilidade objetiva pelos atos praticados em seu interesse ou benefício, por qualquer pessoa que o represente;

XXXVIII. adotar as medidas pertinentes no seu âmbito de atuação e influência, para combater a prática de atos lesivos à Administração Pública, conforme identificados na Lei nº 12.846/2013;

XXXIX. manter uma conduta pautada por elevados padrões de ética e integridade, capaz de assegurar relações sustentáveis, compatíveis com a legislação e o interesse público.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

São também responsabilidades da CONTRATADA:

I. todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, ainda que culposo, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pela CAIXA;

II. qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, assegurando à CAIXA o exercício do direito de regresso, eximindo a CAIXA de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

III. quaisquer multas, indenizações ou despesas impostas à CAIXA, por autoridade competente, em decorrência do descumprimento de lei ou de regulamento a ser observado na execução do contrato pela CONTRATADA, as quais serão reembolsadas à CAIXA.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA autoriza à CAIXA descontar o valor correspondente aos referidos danos ou prejuízos diretamente das notas fiscais/faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato, da garantia contratual e/ou das notas fiscais/faturas de quaisquer outros contratos que porventura a CONTRATADA mantenha com a CAIXA, independentemente de qualquer procedimento judicial, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

Parágrafo Segundo - O valor a ser ressarcido à CAIXA, nos casos de danos ou prejuízos em que a CONTRATADA for responsabilizada, será atualizado pelo índice de variação do IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, obtido no período compreendido entre a data da ocorrência do fato que deu causa ao prejuízo e a data do efetivo ressarcimento à CAIXA, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF$$, onde:

VAT = valor atualizado
VIN = valor inicial
IDI = IGP-M/FGV do mês em que ocorreu o prejuízo (índice inicial)
IDF = IGP-M/FGV do mês do ressarcimento (índice final)

Parágrafo Terceiro - A ausência ou omissão da fiscalização da CAIXA não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas neste contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA
A CAIXA obriga-se a:

I indicar os locais e horários em que deverão ser prestados os serviços, permitindo, quando for o caso, o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências da CAIXA;

II notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na prestação dos serviços;

III efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste contrato;

IV indicar o representante da CAIXA responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato;

V exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato por meio do representante especialmente designado.

CLÁUSULA QUINTA – DOS PREÇOS E SUA REPACTUAÇÃO

Pela perfeita prestação dos serviços, objeto deste contrato, e obedecidas as demais condições estipuladas neste instrumento, a CAIXA pagará à CONTRATADA os preços unitários abaixo indicados, preço mensal estimado de R$ _____ (valor por extenso), perfazendo o valor global estimado de R$ _____ (valor por extenso).

		Valor Unitário	Volume	Valor Total
VM	Valor do Minuto Telefônico		5.500.000 minutos	
VAE	Valor do Atendimento Eletrônico		60.000 acionamentos	
VMT	Valor do Minuto de Treinamento			
			Valor Mensal	
			Valor Global 24 meses	

Parágrafo Primeiro - É admitida a repactuação deste Contrato, com base na variação dos componentes dos custos do contrato devidamente comprovada e observados os preços vigentes no mercado para a prestação dos serviços, desde que respeitado o intervalo mínimo de 1 (um) ano.

Parágrafo Segundo - O intervalo mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado a partir da data do orçamento a que a proposta se referir, caso em que o termo inicial é a data-base do Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalente, que serviu de base à confecção da proposta apresentada.

a) Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-bases diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.

Parágrafo Terceiro – Nas repactuações subsequentes à primeira, o intervalo mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data de início dos efeitos financeiros da última repactuação ocorrida.

Parágrafo Quarto – Caso a CONTRATADA não efetue o pedido de repactuação dos preços do contrato até a data da assinatura do aditamento de prorrogação contratual, ocorrerá a preclusão do direito à repactuação no que se refere ao Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalente firmado no período imediatamente anterior à data da assinatura do aditamento de prorrogação.

I - Não ocorrendo o registro do Acordo ou Convenção Coletiva na DRT antes da data da assinatura do aditamento de prorrogação do contrato, é assegurado à Contratada o direito ao pedido a partir da efetivação do registro, com efeitos a partir da data-base, desde que, a pedido da CONTRATADA, haja ressalva no termo de prorrogação.

Parágrafo Quinto - Ocorrerá a preclusão do direito a repactuação caso o contrato seja extinto sem que tenha sido formalizado pedido de repactuação durante a sua vigência.

Parágrafo Sexto - Quando da solicitação de repactuação, a CONTRATADA deve apresentar fundamentação, de forma clara e pormenorizada, acompanhada da planilha de composição de custos e formação dos preços e documentos que comprovem, analiticamente, a alteração de seus custos, vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de insumos e benefícios existentes na data da formulação da proposta, e necessários para a execução dos serviços, mas não previstos originariamente.

CLÁUSULA SEXTA – DO APROVISIONAMENTO DE VALORES PARA PAGAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS

Os valores informados na planilha de composição de custos a título de provisão para pagamento de encargos trabalhistas, conforme as alíneas constantes nesta cláusula, serão glosados do faturamento mensal e depositados em conta caução, de titularidade da Contratada, aberta em agência da CAIXA, exclusivamente para essa finalidade, devendo o correspondente comprovante de abertura ser apresentado pela CONTRATADA no ato de assinatura do contrato:

a) férias e correspondente abono;

b) 13º salário;

c) adicional do FGTS nas rescisões sem justa causa;

d) impactos sobre férias e 13º salário.

Parágrafo primeiro – A conta caução, cujos saldos serão remunerados de acordo com as regras próprias desse tipo de operação, somente será movimentada mediante autorização expressa da CAIXA.

Parágrafo segundo - Os pagamentos dos encargos referidos nas alíneas do caput desta cláusula devem ser efetuados pela CONTRATADA nas datas e condições legalmente exigíveis.

I – Efetuados os pagamentos, a CONTRATADA poderá solicitar à CAIXA a liberação dos valores referentes aos pagamentos dos correspondentes encargos, encaminhando, obrigatoriamente, os documentos comprobatórios das despesas (planilha de cálculo, comprovante de pagamento e outros julgados necessários), para conferência pela CAIXA.

II - Após a confirmação da ocorrência e conferência dos cálculos, a CAIXA autorizará a transferência do valor devido da conta caução para a conta corrente da contratada, mantida em agência da CAIXA, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data do recebimento da solicitação da CONTRATADA, nos termos do inciso I deste parágrafo.

a) em caso de necessidade de complementação ou esclarecimentos acerca dos documentos comprobatórios das aludidas despesas, a contagem do prazo para liberação será prorrogada na mesma proporção daquele utilizado pela CONTRATADA para o atendimento da solicitação da CAIXA.

III – O saldo remanescente na conta caução, se houver, será liberado à CONTRATADA após comprovação do pagamento de todas as verbas trabalhistas relativas a este contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA FORMA DE PAGAMENTO

A CAIXA, após a aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, no 15º (décimo quinto) dia útil do mês subseqüente ao da efetiva prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, preferencialmente, em agência da CAIXA.

Parágrafo Primeiro - A correspondente nota fiscal/fatura deve ser apresentada à CAIXA até o dia 8 (oito) do mês subsequente ao da prestação dos serviços, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura, cabendo à contratada emitir a correspondente nota fiscal/fatura em conformidade com a legislação aplicável e regulamentações dos órgãos competentes.

a) quando o dia 08 (oito) coincidir com dia não útil a nota fiscal/fatura deverá ser apresentada no 1º dia útil subseqüente.

Parágrafo Segundo – Além das informações exigidas na legislação aplicável, a nota fiscal/fatura deve conter ainda:

a) cópias das folhas de pagamento e de comprovante de pagamento de salários e demais obrigações trabalhistas e sociais, tais como contracheques com recibo do empregado, comprovante de depósito, referentes aos empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste contrato;

b) cópia das Guias de Recolhimento do FGTS e informações à Previdência Social - GRF, gerada e impressa pelo Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social - SEFIP, com autenticação ou acompanhadas do comprovante do recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for feito pela internet;

c) Relação dos Trabalhadores - RET do arquivo SEFIP, relativa aos prestadores alocados para a prestação dos serviços objeto deste contrato, constando no campo tomador/obra a CAIXA.

Parágrafo Terceiro A não apresentação dos documentos citados no parágrafo anterior, no prazo indicado, assegura à CAIXA o direito de suspender o pagamento dos serviços, sem que isso implique a atualização ou correção do valor da nota fiscal/fatura, ficando ainda a Contratada sujeita ao pagamento de multas por eventuais atrasos nos repasses de tributos pela CAIXA.

Parágrafo Quarto - A nota fiscal/fatura deve conter todos os elementos exigidos na legislação aplicável, cabendo à CONTRATADA a sua correta emissão, em conformidade com a legislação tributária pertinente, devendo, ainda, constar no seu corpo:

a) a identificação completa da CAIXA, na qualidade de contratante, bem como o número do processo administrativo que originou a contratação e número do contrato;

b) descrição de todos os serviços/itens que compõem a respectiva nota fiscal/fatura de forma clara, indicando, inclusive, os valores unitários e totais, o período a que se refere, bem como, a(s) unidade(s) da CAIXA contemplada(s) com os serviços e o Município, com respectiva Unidade Federativa – UF, onde é prestado o serviço.

Parágrafo Quinto - A nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA será devolvida à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação. A devolução da nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA, em hipótese alguma, autorizará a CONTRATADA a suspender a execução dos serviços ou a deixar de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.

Parágrafo Sexto – A CAIXA fará as retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente, além das glosas referentes à provisão para pagamento dos encargos trabalhistas de que trata a cláusula sexta deste contrato.

I – As retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias não serão efetuadas caso a CONTRATADA se enquadre em hipótese excludente prevista em legislação, devendo, para tanto, apresentar a documentação pertinente ou declaração que comprove essa condição. Também não ocorrerá tais retenções caso a CONTRATADA esteja amparada por medida judicial, que determine a suspensão do pagamento dos

referidos tributos e/ou das contribuições previdenciárias, devendo apresentar à CAIXA, a cada pagamento, a documentação que comprove essa situação.

Parágrafo Sétimo - Quando houver a prestação de serviço em município, cuja Lei Municipal atribua à CAIXA a responsabilidade pela retenção do ISSQN na fonte e, por conseguinte, o respectivo repasse, a CONTRATADA é obrigada a faturar os serviços, separadamente, por Município, emitindo quantas notas fiscais/faturas forem necessárias, independentemente de a CONTRATADA estar ou não nele estabelecida e da sua situação cadastral na localidade onde os serviços estão sendo prestados.

Parágrafo Oitavo - Os encargos sofridos pela CAIXA por atraso no repasse de obrigações tributárias de qualquer natureza, bem como das contribuições à Previdência, quando for o caso, decorrentes do atraso na entrega da nota fiscal/fatura pela CONTRATADA, serão cobrados diretamente da CONTRATADA.

Parágrafo Nono - Por ocasião do pagamento, será efetuada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da regularidade fiscal da Contratada, no âmbito Federal, Estadual, Municipal e do Distrito Federal e trabalhista, bem como da regularidade com a Seguridade Social (INSS) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), exigidas no procedimento de contratação.

Parágrafo Décimo - Constatada a situação de irregularidade, a CAIXA efetivará o pagamento devido pelos serviços prestados, contudo, a CONTRATADA será comunicada por escrito para que regularize sua situação no prazo de 05 (cinco) dias úteis, sendo-lhe facultada a apresentação de defesa, no mesmo prazo, sob pena das sanções cabíveis e, não havendo regularização, rescisão contratual.

Parágrafo Décimo Primeiro - Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva dos serviços.

Parágrafo Décimo Segundo – O não pagamento da nota fiscal/fatura, por culpa exclusiva da CAIXA, no prazo estabelecido neste contrato, enseja a atualização do respectivo valor pelo IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF$$, onde:

VAT = valor atualizado
VIN = valor inicial
IDI = IGP-M/FGV na data inicial
IDF = IGP-M/FGV na data final

CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO
O presente contrato terá a duração de 24 (vinte e quatro) meses, a contar de dd/mm/aaaa, podendo ser prorrogado, a critério da CAIXA e com a concordância da CONTRATADA, por períodos iguais ou inferiores, até o limite permitido na Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA NONA – DA FISCALIZAÇÃO
No curso da execução deste contrato caberá à CAIXA, diretamente ou por quem vier a indicar, o direito de fiscalizar a fiel observância das disposições deste instrumento.

A CAIXA, sempre que entender pertinente, realizará consulta ao Registro do CEIS/CNEP (Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas e Cadastro Nacional das Empresas Punidas), para verificar se existe ocorrência de sanções que restrinjam o direito de a empresa participar de licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública ou a existência de penalidades aplicadas pela Administração Pública com base na Lei 12.846/2013;

Ainda, a CAIXA poderá promover as diligências que entender necessárias para verificar a aderência da CONTRATADA à legislação anticorrupção.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS, ENCARGOS, SEGUROS, ETC.
Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

I. todos os tributos que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato, bem como as obrigações acessórias deles decorrentes;

II. as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias à execução dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA CONTRATUAL
A CONTRATADA presta garantia contratual no valor de R$ _____ ***[valor por extenso]***, que corresponde a 5% (cinco por cento) do valor global contratado, apresentando à CAIXA, no ato da assinatura do contrato, o correspondente comprovante, em uma das modalidades a seguir:

I Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;

II Seguro-garantia;

III Fiança bancária.

Parágrafo Primeiro – A caução em títulos da dívida pública consiste na entrega à Administração de título da dívida pública, que fica sob a tutela e guarda desta, vinculado, exclusivamente, a este contrato, não podendo ser utilizada para nenhum outro fim.

Parágrafo Segundo – Os títulos da dívida pública devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

Parágrafo Terceiro - A caução em dinheiro consiste em depósito em conta bancária remunerada específica, com o fim especial de se garantir o integral cumprimento do contrato, devendo ser efetuado em uma Agência da CAIXA, utilizando-se a operação 008, tendo como beneficiário a CAIXA.

a) Sobre a caução prestada em dinheiro incide, tão-somente, a atualização correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança para o 1º dia de cada mês, excluídos os juros, calculada proporcionalmente, quando for o caso, a contar da data do depósito, até o seu efetivo levantamento.

Parágrafo Quarto – O **Seguro-garantia** é um tipo de seguro com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais estipuladas, conforme descrito na apólice.

Parágrafo Quinto – A apólice do seguro-garantia deve conter prazo de validade igual ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 (trinta) dias, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência do contrato, sempre se mantendo os 30 dias após a última data de vencimento do contrato;

a) O seguro deve efetuar a cobertura, até o limite da garantia, de quaisquer prejuízos sofridos pela CAIXA em decorrência de inadimplemento da contratada, inclusive quanto aos encargos trabalhistas e previdenciários e ao ressarcimento das multas, bem como prejuízos advindos de atos, fatos ou indícios de violação pela Contratada às normas anticorrupção, devendo constar nas condições especiais.

I - No tocante aos encargos trabalhistas e previdenciários, é permitida a ressalva que condiciona o reembolso de prejuízos ao trânsito em julgado de sentença condenatória.

b) A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram.

c) A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram.

Parágrafo Sexto – A Seguradora, ao emitir a apólice, obriga-se a arcar com eventuais prejuízos que possam ser impostos à CAIXA em decorrência da má execução do contrato.

Parágrafo Sétimo – A **Fiança bancária** consiste na prestação de garantia, mediante a expedição da respectiva carta, emitida por instituição financeira idônea, devidamente autorizada a funcionar no Brasil, que, em nome da contratada, garante a plena execução do contrato e responde diretamente por eventuais danos que possam ser causados na execução contratual.

Parágrafo Oitavo – Somente é aceita Fiança Bancária na via original e que apresente todos os requisitos a seguir:

a) Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art. 129 da Lei 6015/73 (Lei de Registros Públicos);

b) Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 dias;

c) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à CAIXA, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;

d) Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 – Novo Código Civil;

e) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual, previsto no Parágrafo Décimo Primeiro desta cláusula;

f) Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;

g) Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;

h) O subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas “c”, “d”, “f” e “g” acima.

Parágrafo Nono - A garantia será liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data do seu vencimento, desde que cumpridos todos os seus termos, cláusulas e condições.

Parágrafo Décimo - A perda da garantia em favor da CAIXA, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas neste contrato.

Parágrafo Décimo Primeiro - A garantia deverá ser integralizada, num prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração contratual que implique em aumento do valor contratado, de modo que corresponda sempre ao percentual pactuado.

Parágrafo Décimo Segundo – A Contratada deve providenciar a renovação ou prorrogação da fiança bancária sempre que a vigência do contrato for estendida ou prorrogada, mantendo-se o atendimento ao prazo de validade exigido na alínea 'b' do parágrafo oitavo acima.

Parágrafo Décimo Terceiro - A qualquer tempo, mediante negociação prévia com a CAIXA, com as devidas justificativas, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas nos incisos I, II e III do caput desta cláusula.

a) A substituição da garantia, após aceitação pela CAIXA, será registrada no processo administrativo por simples apostilamento, dispensando-se aditamento contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis:

I. advertência;

II. multa;

III. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

IV. impedimento de licitar e contratar com a União pelo prazo de até 05 (cinco) anos;

V. declaração de inidoneidade.

Parágrafo Primeiro - A advertência será aplicada em casos de faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízo para a CAIXA e que não comprometam a continuação da prestação dos serviços.

Parágrafo Segundo – A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados a seguir:

I - Condições principais:

a) pelo atraso no pagamento de salários e demais verbas trabalhistas e sociais, referentes aos empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste contrato: multa de 1% (um por cento) ao dia, incidente sobre o valor da fatura do mês referente à ocorrência, limitada a 10% (dez por cento) do valor mensal;

b) havendo atraso na preparação do ambiente e pessoal, bem como de outras ações necessárias à execução dos serviços, descumprindo o prazo pactuado, a contratada estará sujeita à multa de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso sobre o valor do faturamento, cobrada em dobro a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso, estando a critério da caixa a possibilidade de rescisão do contrato;

c) havendo quebra de sigilo das informações dos clientes da caixa, será imputada multa de 0,5% (cinco décimos por cento) da nota fiscal / fatura do mês referente à época da infração;

d) multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da nota fiscal / fatura mensal, por dia de suspensão da prestação de serviços em qualquer uma das partes (células) que compõem o objeto do contrato;

e) permanecendo o problema, a multa será aplicada cumulativamente a cada período de três horas sucessivas, até a normalização e o restabelecimento integral dos serviços;

f) havendo atos fraudulentos, violação de sistemas, má-fé nos registros de trabalho, ou qualquer ato que implique em prejuízo à caixa ou aos seus clientes, será imputada multa de 0,5% (cinco décimos por cento) da nota fiscal / fatura do mês referente à época da infração;

g) o uso indevido dos recursos e ferramentas: máquinas, correio eletrônico, telefone, informações, para fins particulares, ou em desacordo às rotinas dos serviços, implicarão em multa de 0,5% (cinco décimos por cento) da nota fiscal / fatura do mês referente à época da infração;

h) em multa de 0,05% (cinco centésimos percentual) sobre o valor bruto faturado para cada ocorrência identificada pela caixa relativo ao mês da ocorrência, conforme item 9 do anexo I deste contrato;

i) o somatório destas multas estará limitado a 10% (dez por cento) dentro do mês calendário de apuração do faturamento;

j) as multas previstas nas alíneas acima são aplicáveis, simultaneamente ao desconto objeto do inciso III da cláusula que prevê as responsabilidades da contratada, sem prejuízo, ainda, de outras cominações previstas neste contrato.

II - Além das multas previstas nos itens anteriores, para garantia da qualidade do serviço prestado são aplicáveis ainda as multas conforme definições a seguir:

a) a quantidade de atendimentos ou tratamentos de ocorrências prestados com falta de cortesia do operador, e/ou informações incorretas, e/ou descumprimento de rotinas pré-definidas e que tenham ou não gerado prejuízo financeiro ou a imagem institucional da caixa ou a qualquer um de seus clientes, a critério da caixa;

b) a contratada será penalizada em 0,05% (cinco centésimos percentual) do valor bruto faturado para cada ocorrência identificada pela caixa;

c) a penalidade citada no item anterior será deduzida em forma de glosa na fatura do mês em que for comunicada a ocorrência ou no mês subseqüente;

d) essa penalidade não isenta a contratada de ser acionada pela caixa para apurar a responsabilidade de outras consequências que possam ser ocasionadas pela informação incorreta prestada;

e) a caixa poderá, a seu critério exclusivo, reverter a penalidade citada acima em medida de caráter informativo/educativo, caso seja a primeira ocorrência praticada pela contratada no decorrer do contrato e identificada pela caixa;

f) o percentual de limite global para aplicação de multas está limitado a 10% (dez por cento) do valor global contratado.

Parágrafo Terceiro - As multas serão descontadas do valor da nota fiscal/fatura, da garantia contratual, e, se não for suficiente, será cobrada da CONTRATADA administrativa ou judicialmente.

Parágrafo Quarto - A penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA pelo prazo de até 2 (dois) anos poderá ser aplicada:

I) em casos de reincidências;

II) em descumprimento de prazo contratual, descumprimento parcial ou total de obrigação contratual, inclusive a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013.

Parágrafo Quinto - A penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União, pelo prazo de até 05 (cinco) anos poderá ser aplicada nos casos que a CONTRATADA:

I) não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato;

II) comportar-se de modo inidôneo, inclusive a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013;

III) em caso de atraso no pagamento de salários e demais verbas trabalhistas e sociais, referentes aos empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste contrato, caso a CONTRATADA não comprove a devida regularização no prazo estabelecido pela CAIXA.

a) nessa hipótese, a CAIXA fará a retenção de eventuais valores devidos à Contratada até o montante necessário para quitação dessas verbas e rescindirá o contrato.

Parágrafo Sexto – A penalidade de declaração de inidoneidade poderá ser proposta se a CONTRATADA descumprir ou cumprir parcialmente obrigação contratual, desde que desses fatos resultem prejuízos à CAIXA, e, ainda, sofrer condenação definitiva por prática de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos, ou deixar de cumprir suas obrigações fiscais ou parafiscais.

Parágrafo Sétimo - As sanções previstas nos incisos I, III, IV e V poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II.

Parágrafo Oitavo – A aplicação das penalidades indicadas nesta cláusula será lançada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS ILÍCITOS PENAIS

As infrações penais tipificadas na Lei nº 8.666/93 serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as conseqüências contratuais e as previstas na legislação aplicável, garantida a defesa prévia.

Parágrafo Primeiro - Constituem motivo de rescisão do contrato, independentemente de interpelação judicial:

a) o descumprimento total ou parcial, pela CONTRATADA, de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
b) a transferência total ou parcial do presente contrato;
c) o cometimento reiterado de faltas ou falhas na prestação dos serviços;
d) a decretação de falência ou insolvência civil da CONTRATADA;
e) a dissolução da sociedade;
f) a alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que, a juízo da CAIXA, prejudique a execução do contrato;
g) a lentidão no seu cumprimento, levando a CAIXA a presumir a não execução da prestação dos serviços contratados;
h) a inclusão da CONTRATADA no Sistema Integrado de Registro do CEIS/CNEP (Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas e Cadastro Nacional das Empresas Punidas), bem como nos demais Sistemas de Consulta, que indiquem a ocorrência de sanções que restrinjam o direito de a empresa participar de licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública ou a existência de penalidades aplicadas pela Administração Pública com base na Lei 12.846/2013; e
i) demais motivos especificados no Art.º 78 da Lei n.º 8.666/93.

Parágrafo Segundo - Havendo a rescisão do contrato, cessarão todas as atividades da CONTRATADA, relativamente a prestação dos serviços contratados, os quais serão entregues à CAIXA, que os executará por si ou por terceiros.

Parágrafo Terceiro - Caso a CAIXA não se utilize da prerrogativa de rescindir este contrato, ao seu exclusivo critério, poderá suspender a sua execução e/ou sustar o pagamento das notas fiscais/faturas, até que a CONTRATADA cumpra integralmente a condição contratual infringida.

Parágrafo Quarto - A CONTRATADA reconhece os direitos da CAIXA, no caso de rescisão administrativa, prevista no Art.º 77 da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de dotação orçamentária prevista no item de acompanhamento nº 5303-17-"Operador de Telemarketing", Evento nº 2643 – "Despesas com Telemarketing" no compromisso registrado no SIPLO sob o nº 002218/2016-MZ.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA SUBCONTRATAÇÃO

É vedada à CONTRATADA a subcontratação de empresa para a prestação dos serviços objeto deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – AUTORIZAÇÃO PARA ACESSO A INFORMAÇÕES

A Contratada autoriza a Secretaria da Receita Federal do Brasil, o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS e o Agente Operador do FGTS a fornecer à CAIXA todas as informações e comprovantes referentes aos recolhimentos de FGTS e contribuições previdenciárias relativas aos empregados da Contratada, efetuados em decorrência do presente contrato, conforme procuração que consta como Anexo deste Instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

As partes ficam, ainda, adstritas às seguintes disposições:

I. é facultado a alocação de empregados portadores de deficiência nos locais de prestação dos serviços, cabendo à CONTRATADA avaliar a compatibilidade entre a deficiência apresentada e a atividade a ser desempenhada;

II. a CAIXA, para atender às necessidades do serviço, poderá, a seu exclusivo critério, alterar, definitiva ou provisoriamente, o horário de início da prestação dos serviços, mediante prévia comunicação à CONTRATADA;

III. em razão de eventuais alterações estruturais da CAIXA, poderá haver modificações nos locais de prestação dos serviços, caso em que a CAIXA notificará a CONTRATADA para promover as mudanças necessárias;

IV. é vedado à CONTRATADA caucionar ou ceder os créditos do presente contrato, para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa autorização da CAIXA;

VI. a CONTRATADA está ciente de que deve guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que, por qualquer forma ou modo, venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e penal, responsável por sua indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa;

VI no caso de MPE optante pelo Simples Nacional, a Declaração de Empresas Optantes do Simples Nacional, apresentada no ato da assinatura do contrato e que o integra, permite à contratada a obtenção do benefício da dispensa de retenção dos tributos federais, na forma da IN RFB 1.244/2012.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO
Para dirimir as questões oriundas deste Contrato, será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal do Estado de São Paulo, Subseção da Capital.

E por estarem, assim, justas e contratadas, as partes firmam o presente, em 02(duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas.

Local/data

_____	_____
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	**DENOMINAÇÃO DA CONTRATADA**
Nome: _____	Nome: _____
CPF(MF): _____	CPF(MF): _____

Testemunhas

_____	_____
Nome: _____	Nome: _____
CPF(MF): _____	CPF(MF): _____

ANEXO Nº 1 DO CONTRATO Nº .....

DECLARAÇÃO - VEDAÇÃO AO NEPOTISMO

A Contratada/Credenciada DECLARA, sob as penas da Lei, que:

1. Seus sócio(s), dirigente(s), administrador(es) não é(são) empregado(s) ou dirigente(s) da CAIXA e não possui(em) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente contrato/credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante da contratação/licitação/credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza o credenciamento/licitação/contratação;
- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supramencionadas.

2. Não tem e que não contratará prestadores para a execução de serviço objeto deste contrato/credenciamento, com vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com empregado(s) CAIXA que exerça(m) cargo em comissão ou função de confiança ou com dirigente(s) CAIXA:

- em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento/contrato;
- na área demandante do credenciamento/contratação/licitação;
- na área que realiza o credenciamento/licitação/contratação.

Localidade, _____ de _____ de ____

.....
Assinatura do representante legal da empresa ou Pessoa Física licitante
Nome do representante legal da empresa ou Pessoa Física licitante:
(_____)
Nome/RG/CPF

ANEXO Nº 2 DO CONTRATO Nº .....

MODELO DE DECLARAÇÃO – AUTORIZAÇÃO PARA ACESSO A INFORMAÇÕES

A Empresa ....., *(informar a qualificação completa da empresa)*, por este instrumento público, confere poderes à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF, para acessar informações relativas a tributos, contribuições sociais, previdenciárias, FGTS, e outros encargos devidos, podendo solicitar certidões e declarações, junto à Secretaria da Receita Federal do Brasil, ao Instituto Nacional do Seguro Social – INSS e ao Agente Operador do FGTS, de toda e qualquer informação relativa à verbas trabalhistas/previdenciárias referentes ao quadro de empregados alocados no contrato n.º ..... É permitido o substabelecimento dos poderes aqui conferidos a outros empregados da outorgante, que estejam no exercício de cargo ou função compatível com o exercício dos poderes que lhes serão substabelecidos.

Localidade, _____ de _____ de ____

.....
Assinatura do representante legal da empresa
Nome/RG/CPF

ANEXO Nº 3 DO CONTRATO nº .....

DECLARAÇÃO DE EMPRESAS OPTANTES DO SIMPLES NACIONAL
ANEXO IV DA IN RBF 1.244/2012

Ilmo. Sr.
Gerente da Caixa Econômica Federal

(nome da pessoa jurídica), com sede na (sede e endereço completo), inscrita no CNPJ sob o nº _____, DECLARA à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, para fins de não incidência na fonte do IRPJ, da CSLL, da COFINS, e da Contribuição para o PIS/PASEP, a que se refere o art. 64 da Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996, que é regularmente inscrita no Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - Simples Nacional, de que trata o art. 12 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Para esse efeito, a declarante informa que:

I - Preenche os seguintes requisitos:
a) conserva em boa ordem, pelo prazo de 5 (cinco) anos, contado da data da emissão, os documentos que comprovam a origem de suas receitas e a efetivação de suas despesas, bem como a realização de quaisquer outros atos ou operações que venham a modificar sua situação patrimonial; e
b) cumpre as obrigações acessórias a que está sujeita, em conformidade com a legislação pertinente;

II - o signatário é representante legal desta empresa, assumindo o compromisso de informar à Secretaria da Receita Federal do Brasil e à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, imediatamente, eventual desenquadramento da presente situação e está ciente de que a falsidade na prestação dessas informações, sem prejuízo do disposto no art. 32 da Lei nº 9.430, de 1996, o sujeitará, com as demais pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal e tributária, relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Decreto-lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 - Código Penal) e ao crime contra a ordem tributária (art. 1º da Lei nº 8.137, de 27 de dezembro de 1990).

_____, de _____ de _____
Local/Data

_____
Assinatura do Responsável

ANEXO V

DECLARAÇÃO DE ME ou EPP

A empresa ....., inscrita no CNPJ/MF....., DECLARA, sob as penas da Lei, para fins de participação no Pregão Eletrônico n° 0310/7062-2016 – 2ª Edição que:

- se enquadra na condição de _____ ***(a licitante deve informar se é*** microempresa ***ou*** empresa de pequeno porte***)***, nos termos do Art. 3º da LC 123, de 14 de dezembro de 2006, e não está inserida em nenhuma das excludentes hipóteses do § 4º do mesmo Artigo, estando apta a usufruir do tratamento favorecido em licitações, previsto na referida Lei Complementar.

Localidade, _____ de _____ de ____

.....
Assinatura do representante legal da empresa
Nome/RG/CPF

ANEXO VI

TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUIO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL

[NOME DA EMPRESA], inscrita no CNPJ/MF nº ....., por meio do seu representante devidamente constituído, [IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE DA LICITANTE], doravante denominado [Licitante], para atendimento ao Edital de Pregão Eletrônico n.º 0310/7062-2016 – 2ª Edição:

- Consciente de que a sociedade civil brasileira espera dos agentes econômicos a declaração de adesão a princípios, atitudes e procedimentos que possam mudar a vida política do País, assim como anseia pela efetiva prática de tais princípios;

- Desejosa de oferecer à nação uma resposta à altura das suas expectativas;

- Determinada a propagar boas práticas de ética empresarial, que possam erradicar a corrupção do rol das estratégias para obter resultados econômicos;

- Ciente de que a erradicação das práticas ilegais, imorais e antiéticas depende de um esforço dos agentes econômicos socialmente responsáveis para envolver em tais iniciativas um número cada vez maior de empresas e organizações civis;

Sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro e art. 90 da Lei 8.666/93, se compromete a:

1. Adotar, ou reforçar, todas as ações e procedimentos necessários para que as pessoas que integram as suas estruturas conheçam as leis a que estão vinculadas, ao atuarem em seu nome ou em seu benefício, para que possam cumpri-las integralmente, especialmente, na condição de fornecedor de bens e serviços para a CAIXA;

2. Proibir, ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício dê, comprometa-se a dar ou ofereça suborno, assim entendido qualquer tipo de vantagem patrimonial ou extrapatrimonial, direta ou indireta, a qualquer funcionário CAIXA, nem mesmo para obter decisão favorável aos seus negócios;

3. Proibir ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que aja em seu nome, seja como representante, agente, mandatária ou sob qualquer outro vínculo, utilize qualquer meio imoral ou antiético nos relacionamentos com funcionários CAIXA;

4. Evitar que pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício estabeleça qualquer relação de negócio com as pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública;

5. Não tentar, por qualquer meio, influir na decisão de outro participante quanto a participar ou não da referida licitação;

6. Apoiar e colaborar com a CAIXA em qualquer apuração de suspeita de irregularidade ou violação da lei ou dos princípios éticos refletidos nesta declaração, sempre em estrito respeito à legislação vigente;

E, ainda, declara que:

7. A proposta apresentada nesta licitação foi elaborada de maneira independente e que o seu conteúdo, bem como a intenção de apresentá-la não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante em potencial ou de fato do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa antes da abertura oficial das propostas;

8. Esta empresa e seus sócios-diretores não constam em listas oficiais por infringir as regulamentações pertinentes a valores sócios-ambientais, bem como não contrata pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que constem de tais listas;

9. Está plenamente ciente do teor e da extensão deste documento e que detém plenos poderes e informações para firmá-lo.

_____, __ de _____ de _____

[REPRESENTANTE LEGAL DA LICITANTE,
COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA]

ANEXO VII

ATESTADO DE VISTORIA

Para fins de habilitação referente ao certame licitatório com vistas à contratação de empresa especializada para a prestação de Telesserviços no atendimento e suporte operacional e tecnológico aos produtos, serviços e sistemas sob gestão da CAIXA, pelo período de 24 meses, incluindo serviços operacionais de atendimento por meio de canais multimeios, a empresa _____ declara, por intermédio de seus representantes abaixo e sob as penas da Lei, que:

- Estiveram presentes no endereço da CERAT/SP, situada no Largo da Concórdia 211, Brás, São Paulo, SP, CEP 03012-000 e tomaram conhecimento, de forma clara e inequívoca, do local, das instalações, da infraestrutura, dos equipamentos, dos mobiliários, e condições para execução dos serviços objeto do Pregão Eletrônico nº 0310/7062-2016 – 2ª Edição;
- A licitante deverá recolher um atestado de vistoria em cada endereço da CERATSP, sendo que a falta de qualquer um deles ensejará na desclassificação da licitante.
- A CAIXA poderá, unilateralmente, alterar o local de realização dos serviços, desde que a nova localização esteja situada na Região metropolitana de São Paulo e a CONTRATADA seja avisada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.

Localidade, _____ de _____ de _____

Representantes:

Nome:_____RG:_____Cargo na Empresa: _____

Nome:_____RG:_____Cargo na Empresa: _____

_____	_____
Assinatura do representante da Empresa	Assinatura do representante da CAIXA
Nome:	Nome:
Cargo:	Cargo:

Obs: Conforme subitem 8.5.2.1 do edital, o Licitante interessado deverá solicitar, até 48 horas antes da abertura do Pregão Eletrônico nº 0310/7062-2016 – 2ª Edição, por meio da caixa postal ceratsp@caixa.gov.br , com cópia para gilogspxx@caixa.gov.br , solicitando a marcação para realização de vistoria informando o(os) nome(s), RG e CPF do(s) empregado(s) que irá(ão) realizar a vistoria, bem como o telefone da empresa. Os horários de vistoria são: entre 10h às 12h, 14h às 18h, sendo que a data limite para vistoriar os trabalhos será de até 24 horas antes da abertura da Sessão Pública do certame.

ANEXO VIII

ACORDO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

[NOME DA EMPRESA], inscrita no CNPJ/MF nº ....., por meio do seu representante devidamente constituído, [IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE DA LICITANTE], doravante denominado [Licitante], para atendimento ao Edital de Pregão Eletrônico n.º 0310/7062-2016 – 2ª Edição está plenamente ciente dos compromissos da LICITANTE e USUÁRIOS autorizados ao uso dos Sistemas na Centralizadora Nacional de Atendimento em Telesserviços - São Paulo – CERATSP.

COMPROMISSOS DOS USUÁRIOS AUTORIZADOS AO ACESSO:

Senhas/Scripts
A senha é de uso individual e intransferível. Uma vez ciente das senhas de logon, scripts e quaisquer outros dados aqui descritos, o USUÁRIO habilitado ao acesso compromete-se a mantê-los confidenciais.

Limites de acesso/utilização
A utilização da Rede Local e do Correio Eletrônico deve obedecer às normas internas em vigor. É expressamente proibida a sua utilização em procedimentos alheios à rotina de trabalho e sem autorização da gerência.

Confidencialidade das informações
Abrange toda informação obtida pelo acesso permitido nos termos do presente instrumento, tais como informações referentes a processos, operações e estratégias de negócios; detalhes sobre a organização da empresa; empregados; cadastro de clientes e listas semelhantes; dados financeiros, estatísticos e de qualidade; base instalada e inventário.
O usuário compromete-se a não revelar a terceiros qualquer informação confidencial ou não, inclusive as de cunho bancário, seja ela obtida por meio de sua utilização das conexões aos sistemas de computação ou de qualquer outro meio.
Especificamente no que se refere às informações bancárias, a quebra do sigilo constitui crime, aplicando-se, no que couber, o Código Penal, sem prejuízo de outras sanções cabíveis. Não obstante a eventual cessação do relacionamento entre as partes **(empresa contratada)** e o Usuário do Acesso Autorizado, subsistirá para o USUÁRIO a obrigação permanente de não divulgar as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS de propriedade da empresa, das quais tenha conhecimento, conforme aqui disposto. Esta obrigação é “AD ETERNUM” (perpétua).

Localidade, _____ de _____ de ____

.....
Assinatura do representante legal da empresa
Nome/RG/CPF

RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

A CAIXA está orientada para gerir seus negócios com base nos princípios da Responsabilidade Social, de forma a gerar resultados sustentáveis ao longo do tempo.

Para o aprofundamento das práticas de Responsabilidade Social, a CAIXA estabeleceu as seguintes premissas para a gestão de seus negócios:

✓ Estimular o monitoramento e cumprimento dos valores e princípios do Código de Ética no ambiente interno e fomentar a replicação deles em toda a cadeia produtiva dos parceiros externos;

✓ Fortalecer a incorporação das variáveis sociais e ambientais atreladas aos direitos humanos, às declarações de princípios da Organização Internacional do Trabalho, aos Princípios do Pacto Global e às Metas de Desenvolvimento do Milênio, intensificando o trato das críticas e sugestões advindas das partes que se relacionam com a Empresa;

✓ Fazer constar no Relatório de Sustentabilidade as dimensões sociais, ambientais e econômicas, os resultados favoráveis e desfavoráveis, os desafios e metas, devendo esses dados subsidiar o planejamento estratégico;

✓ Promover com seus fornecedores a discussão acerca do desenvolvimento das competências na sobrevivência e proteção das crianças, buscando o envolvimento com políticas públicas voltadas à promoção dos direitos da infância;

✓ Fomentar, em toda a sua cadeia produtiva, o repúdio a todas as atitudes preconceituosas relacionadas à origem, raça, gênero, cor, idade, religião, ao credo, classe social, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação, estimulando a utilização dos meios de comunicação disponíveis para os registros de ocorrências que atentem contra o Código de Ética da CAIXA e a legislação específica em vigor;

✓ Empreender ações que permitam que as questões ambientais tenham caráter de transversalidade e sejam incluídas no Plano Estratégico, além da existência da Política Ambiental Corporativa da CAIXA;

✓ Considerar nos negócios os princípios e as oportunidades relacionados à sustentabilidade ambiental;

✓ Contribuir para a conscientização dos danos causados ao ambiente em decorrência da intervenção humana, com abrangência a todas as partes interessadas da Empresa;

✓ Formar parceria com fornecedores com foco na melhoria de processos de gestão ambiental;

✓ Definir sistemática que permita verificar a origem e a cadeia de produção dos insumos madeireiros e florestais, estimulando o mercado de forma que a CAIXA utilize no seu processo produtivo materiais com certificação de origem e Certificação da Cadeia de Custódia;

✓ Definir meios que contribuam para redução do consumo dos recursos naturais utilizados na Empresa, adotando medidas adequadas à destinação de resíduos, sem prejuízo das condições de trabalho e sem alteração do padrão tecnológico atual;

✓ Incluir na política de relacionamento com fornecedores, observadas as exigências legais, como variáveis de seleção e avaliação, as questões referentes às relações trabalhistas, ao trabalho infantil, ao trabalho escravo ou análogo e aos padrões ambientais, estimulando os fornecedores a replicarem essas considerações em relação aos seus próprios fornecedores, criando um círculo virtuoso de conscientização social;

✓ Priorizar, nos limites legais, os fornecedores que não comungam com práticas que infrinjam os direitos humanos e, também, que contribuam para a conservação ambiental e para a proteção à biodiversidade e que combatam a exploração ilegal e predatória das florestas;

✓ Contribuir para erradicação do trabalho infantil, do trabalho forçado ou análogo ao escravo, promovendo discussão acerca da questão com fornecedores e estimulando-os a cumprirem a legislação;

✓ Definir meios que permitam a realização de campanhas de conscientização para todos os fornecedores, de forma que seja e fique explicitado o repúdio da CAIXA à mão-de-obra infantil e à mão-de-obra escrava;

✓ Contribuir para a erradicação das políticas ilegais, imorais e antiéticas, promovendo a divulgação e educação de todas as partes interessadas, como fornecedores, clientes e consumidores, entre outros, em iniciativas de combate à corrupção e propina, disseminando o tema e/ou ensinando sobre a utilização de ferramentas correlatas;

✓ Estimular os fornecedores na utilização dos Indicadores Ethos, constante no endereço www.ethos.org.br, como ferramenta de uso interno da empresa para avaliação da gestão no que diz respeito à incorporação de práticas de Responsabilidade Social.

NOSSOS VALORES ÉTICOS

A CAIXA elaborou o seu Código de Ética, que tem por objetivo sistematizar os valores éticos que devem nortear a condução dos negócios, orientar as ações e o relacionamento com os interlocutores internos e externos.

Compartilhamos com você, que poderá ser um parceiro da CAIXA, os valores éticos que nortearão a nossa relação.

RESPEITO

✓ As pessoas na CAIXA são tratadas com ética, justiça, respeito, cortesia, igualdade e dignidade.

✓ Exigimos de dirigentes, empregados e parceiros da CAIXA absoluto respeito pelo ser humano, pelo bem público, pela sociedade e pelo meio ambiente.

✓ Repudiamos todas as atitudes de preconceitos relacionadas à origem, raça, sexo, cor, idade, religião, credo, classe social, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação.

✓ Respeitamos e valorizamos nossos clientes e seus direitos de consumidores, com a prestação de informações corretas, cumprimento dos prazos acordados e

oferecimento de alternativa para satisfação de suas necessidades de negócios com a CAIXA.

✓ Preservamos a dignidade de dirigentes, empregados e parceiros, em qualquer circunstância, com a determinação de eliminar situações de provocação e constrangimento no ambiente de trabalho que diminuam o seu amor próprio e a sua integridade moral.

✓ Os nossos patrocínios atentam para o respeito aos costumes, tradições e valores da sociedade, bem como a preservação do meio ambiente.

HONESTIDADE

✓ No exercício profissional, os interesses da CAIXA estão em 1º lugar nas mentes dos nossos empregados e dirigentes, em detrimento de interesses pessoais, de grupos ou de terceiros, de forma a resguardar a lisura dos seus processos e de sua imagem.

✓ Gerimos com honestidade nossos negócios, os recursos da sociedade e dos fundos e programas que administramos, oferecendo oportunidades iguais nas transações e relações de emprego.

✓ Não admitimos qualquer relacionamento ou prática desleal de comportamento que resulte em conflito de interesses e que estejam em desacordo com o mais alto padrão ético.

✓ Não admitimos práticas que fragilizem a imagem da CAIXA e comprometam o seu corpo funcional.

✓ Condenamos atitudes que privilegiem fornecedores e prestadores de serviços, sob qualquer pretexto.

✓ Condenamos a solicitação de doações, contribuições de bens materiais ou valores a parceiros comerciais ou institucionais em nome da CAIXA, sob qualquer pretexto.

COMPROMISSO

✓ Os dirigentes, empregados e parceiros da CAIXA estão comprometidos com a uniformidade de procedimentos e com o mais elevado padrão ético no exercício de suas atribuições profissionais.

✓ Temos compromisso permanente com o cumprimento das leis, das normas e dos regulamentos internos e externos que regem a nossa Instituição.

✓ Pautamos nosso relacionamento com clientes, fornecedores, correspondentes, coligadas, controladas, patrocinadas, associações e entidades de classe dentro dos princípios deste Código de Ética.

✓ Temos o compromisso de oferecer produtos e serviços de qualidade que atendam ou superem as expectativas dos nossos clientes.

✓ Prestamos orientações e informações corretas aos nossos clientes para que tomem decisões conscientes em seus negócios.

✓ Preservamos o sigilo e a segurança das informações.

✓ Buscamos a melhoria das condições de segurança e saúde do ambiente de trabalho, preservando a qualidade de vida dos que nele convivem.

✓ Incentivamos a participação voluntária em atividades sociais destinadas a resgatar a cidadania do povo brasileiro.

TRANSPARÊNCIA

✓ As relações da CAIXA com os segmentos da sociedade são pautadas no princípio da transparência e na adoção de critérios técnicos.

✓ Como Empresa pública, estamos comprometidos com a prestação de contas de nossas atividades, dos recursos por nós geridos e com a integridade dos nossos controles.

✓ Aos nossos clientes, parceiros comerciais, fornecedores e à mídia dispensamos tratamento equânime na disponibilidade de informações claras e tempestivas, por meio de fontes autorizadas e no estrito cumprimento dos normativos a que estamos subordinados.

✓ Oferecemos aos nossos empregados oportunidades de ascensão profissional, com critérios claros e do conhecimento de todos.

✓ Valorizamos o processo de comunicação interna, disseminando informações relevantes relacionadas aos negócios e às decisões corporativas.

RESPONSABILIDADE

✓ Devemos pautar nossas ações nos preceitos e valores éticos deste Código, de forma a resguardar a CAIXA de ações e atitudes inadequadas à sua missão e imagem e a não prejudicar ou comprometer dirigentes e empregados, direta ou indiretamente.

✓ Zelamos pela proteção do patrimônio público, com a adequada utilização das informações, dos bens, equipamentos e demais recursos colocados à nossa disposição para a gestão eficaz dos nossos negócios.

✓ Buscamos a preservação ambiental nos projetos dos quais participamos, por entendermos que a vida depende diretamente da qualidade do meio ambiente.

✓ Garantimos proteção contra qualquer forma de represália ou discriminação profissional a quem denunciar as violações a este Código, como forma de preservar os valores da CAIXA.

COMUNICADO

Senhores Licitantes

Considerando a necessidade de aprimorar **os controles referentes à quitação de obrigações e encargos trabalhistas dos empregados alocados na prestação dos serviços contratados**, observando orientação jurisprudencial do TST Súmula 331, entendimento do STF, bem como da IN nº 03/2009 MPOG, alertamos que o presente Edital e Anexos, bem como a Minuta de Contrato, contém adequações que entendemos serem de relevância para V.Sas. elaborarem suas planilhas de custos e propostas de preços.

Assim, **solicitamos especial atenção quanto aos itens e cláusulas relacionadas abaixo**, que serão observados quando da execução dos serviços ora licitados:

No Edital:

- itens 9.1.4 ao 9.1.4.3
- item 12.5.

Na Minuta de Contrato – Anexo IV:

- Cláusula Sexta;
- Cláusula Décima Sétima.

QUESTIONAMENTOS:

DEVIDO A ERRO NO SISTEMA ELETRÔNICO, divulgamos respostas a questionamentos recebidos quando da 1ª Edição do edital (divulgado em 26 AGO 2016).

O arquivo consta junto aos documentos do Pregão Eletrônico nº 0310/7062-2016 – 2ª Edição, disponível no endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br .

GERÊNCIA DE FILIAL LOGÍSTICA – GILOG/SP

PREGÃO ELETRÔNICO 0310/7062 – 2016 – 2ª Edição – GILOG/SP, tipo **MENOR PREÇO.**

AVISO DE LICITAÇÃO PUBLICADO NO DOU, seção 3, e no jornal "AGORA SÃO PAULO" EM 13 SET 2016.

EDITAL

A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, daqui por diante denominada simplesmente CAIXA, por intermédio da sua Gerência de Filial Logística São Paulo – GILOG/SP, representada por Pregoeiro designado mediante portaria, leva ao conhecimento dos interessados que realizará licitação na modalidade PREGÃO, na forma eletrônica, do tipo MENOR PREÇO, cuja sessão pública será realizada na Internet, objetivando a contratação de empresa para a prestação dos serviços descritos no item 1 abaixo, na forma de execução indireta, sob o regime de execução indireta, conforme alínea "a", do inciso VIII do artigo 6º da Lei nº 8.666/93, esclarecendo que a presente licitação e conseqüente contratação serão regidas pelos Decretos 7.174, de 12/05/2010, 8.538, de 06/10/2015, 5.450, de 31/05/2005, e 3.555, de 08/08/2000, pelas Leis nº 10.520, de 17/07/2002, 8.666, de 21/06/1993 e 8.429, de 02/06/1992, pela LC 123, de 14/12/2006, pela IN MPOG nº 02, de 11/10/2010, pela Resolução nº 44, de 20/11/2007 do Conselho Nacional de Justiça, Decreto nº 6.523, de 31/07/2008, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11/09/1990, e as respectivas alterações posteriores, bem como pelas disposições fixadas neste Edital e Anexos.

O **CREDENCIAMENTO** para este Pregão deverá ser efetuado **até às 23h59min do dia 26 SET 2016** – HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, exclusivamente por meio eletrônico, conforme formulário disponibilizado no endereço eletrônico http://licitacoes.caixa.gov.br, selecionar a opção ***"Acesso ao Sistema"***, selecionar a opção ***"Se você é licitante, faça login aqui: acessar",*** efetuar o login, escolher *"**Credenciar**"* no quadro ***"Minhas Atividades"*** e selecionar o item referente a este Pregão Eletrônico.

As **PROPOSTAS COMERCIAIS** poderão ser enviadas depois de efetuado o CREDENCIAMENTO e serão recebidas **até às 13:00 horas do dia 27 SET 2016,** HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, exclusivamente por meio eletrônico, conforme formulário disponibilizado no endereço eletrônico http://licitacoes.caixa.gov.br, selecionar a opção *"**Acesso ao Sistema**"*, selecionar a opção ***"Se você é licitante, faça login aqui: acessar"***, na sequencia ***"Entrar"***, em seguida escolher a opção ***"Encaminhar/Alterar proposta"*** no quadro ***"Minhas Atividades"*** e selecionar o item referente a este Pregão Eletrônico.

A SESSÃO PÚBLICA, para todos os efeitos, inclusive para o fim de impugnação do Edital, se inicia com a fase de recebimento das propostas, às 13:00 horas do dia 27 SET 2016, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, no endereço eletrônico http://licitacoes.caixa.gov.br.

A etapa de **RECEBIMENTO DOS LANCES** na Internet estará aberta **das 15h30min até às 16:00 horas do dia 27 SET 2016 - HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF,** no endereço eletrônico http://licitacoes.caixa.gov.br, selecionar a opção ***"Acesso ao Sistema"***, selecionar a opção ***"Se você é licitante, faça login aqui: acessar",*** e em seguida ***"entrar"***.

Poderá ser apresentada **IMPUGNAÇÃO** ao Edital deste Pregão **até o dia 23 SET 2016**, exclusivamente por meio do endereço eletrônico http://licitacoes.caixa.gov.br, selecionar a opção ***"Acesso ao Sistema"***, escolher o item ***"Se você é licitante, faça login aqui: acessar"***, *clicar em* ***"entrar"***, em seguida ***"Impugnação"*** no quadro ***"Outras ações"*** e selecionar o item referente a este Pregão Eletrônico.

Pedidos de **ESCLARECIMENTOS** poderão ser feitos **até às 23h59min do dia 22 SET 2016,** exclusivamente por meio eletrônico, no endereço http://licitacoes.caixa.gov.br, selecionar a opção *"****Acesso ao Sistema****"*, escolher o item ***"Se você é licitante, faça login aqui: acessar",*** em seguida ***"entrar"***, clicar em ***"Questionamento"*** no quadro ***"Outras ações"*** e selecionar o item referente a este Pregão Eletrônico.

1 DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa para a prestação de serviços de atendimento monitoramento, suporte tecnológico e operacional (*help desk*) aos produtos, serviços e sistemas utilizados nas operações da CAIXA, contemplando atendimento por meio de multicanais (acionamentos telefônicos, recebidos e gerados, e acionamentos eletrônicos: internet, chat, e-mail, formulário eletrônico, redes sociais e outro meio de comunicação eletrônico fornecido pela CAIXA), incluindo a geração, o tratamento de informações gerenciais e as atividades acessórias na Centralizadora Nacional de Atendimento em Telesserviços em São Paulo – CERAT/SP, tudo em conformidade com as disposições deste Edital e de seus Anexos, que o integram e complementam, conforme abaixo:

ANEXO I	**TERMO DE REFERÊNCIA**
ANEXO I-A	**ESPECIFICAÇÃO DE HEADFONE**
ANEXO I-B	**EVOLUÇÃO HISTÓRICA DE ATENDIMENTO**
ANEXO I-C	**PLANO DE ACOMPANHAMENTO DA QUALIDADE**
ANEXO I-D	**METODOLOGIA DA PRECIFICAÇÃO**
ANEXO I-E	**QUADRO DOS PERFIS REQUERIDOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

ANEXO I-F	**CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO**
ANEXO I-G	**DETALHAMENTO DE FILAS**
ANEXO I-H	**CONFORMIDADE DO ATENDIMENTO**
ANEXO I-I	**PLANILHA DE ALOCAÇÃO DE OPERADORES**
ANEXO I-J	**PLANILHA DE DIMENSIONAMENTO DAS EQUIPES**
ANEXO I-L	**PLANILHA RESUMO DO VALOR DO MINUTO**
ANEXO II	**PROPOSTA COMERCIAL**
ANEXO III	**PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS**
ANEXO IV	**MINUTA DE CONTRATO**
ANEXO V	**MODELO DE DECLARAÇÃO**
ANEXO VI	**TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUIO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL**
ANEXO VII	**ATESTADO DE VISTORIA**
ANEXO VIII	**ACORDO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

1.2 As especificações do objeto, o local de prestação dos serviços e a forma de execução do contrato constam dos Anexos I ao I-L, II e VIII deste Edital.

2 DA PARTICIPAÇÃO

2.1 Podem participar desta licitação as empresas cujo objeto social seja pertinente e compatível com o objeto desta licitação, que estejam credenciadas e cadastradas em cada nível do SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores ou apresentem toda a documentação legalmente exigida para habilitação, indicada no item 8, além de atender às demais exigências constantes deste edital.

2.1.1 As empresas que ainda não estiverem cadastradas no SICAF e tenham interesse em fazer parte do referido Sistema, previamente à realização da licitação poderão providenciar, tanto o credenciamento quanto o cadastramento nos diversos níveis do SICAF, em qualquer Unidade Cadastradora do Sistema.

2.2 O Credenciamento da empresa no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e o cadastramento em cada nível são válidos para a comprovação dos requisitos da Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal e Qualificação Econômico-financeira.

2.2.1 Os documentos exigidos, bem como os procedimentos e as instruções de preenchimento dos formulários para efetuar o registro no Sistema constam no manual do SICAF, que poderá ser obtido por meio da Rede Internet, no endereço eletrônico www.comprasgovernamentais.gov.br,

onde devem ser acessadas as seguintes opções: na aba ***"SICAF"***, ***"Fornecedor"*** selecionar ***"Manuais".***

2.3 A licitante enquadrada como Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP), nos termos do art. 3º da LC 123/2006, desde que não esteja inserida nas hipóteses do § 4º do mesmo artigo, terá assegurado o tratamento diferenciado previsto na referida LC, observadas as condições estabelecidas neste edital.

2.3.1 Para fins deste Edital, as microempresas e empresas de pequeno porte serão identificadas como MPE.

2.3.3 A empresa que se enquadra como MPE, deve apresentar declaração nos termos do Anexo V, para fins do tratamento diferenciado previsto na LC 123/2006.

2.3.4 A declaração mencionada no item 2.3.3 deverá ser encaminhada na forma do item 8.7.

2.4 Não é admitida nesta licitação a participação de empresas:

2.4.1 em recuperação judicial ou extrajudicial, ou em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;

2.4.2 que estejam com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou que estejam impedidas de licitar e contratar com a União, ou que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, no âmbito Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação;

2.4.3 que estejam reunidas em consórcio, sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;

2.4.4 organizadas sob a forma de cooperativas, tendo em vista que pela natureza dos serviços existe a necessidade de subordinação jurídica entre o prestador de serviço e a empresa contratada, bem assim de pessoalidade e habitualidade, e por definição não existe vínculo de emprego entre as cooperativas e seus associados;

2.4.5 cujo(s) sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es) seja(m) empregado(s) ou dirigente(s) da CAIXA ou possua(m) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto da presente licitação;

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante da licitação;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza a licitação;
- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supra-mencionadas.

3 DA CERTIFICAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO

3.1 Para a certificação e o credenciamento, primeiramente a empresa deve providenciar seu cadastramento no site da CAIXA, caso esse ainda não tenha sido efetuado, acessando o endereço eletrônico http://licitacoes.caixa.gov.br, **"*Cadastro*"**, escolher a opção desejada "pessoa física" ou "pessoa jurídica" - preencher o pré-cadastro após concordar com o Contrato de Adesão.

3.1.1 Após essa providência, a interessada receberá, via e-M@il, o ***"código de validação"***.

3.1.2 De posse do código e para cadastrar a senha que dá acesso ao sistema, a interessada deverá acessar novamente o mesmo endereço eletrônico http://licitacoes.caixa.gov.br - no quadro **"*Área Logada*"** clicar em ***"Acesso ao sistema"***, selecionar a opção ***"Se você é licitante, faça login aqui: acessar"*****,** selecionar ***"se for o primeiro acesso"***, preencher todos os campos, criar uma senha pessoal e intransferível e clicar em ***"desbloquear usuário"*****.**

3.1.2.1 A confirmação do cadastro deverá ser feita no prazo máximo de 24 horas a partir do recebimento do código de validação. O cadastro não ativado nesse período será excluído e será necessário realizar todo o procedimento novamente.

3.1.3 Caso a licitante já tenha efetuado seu cadastro no site a CAIXA, acessar o endereço eletrônico http://licitacoes.caixa.gov.br**,** no quadro **"*Área Logada*"**, ***"Acesso ao sistema"***, selecionar a opção ***"Se você é licitante, faça login aqui: acessar"*****,** preencher com as informações solicitadas e clicar em **"*entrar*"·**

3.1.4 Para realizar a Certificação no site, a licitante precisa comparecer em uma das agências da CAIXA, munido dos documentos mencionados nos itens 3.1.4.1 e 3.1.4.2, conforme o caso.

3.1.4.1 Caso necessário, deverá ser elaborada procuração por meio de instrumento público ou particular com firma reconhecida e deve ser acompanhada de documento comprobatório da capacidade do outorgante para constituir mandatários.

3.1.4.2 Sendo proprietário da empresa, sócio, dirigente ou assemelhado, deverá apresentar cópia autenticada, ou cópia acompanhada dos originais, do respectivo Estatuto ou Contrato Social, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

3.1.4.2.1 O representante legal da empresa, identificado com a Carteira de Identidade ou Documento equivalente, deverá se apresentar a qualquer empregado CAIXA do segmento Empresarial da Agência, que, após verificar a autenticidade dos documentos e das informações prestadas, efetuará a certificação do interessado.

3.1.5 Após essa etapa, a interessada deverá providenciar o credenciamento específico para este pregão até às 23h59min do dia 26 SET 2016, exclusivamente por meio eletrônico http://licitacoes.caixa.gov.br, efetuar *login* no sistema por meio da opção **"Acesso ao Sistema"**, em seguida ***"Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar"***. Na ***"Área do Licitante"***, escolher a opção ***"Credenciar"***, localizado no quadro ***"Minhas Atividades"***, selecionar o certame desejado e clicar na Atividade ***"Credenciamento"***. Selecionar a declaração de ciência e marcar a(s) opção(ões) de direito de preferência, caso se apliquem. Finalize o credenciamento clicando em ***"Concordar"***.

3.1.5.1 Decorrido esse prazo não mais será admitido o credenciamento para a participação neste Pregão Eletrônico.

3.1.6 Para todos os efeitos legais, caso esteja enquadrada nas definições de MPE, nos termos do art. 3º da LC 123/2006, e desde que não esteja inserida nas hipóteses do § 4º do mesmo artigo, a licitante deve selecionar a opção ***"ME/EPP"*** na tela ***"Credencia Pessoa Física/Pessoa Jurídica"***, constante da opção "***Credenciamento***", no endereço eletrônico citado no item 3.1.5, para usufruir dos benefícios previstos na referida LC, indicados no item 3.1.6.2.

3.1.6.1 O sistema somente identificará a licitante como MPE e/ou Decreto nº 7.174/2010, caso ela faça a opção indicada no item 3.1.5.

3.1.6.2 Este é o ÚNICO momento em que o sistema oportuniza à licitante declarar sua condição de preferência, requisito indispensável para que possa exercer os benefícios estabelecidos na LC 123/2006 [ou no Decreto 7.174/2010], conforme previsto neste edital.

3.1.6.2.1 Até o início da fase de lances, a licitante poderá alterar o seu credenciamento, as opções de preferência e até mesmo se descredenciar.

3.1.7 Os procedimentos para cadastramento, citados no item 3.1, devem ser adotados apenas pelas empresas não cadastradas no site www.lictacoes.caixa.gov.br da CAIXA.

3.2 As empresas cadastradas no site "Licitações CAIXA", e interessadas em participar do presente certame, que esqueceram a senha de acesso, devem acessar o endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br, no botão ***"Acesso ao sistema"***, escolher ***"Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar"*** e selecionar a opção ***"Esqueci Minha Senha"***, para em seguida adotar os procedimentos descritos nos itens 3.1.5 e seguintes.

3.2.1 As empresas cadastradas no site Licitações CAIXA que já possuem a senha de acesso, mas não providenciaram a certificação, devem adotar os procedimentos descritos nos itens 3.1.4 e seguintes.

3.2.2 As empresas cadastradas no site da CAIXA que já providenciaram a certificação, devem adotar os procedimentos para participação no presente certame a partir do item 3.1.5.

3.3 A certificação possibilitará a participação em todos os Pregões Eletrônicos da CAIXA, sendo que o credenciamento é específico para cada Pregão Eletrônico, devendo a empresa se credenciar todas as vezes que tiver interesse em participar de um pregão eletrônico realizado pela CAIXA.

3.4 O *link* ***"Credenciar"*** no endereço eletrônico mencionado no item 3.1.4 permite que os visitantes acessem todos os pregões eletrônicos que estão na fase de Credenciamento, possibilitando a visualização do Edital, e das informações do objeto da licitação.

3.4.1 Ao clicar em ***"Credenciar"*** no Pregão Eletrônico escolhido, serão apresentadas as seguintes opções: ***"Edital"*** e a atividade ***"Credenciamento"*** caso ainda esteja no prazo.

3.4.2 O link ***"Edital"*** permite a leitura do edital, impressão e/ou baixa do arquivo.

4 DO SISTEMA ELETRÔNICO

4.1 A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras sua proposta e seus lances.

4.2 Se o Sistema do Pregão Eletrônico da CAIXA ficar inacessível por problemas operacionais exclusivamente do Sistema CAIXA, com a desconexão de todos os participantes no decorrer da etapa competitiva do pregão, o certame será suspenso e retomado somente após a

comunicação via e-M@il aos participantes, e no próprio endereço eletrônico onde ocorria a sessão pública.

4.3 No caso de desconexão apenas do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico permanecerá acessível às licitantes para recepção dos lances, retomando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

4.3.1 Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 minutos, a sessão do pregão será suspensa e reiniciada somente após comunicação via e-M@il aos participantes.

4.4 Caberá à licitante:

4.4.1 acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão, inclusive no que tange aos itens supra;

4.4.2 comunicar imediatamente à CAIXA, por meio do **Help Desk – Capitais e Regiões Metropolitanas 0800.726.0104; Demais localidades 3004-1104**, qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso;

4.4.3 solicitar o cancelamento da chave de identificação ou da senha de acesso por interesse próprio.

4.5 O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo à CAIXA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.6 O credenciamento junto à CAIXA implica a responsabilidade legal da licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão na forma eletrônica.

5 DA PROPOSTA COMERCIAL

5.1 A **Proposta Comercial** (Anexo II) deve ser enviada eletronicamente, até o dia e hora indicados no preâmbulo deste Edital, por meio do endereço Eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br, na ***"Área do Licitante"***, efetuar login por meio da opção "Acesso ao Sistema", botão ***"Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar"***, escolher ***"Encaminhar/Alterar Propostas"***, selecionar o certame desejado, clicar na Atividade ***"Envio de Proposta"***, selecione o item desejado, digite o valor proposto, anexe sua Proposta Comercial e clique no botão ***"Enviar Proposta"***.

5.2 A **Proposta Comercial com preço global** deve ser anexada em arquivo único, limitado às extensões doc/xls/docx/xlsx/rtf/pdf/txt/odt/ods.

5.2.1 A **Proposta de Preço** é o valor que deve ser digitado após a anexação da **Proposta Comercial** (Anexo II do edital) e corresponde ao **VALOR GLOBAL**, que consta da **Proposta Comercial** (Anexo II).

5.2.2 O VALOR lançado na **Proposta de Preço** e o constante da **Proposta Comercial** (Anexo II) **deverão ser coincidentes**.

5.2.3 É de exclusiva responsabilidade de a licitante dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado.

5.3 A **Proposta Comercial** (Anexo II) deverá ser apresentada em uma única via, sem emendas, ressalvas, rasuras ou entrelinhas em suas partes essenciais, contendo os seguintes elementos:

5.3.1 Menção ao número do Edital, com a identificação da empresa proponente, CNPJ, endereço completo (rua, número, bairro, cidade, estado), números de telefone, fax e *e-mail*;

5.3.2 Preço MENSAL será a remuneração relativa aos serviços prestados mensalmente, objeto desta licitação, que deve ser ofertado nos lances;

5.3.2.1 Os preços propostos deverão ser expressos, obrigatoriamente, em moeda corrente nacional, neles incluídas todas as despesas de qualquer natureza tais como frete, embalagens, transportes, seguros, impostos, taxas, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, e todos os demais custos necessários ao perfeito cumprimento das obrigações objeto desta licitação, conforme as especificações e condições constantes deste edital e seus anexos;

5.3.2.1.1 Os tributos, contribuições sociais, trabalhistas e previdenciárias devem ser cotados nos percentuais estabelecidos em legislação ou norma vigente, devendo a licitante prever em sua planilha de composição do preço todos os custos e benefícios fiscais inerentes ao objeto ou à atividade desempenhada, observando-se as particularidades tributárias de cada segmento;

5.3.2.1.2 Não podem ser incluídos nos preços propostos os custos relativos ao IRPJ (imposto de Renda Pessoa Jurídica) e à CSLL (Contribuição Social sobre o Lucro Líquido), seja na composição do BDI (Benefícios e Despesas indiretas), seja como item específico da planilha de composição do preço;

5.3.2.1.3 A empresa optante do Simples Nacional deve excluir do percentual da correspondente alíquota definida nos Anexos da LC 123/06 os percentuais relativos ao IRPJ e à CSLL;

5.3.2.1.4 Em caso de renúncia de parcela ou de totalidade da remuneração relativa a materiais ou instalações de sua propriedade, a licitante deve indicar e comprovar essa propriedade;

5.3.2.1.5 Na definição do preço a ser proposto, em se tratando de MPE, a empresa deve considerar eventual elevação dos custos decorrentes de seu desenquadramento da situação de MPE nos termos da LC nº 123/2006, caso ocorra a extrapolação do faturamento que permite a utilização dos benefícios tributários do regime tributário diferenciado durante a execução do contrato, uma vez que tal situação não configura motivo para reequilíbrio e/ou repactuação;

5.3.2.1.5.1 Ocorrendo as hipóteses de que trata o art. 17 da Lei Complementar nº 123/2006, a MPE optante pelo Simples Nacional não poderá utilizar dos benefícios tributários do regime diferenciado na proposta de preços e na execução contratual, com relação ao recolhimento de tributos, e, em caso de contratação, estará sujeita à exclusão obrigatória desse regime tributário diferenciado a contar do mês seguinte ao da assinatura do contrato, nos termos dos arts. 30, inciso II, e 31, inciso II, da referida Lei Complementar;

5.3.2.2 Não será admitido no preço o fracionamento de centavo que ultrapassar dez casas decimais, desprezando-se a fração remanescente, sem arredondamentos.

5.3.3 Valor do salário a ser pago a cada categoria profissional disponibilizada na prestação de serviços;

5.3.4 Valor do salário normativo de cada categoria profissional, se houver, com indicação do respectivo Sindicato de vinculação, bem como a data (dia/mês/ano) da Convenção Coletiva da categoria, em vigor;

5.3.5 Prazo de validade da proposta: não inferior a 60 (sessenta) dias, contados a partir da data limite fixada para recebimento das propostas;

5.3.6 Declaração da licitante de que:

I) se responsabiliza pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo à CAIXA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

II) seu(s) sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es) não é(são) empregado(s) ou dirigente(s) da CAIXA e não possui(em) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto da presente licitação;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante da licitação;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza a licitação;
- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supra-mencionadas.

III) não tem e de que não contratará prestador(es) para a execução de serviço objeto desta licitação, com vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau) com empregado(s) CAIXA que exerça(m) cargo em comissão ou função de confiança ou com dirigente(s) CAIXA:
- em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto da presente licitação;
- na área demandante da licitação;
- na área que realiza a licitação.

5.3.7 Local, data, nome e assinatura (com a devida identificação), por quem de direito.

5.4 Assim que a proposta for acatada pelo sistema, será enviado ao licitante, via e-M@il, a confirmação do recebimento da proposta.

5.5 As licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada até a data e hora marcadas para a abertura da sessão pública por meio do endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br, na ***"Área Logada"***, ***"Acesso ao Sistema"***, - ***"Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar"***, efetuar *login*, escolher ***"Encaminhar/Alterar Proposta"***, excluir a proposta anterior clicando no ícone ***"X"*** e inserir a nova proposta.

5.5.1 Caso haja a substituição da **Proposta Comercial,** após a anexação do arquivo contendo a nova **Proposta Comercial**, a **Proposta de Preço** deve ser novamente digitada, conforme item 5.2.

6 DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

6.1 Após o encerramento do horário definido para a entrega de propostas, o sistema organizará automaticamente as propostas recebidas, que serão apresentadas em ordem crescente de preços.

6.2 Em seguida, o Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

6.3 As propostas classificadas pelo Pregoeiro serão ordenadas automaticamente pelo sistema, para a participação da disputa por meio de lances eletrônicos.

6.4 Encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro solicitará da licitante detentora do menor preço o envio da proposta comercial referida no item 5.3, e a Planilha de Composição de Preços mencionada no item 9, com os respectivos valores adequados ao preço do lance vencedor, e verificará a aceitabilidade do preço ofertado observando os seguintes critérios:

- condições dos itens 6.5.3 a 6.5.6; e
- compatibilidade do preço ofertado com os insumos e salários praticados no mercado, coerentes com a execução do objeto desta licitação, acrescidos dos respectivos tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, benefícios e despesas indiretas.

6.4.1 A proposta comercial adequada, a planilha de composição de preços, e os Anexos do edital I-I, I-J e I-L devem ser encaminhadas no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro por meio do endereço eletrônico http://licitacoes.caixa.gov.br, na ***"Área Logada"***, ***"Acesso ao Sistema"***, - ***"Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar"***, efetuar login, no quadro ***"Minhas Atividades"***, escolher ***"Encaminhar documentos de habilitação".***

6.5 Será desclassificada a proposta que:

6.5.1 não atenda as especificações, os prazos e as condições definidos neste Edital;

6.5.2 apresente preço ou vantagem baseados em outras propostas;

6.5.3 apresente preço excessivo ou manifestamente inexeqüível;

6.5.3.1 Transcorrida a etapa de lances e negociação, será considerado excessivo o preço GLOBAL do último lance, ou da proposta comercial da licitante no caso de não haver lances, que apresentar-se superior ao máximo admitido pela CAIXA, conforme a estimativa de custos constante do Anexo I.

6.5.3.1.1 A aceitabilidade do preço máximo será verificada em relação ao preço global e aos preços unitários.

6.5.3.2 Será considerado manifestamente inexeqüível o preço que não venha a ter demonstrada sua viabilidade para a perfeita execução do contrato, com a comprovação de que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado.

6.5.3.2.1 Verificada a hipótese de preço inexequível, o Pregoeiro concederá o direito de contraditório, solicitando que a licitante apresente nota explicativa para comprovar a regularidade de sua proposta, sob pena de desclassificação.

6.5.4 apresente na planilha de composição de preço cotação de itens em desacordo com as condições estabelecidas nos itens 5.3.2.1.1 ao 5.3.2.1.5 e no item 9, ressalvado o disposto no item 6.5.4.2;

6.5.4.1 no caso de eventuais divergências entre percentuais e valores informados na planilha de composição de preços (Anexo III) e aqueles decorrentes da legislação ou norma específica e/ou ausências de provisão de valor, em razão de isenção ou benefício fiscal, a licitante deverá apresentar nota explicativa, bem como a documentação que comprove essa condição;

6.5.4.2 havendo divergências, por erro material, entre percentuais e valores informados na planilha de composição de preços e aqueles estabelecidos em legislação ou norma vigente, a licitante poderá corrigir o item, compatibilizando-o com a legislação ou norma aplicável, mantido o preço vencedor;

6.5.5 indique salário a ser pago inferior ao salário normativo, se houver, da respectiva categoria profissional envolvida na prestação dos serviços;

6.5.6 apresente declaração de enquadramento como MPE, mas extrapola o faturamento previsto na LC 123/2006.

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

6.7 A licitante cuja proposta for desclassificada ficará impedida de participar da sessão de lances, podendo fazer sua manifestação de intenção de recurso após a divulgação do vencedor do certame, conforme o item 11 deste edital.

6.8 No julgamento das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos os participantes, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação.

6.9 Se todas as propostas forem desclassificadas, o Pregoeiro poderá fixar às licitantes o prazo de 08 (oito) dias úteis para a apresentação de novas propostas, escoimada(s) da(s) causa(s) da desclassificação.

6.9.1 Neste caso, o prazo de validade das propostas será contado a partir da nova data fixada para sua apresentação.

7 DA SESSÃO PÚBLICA DE LANCES

7.1 Classificadas as propostas, terá início a fase competitiva para recebimento de lances, no endereço eletrônico e no dia e horário informados no preâmbulo deste Edital, quando então as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, de valor correspondente ao **PREÇO GLOBAL.**

7.1.1 Assim que o lance for acatado, ele ficará registrado no próprio sistema.

7.2 Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se a licitante desistente às penalidades constantes no item 16 deste Edital.

7.3 As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as seguintes condições:

7.3.1 a licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema;

7.3.2 no caso de lances de mesmo preço, prevalecerá aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar;

7.3.3 os lances a serem ofertados devem corresponder ao **PREÇO GLOBAL.**

7.4 Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da detentora do lance.

7.5 Na fase de lances, no caso de evidente equívoco de digitação pelo licitante, em que este equívoco der causa a preço incompatível ou lance manifestamente inexeqüível, o preço incompatível ou lance manifestamente inexeqüível poderá, motivadamente, ser excluído do sistema.

7.6 Ao término do horário definido no preâmbulo deste edital para o Recebimento dos Lances, o Sistema eletrônico emitirá aviso na página de *Lances*, informando que o certame entrou em horário randômico, com duração de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será encerrada a recepção de lances.

7.6.1 O horário randômico tem por objetivo disponibilizar tempo extraordinário aos interessados para que possam registrar seu(s) último(s) lance(s).

7.6.2 Por isso, **o intervalo do horário randômico poderá ser suficiente ou não para o registro de um ou mais lances**, uma vez que o seu encerramento será efetuado de forma automática pelo sistema.

7.7 Após a apresentação da proposta e dos lances não caberá desistência, salvo se por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

7.8 Encerrada a etapa de lances, o sistema divulgará o nome da licitante cujo preço foi o menor.

7.9 Caso o menor preço seja ofertado por uma MPE, o pregoeiro abrirá a etapa de negociação em conformidade com o item 7.12.

7.10 Caso o menor preço não seja apresentado por uma MPE, observar-se-á o seguinte:

7.10.1 Se houver proposta apresentada por MPE de valor igual ou até 5% superior à melhor proposta, será oportunizado o exercício do direito de preferência à MPE.

7.10.1.1 O direito de preferência consiste na possibilidade de a licitante apresentar proposta de preço inferior à da empresa melhor classificada que não se enquadra como MPE.

7.10.2 O Pregoeiro dará início à fase para oportunizar o direito de preferência à MPE, apta a exercê-lo, em data e horários a serem informados após o encerramento da etapa de lances.

7.10.2.1 O novo valor proposto pela MPE deve ser apresentado no prazo máximo de 5 (cinco) minutos da convocação do Pregoeiro, sob pena de perda do direito de preferência.

7.10.3 Havendo o exercício de preferência pela MPE, o pregoeiro passa à etapa de negociação, em conformidade com o item 7.12, observando-se os demais procedimentos subseqüentes estabelecidos para cada etapa deste certame.

7.10.4 Caso a MPE não exerça o direito de preferência ou não atenda às exigências do edital serão convocadas as MPE remanescentes, cujas propostas se enquadrem no limite de 5% (cinco por cento) estabelecido no item 7.10.1, obedecida a ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, e assim sucessivamente, até a identificação de uma empresa que preencha todos os requisitos do edital.

7.10.5 Se houver equivalência de valores apresentados por MPE, dentre as propostas de valor até 5% (cinco por cento) superior à proposta de menor preço ofertada pela empresa não enquadrada como MPE, terá preferência a licitante que primeiro enviar a sua proposta comercial conforme item 5.1.

7.11 O percentual de redução do preço proposto, decorrente dos lances, bem como do preço proposto quando do exercício dos direitos de preferência, deve incidir de forma linear sobre os preços unitários ofertados na proposta inicial.

7.12 Esgotadas as etapas anteriores, o Pregoeiro poderá negociar com a licitante melhor classificada para que seja obtido desconto sobre o valor ofertado, sendo essa negociação realizada no campo próprio para troca de mensagens exclusivamente por meio eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br - na "Área do Licitante", efetuar o login no sistema por meio da opção ***"Acesso ao Sistema"***, botão ***"Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar"***, escolher a opção ***"Efetuar Negociação"***.

7.13 A desistência em apresentar lance eletrônico implicará a manutenção do último preço apresentado pela licitante, para efeito de ordenação das propostas.

7.14 Caso as licitantes classificadas não apresentem lances, será verificada a compatibilidade da proposta inicial de menor preço com o valor estimado para a contratação, hipótese em que o Pregoeiro poderá negociar diretamente com a proponente visando obter preço melhor, observadas todas as exigências estabelecidas anteriormente para o tratamento diferenciado das MPE.

7.15 No caso de Propostas com valores iguais, não ocorrendo lances, e depois de observadas todas as exigências estabelecidas para o exercício dos direitos de preferência previstos neste Edital, para efeito de classificação, é assegurada a preferência para o bem ou serviço objeto dessa licitação:
I - produzido no País;
II - produzido ou prestado por empresa brasileira;
III - produzido ou prestado por empresa que invista em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País.
IV - produzidos ou prestados 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, com observância ao item 21.10 deste edital.

7.15.1 Permanecendo o empate entre propostas será realizado sorteio em hora marcada, após comunicação aos licitantes, depois do que, o pregoeiro poderá negociar com a proponente, em conformidade com o item 7.12.

7.16 Havendo negociação a licitante vencedora deverá encaminhar, na forma do item 8.8, a proposta comercial e a Planilha de Composição de Preços, observado o item 9 com os respectivos valores adequados ao preço negociado.

7.17 Se a proposta ou o lance de menor preço não for aceitável ou se a licitante não atender às exigências editalícias, o Pregoeiro examinará as ofertas subseqüentes, na ordem de classificação, observando-se o(s) direito(s) de preferência estabelecido(s) neste edital, verificando sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda a todas as exigências, sendo a respectiva licitante declarada vencedora e a ela adjudicado o objeto desta licitação.

8 DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA HABILITAÇÃO

8.1 Para fins de habilitação ao certame, as licitantes terão de satisfazer os requisitos relativos a:
- habilitação jurídica;
- qualificação técnica;
- qualificação econômico-financeira;
- regularidade fiscal e trabalhista;
- cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

8.1.1 O Credenciamento da empresa no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e o cadastramento em cada nível são válidos para a comprovação dos requisitos da Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal e Qualificação Econômico-financeira:

Nível I – credenciamento: nível básico e pré-requisito para o cadastramento nos demais níveis;

Nível II – o registro regular nesse nível supre as exigências de Habilitação jurídica prevista nos itens 8.2.1 ao 8.2.3;

Nível III – o registro regular nesse nível supre as exigências de Regularidade Fiscal em âmbito federal conforme definida no item 8.3.2;

Nível IV – o registro regular nesse nível supre as exigências de Regularidade fiscal nos âmbitos estadual e municipal conforme exigida no item 8.3.3.

Nível V – o registro regular nesse nível supre as exigências de Qualificação técnica em relação ao registro ou à inscrição na entidade profissional competente, quando for exigido para o exercício da atividade;

Nível VI – o registro regular nesse nível supre as exigências de Qualificação Econômico-Financeira, em relação à Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial/Extrajudicial e à comprovação de boa situação financeira da proponente, conforme solicitado nos itens 8.4.1 a 8.4.3.1.1.

8.1.2 Caso não seja possível efetuar a consulta de algum documento ou nível de cadastro no SICAF, ou na hipótese daquele estar vencido, a licitante deverá encaminhar o(s) documento(s) vencido(s)/faltante(s) na forma do item 8.7.

8.1.2 Havendo algum documento vencido no SICAF, este deverá ser apresentado pelo interessado na forma dos itens 8.7 e 8.8.

8.1.3 A comprovação do credenciamento e cadastramento em cada nível do SICAF, dar-se-á mediante a verificação da validade dos documentos necessários, por intermédio de consulta '*on line'* no SICAF, opção "Situação do Fornecedor", depois de verificada a aceitabilidade da proposta.

8.1.4 Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor do certame nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.

8.2 A documentação relativa à **habilitação jurídica** consistirá em:

8.2.1 ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

8.2.2 inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

8.2.3 decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

8.3 A documentação relativa à **regularidade fiscal e trabalhista** consistirá em:

8.3.1 prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

8.3.2 prova de regularidade para com a Fazenda Nacional (Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União – CND - ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União - CPEND), na forma da lei;

8.3.3 prova de regularidade para com as Fazendas Estadual e Municipal, na forma da lei;

8.3.4 prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) caso não seja atendida pela Certidão mencionada no item 8.3.2;

8.3.5 prova de Regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

8.3.6 prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, comprovada por meio de consulta à Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeito de Negativa.

8.3.6.1 Caso seja apresentada à CAIXA, por licitante ou cidadão interessado, Certidão Positiva expedida posteriormente àquela apresentada quando da habilitação, será concedido à licitante o prazo de 05 (cinco) dias úteis para regularização, sob pena de inabilitação.

8.3.6.1.1 Na hipótese de haver alguma restrição relativa à regularidade fiscal por MPE que se declarar como tal, nos termos do § 4º do art. 3º da LC nº 123/06, será assegurado prazo de cinco dias úteis contados do resultado da habilitação, prorrogável por igual período, para a regularização da documentação, a realização do pagamento ou parcelamento do débito e a emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

8.4 A documentação relativa à **qualificação econômico-financeira** consistirá em:

8.4.1 certidão negativa de falência ou recuperação judicial/extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

8.4.2 comprovação da boa situação financeira da empresa, baseada na obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), obtidos a partir dos dados resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, cujos dados serão extraídos das informações do balanço da empresa , relativo ao último exercício, já exigíveis na forma da lei:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante + Ativo realizável a longo prazo}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

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

8.4.2.1 A licitante credenciada e cadastrada no nível VI – Qualificação Econômico-Financeira no SICAF terá sua qualificação econômico-financeira avaliada por meio desses índices econômicos registrados no referido Sistema.

8.4.3 A empresa que apresentar resultado igual ou menor que 01 (um) em qualquer dos índices relativos à boa situação financeira (LG – Liquidez Geral; LC – Liquidez Corrente; SG – Solvência Geral), deverá comprovar possuir patrimônio líquido não inferior a R$ 8.114.465,22 (oito milhões, cento e quatorze mil, quatrocentos e sessenta e cinco reais e vinte e dois centavos).

8.4.3.1 O patrimônio líquido exigido acima será calculado por meio da fórmula seguinte, cujos dados serão extraídos das informações do balanço da empresa, relativo ao último exercício, já exigíveis na forma da lei:

Patrimônio Líquido = Ativo Total – (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)

8.4.3.1.1 Para a licitante credenciada e cadastrada no nível VI – Qualificação Econômico-Financeira no SICAF, o patrimônio líquido exigido acima será obtido a partir das informações do balanço da empresa, registrado no referido Sistema, relativo ao último exercício, já exigíveis na forma da lei.

8.4.3.2 Na impossibilidade da obtenção no SICAF dos índices econômicos e das informações necessárias ao cálculo do patrimônio líquido, referidos nos itens 8.4.2 e 8.4.3.1, a licitante deverá apresentar Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício, já exigíveis na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, na forma do item abaixo.

8.4.3.3 São considerados aceitos na forma da lei, o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis assim apresentadas:

8.4.3.3.1 publicado em Diário Oficial; ou

8.4.3.3.2 publicado em jornal, ou

8.4.3.3.3 por cópia ou fotocópia registrada, ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante; ou

8.4.3.3.4 por cópia ou fotocópia do Livro Diário devidamente autenticada na junta Comercial da sede ou domicílio da licitante, ou outro órgão equivalente inclusive com os Termos de Abertura e Encerramento.

8.5 A **qualificação técnica** será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos:

8.5.1 Apresentação de atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando ter a licitante desempenhado, de forma satisfatória, atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação.

8.5.1.1 Para fins de compatibilidade será considerado o somatório das quantidades de todos o(s) atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) apresentados, desde que comprovem concomitantemente, no mínimo a prestação de serviços especializados em Central de Atendimento (podendo ser também denominada de *Call Center, Contact Center* ou Telesserviços/Telemarketing), com formato de trabalho multicanal (atendimento via telefone, correio eletrônico e Chat), mediante atendimento exclusivamente humano, contemplando os volumes mensais não inferiores a 3.050.000 (três milhões e cinqüenta mil) minutos de informações ou orientações aos usuários, realizados por meio de ligações e acionamentos eletrônicos, recebidos e gerados pelos canais de telefone, e-mail e chat.

8.5.1.2 Para efeito de compatibilidade em quantidades será(ão) considerado(s) o(s) atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) com indicativo como segue abaixo:

a. Posição de Atendimento - PA: 1 (uma) PA equivale a 640 (seiscentos e quarenta) minutos por dia de trabalho, desde que se caracterize que houve alocação de operadores nas mesmas, indicando uma força de trabalho em atendimento, convertido pela fórmula:

- Volume mensal (minutos) = nº. de PA informado, com efetivo atendimento x 640 (seiscentos e quarenta) minutos x 21 (vinte e um) dias.

b. Posto de atendimento ou Operador: 1 (um) operador equivale a 320 (trezentos e vinte) minutos por dia de trabalho, convertido pela fórmula:

- Volume mensal (minutos) = nº. de postos de atendimento ou Operador informado x 320 (trezentos e vinte) minutos x 21 (vinte e um) dias

c. Número de atendimentos telefônicos realizado por operador: 1 (um) atendimento humano equivale a 5 (cinco) minutos, convertido pela fórmula:

- Volume mensal (minutos) = nº de atendimentos mensais x 5 (cinco) minutos.

d. Número de acionamentos eletrônicos: 1 (um) atendimento humano de acionamento eletrônico, equivale a 10 (dez) minutos, convertido pela fórmula:

- Volume mensal (minutos) = nº de acionamentos eletrônicos mensais x 10 (dez) minutos

8.5.1.3 O(s) atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) devem ser apresentados contendo a identificação do signatário e da pessoa jurídica emitente, indicando as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pela licitante.

8.5.2 Apresentar **Atestado de Vistoria** fornecida pela CAIXA (modelo do Anexo VII deste Edital), **obrigatoriamente, sob pena de inabilitação.**

8.5.2.1 A empresa interessada em participar do certame, deverá solicitar agendamento de vistoria, até 48 (quarenta e oito) horas antes da abertura deste Pregão Eletrônico nº 0310/7062-2016, por meio da caixa postal ceratsp@caixa.gov.br , com cópia para gilogsp18@caixa.gov.br , informando o(s) nome(s), RG e CPF do(s) representante(s) da empresa que irá(ão) realizar a vistoria, bem como o telefone da empresa.

8.5.2.1.1 Os horários de vistoria são: entre 10h a 12h, 14h a 18h, sendo que a data limite para vistoriar os trabalhos será de até 24 (vinte e quatro) horas antes da abertura da sessão pública do certame.

8.5.2.2 O Atestado de Vistoria expedido para as empresas que efetuaram a visita na 1ª edição do edital, tem validade para ser apresentada no certame desta 2ª Edição do Edital.

8.5.3 Os documentos de habilitação, quando escritos em língua estrangeira, deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa efetuada por Tradutor Juramentado e também devidamente consularizados e registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

8.5.3.1 Os documentos citados no subitem 8.5 e seguintes acima, quando de procedência estrangeira e emitidos em língua portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados e registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

8.5.3.2 Para os documentos públicos estrangeiros não se aplica a exigência de legalização consular, ou seja, o reconhecimento de assinatura ou autenticação, nos termos do Decreto 8.660, de 29 de Janeiro de 2016.

8.6 O cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal será suprido pela declaração da licitante de que não possui em seu quadro permanente menor de 18 anos de idade em trabalho

noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos.

8.6.1 Tal declaração deverá ser firmada eletronicamente pela licitante por meio de preenchimento do Termo de Responsabilidade, quando do seu credenciamento, na forma do item 3.1.4.

8.7 Encerrada a etapa de lances, a documentação a seguir relacionada deverá ser encaminhada pelo sistema eletrônico no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro:

8.7.1 Para licitante credenciada e cadastrada em cada nível do SICAF:

a) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho;
b) Certidão de Falência ou Recuperação Judicial/Extrajudicial;
c) Documentos de comprovação da Qualificação Técnica, incluindo o Atestado de Vistoria (Anexo VII);
d) Declaração de enquadramento como MPE, se for o caso (Anexo V);
e) Acordo de Sigilo e Confidencialidade (Anexo VIII);
f) Planilhas de Alocação de Operadores por Segmento (Anexo I – I);
g) Planilhas de Dimensionamento das Equipes por Segmento (Anexo I-J); e
h) Metodologia de Cálculo do Absenteísmo.

8.7.2 Para licitante NÃO credenciada e NÃO cadastrada em cada nível do SICAF:

a) Documentação relativa a Habilitação jurídica;
b) Documentação relativa a qualificação econômico-financeira;
c) Certidão de Falência ou recuperação judicial/extrajudicial;
d) Documentação relativa a regularidade fiscal;
e) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho;
f) Documentos de comprovação da Qualificação Técnica, incluindo o Atestado de Vistoria (Anexo VII);
g) Declaração de enquadramento como MPE, se for o caso (Anexo V);
h) Acordo de Sigilo e Confidencialidade (Anexo VIII);
i) Planilhas de Alocação de Operadores por Segmento (Anexo I – I);
j) Planilhas de Dimensionamento das Equipes por Segmento (Anexo I-J); e
k) Metodologia de Cálculo do Absenteísmo.

8.7.3 As certidões apresentadas como prova da regularidade dos requisitos de habilitação da licitante devem estar válidas ao tempo de sua apreciação pelo pregoeiro.

8.7.4 A solicitação do Pregoeiro será encaminhada ao licitante por e-Mail, no qual constará o número do fax para o envio dos documentos.

8.8 Os originais dos documentos exigidos neste edital e encaminhados de acordo com os itens 6.4.1 e 8.7, a Proposta Comercial e a Planilha de Composição de Preços adequadas à negociação realizada, se houver, e o Termo de Compromisso constante do Anexo VI, tudo devidamente preenchido e assinado por quem de direito, deverão ser entregues ao Pregoeiro, no endereço da GILOG/SP, situada na Avenida Paulista nº 1294, 7º andar, Bairro Bela Vista – CEP 01310-915, São Paulo/SP, no prazo de até 3 (três) dias úteis a contar da publicação da Ata do certame, podendo ser apresentados no original, ou por cópia autenticada por tabelião, ou publicação em órgão da imprensa oficial, ou cópia acompanhada do original para conferência pelo Pregoeiro.

9 DA PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

9.1 A Planilha de Composição de Preços (modelo do Anexo III) deve ser obrigatoriamente apresentada pela licitante detentora do menor preço, na forma dos itens 6.4 e 7.16, sob pena de desclassificação, preenchida e assinada pelo representante legal da empresa;

9.1.1 A licitante deverá efetuar as alterações que julgar necessárias, de vez que a Planilha será utilizada para subsidiar o julgamento quanto à aceitabilidade da proposta, bem como para demonstrar possíveis variações de custos/insumos no curso da execução contratual, quando de eventuais repactuações ou reequilíbrios de preços, sendo de exclusiva responsabilidade de a licitante dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado, observadas as disposições dos itens 5.3.2.1 ao 5.3.2.1.5.

9.1.1.1 Não é admitida a inclusão da “reserva técnica” como item da remuneração da mão-de-obra, ou a qualquer título, sem a indicação prévia e expressa dos custos correspondentes que serão cobertos por esse item.

9.1.1.2 Os custos com supervisão e fiscalização devem ser englobados nas despesas administrativas, não sendo permitida a sua inclusão em outro item da planilha.

9.1.1.3 O modelo do Anexo III deverá ser adaptado à sua natureza jurídica, objeto ou atividade desempenhada, observando-se as particularidades tributárias de cada segmento, conforme o disposto no item 5.3.2.1.6.

9.1.2 Na análise da Planilha de composição de preços os itens em branco, com valor zero ou valores irrisórios e/ou incompatíveis com as práticas de mercado serão desconsiderados como elementos de formação dos custos, observado o disposto nos itens 5.3.2.1.1 ao 5.3.2.1.5 e, como conseqüência, não caberá negociação futura envolvendo tais itens; os efeitos financeiros negativos decorrentes dessa desconsideração terão que ser absorvidos pelos demais itens da Planilha, desde que não se

configure a corrosão da exeqüibilidade da proposta, não podendo a empresa alegar posteriormente desconhecimento de fatos existentes quando da elaboração da proposta ou erros no preenchimento da planilha como fundamento para solicitar a repactuação ou reequilíbrio econômico-financeiro da proposta/contrato.

9.1.3 O pregoeiro poderá convocar a licitante para apresentar Nota Explicativa, detalhando a forma como foram calculados os custos, de forma a comprovar sua exeqüibilidade, cuja aceitação ficará condicionada à análise pelo pregoeiro e Equipe de Apoio, sobre a qual decidirá motivadamente.

9.1.3.1 Uma vez aceita a Nota Explicativa pelo pregoeiro, a licitante assume inteira responsabilidade pelos itens de composição do preço e seus valores, para todos os efeitos, não podendo alegar provisão deficitária ou omissão, com vistas à repactuação ou reeqüilíbrio econômico-financeiro, caso seja contratada.

9.1.4 Os valores informados na planilha de composição de preços a título de provisão para pagamento de encargos trabalhistas relativos a férias e correspondente abono, 13º salário, adicional do FGTS nas rescisões sem justa causa e impactos sobre férias e 13º salário serão glosados do faturamento mensal e depositados em conta caução, de titularidade da Contratada, aberta em agência da CAIXA, exclusivamente para essa finalidade, devendo o correspondente comprovante de abertura ser apresentado pela Contratada no ato de assinatura do contrato.

9.1.4.1 A conta caução, cujos saldos serão remunerados de acordo com as regras próprias desse tipo de operação, somente será movimentada mediante autorização expressa da CAIXA.

9.1.4.2 Os pagamentos dos encargos referidos no item 9.1.4 devem ser efetuados pela Contratada nas datas e condições legalmente exigíveis.

9.1.4.2.1 Efetuados os pagamentos, a Contratada poderá solicitar à CAIXA a liberação dos valores referentes aos pagamentos dos correspondentes encargos, encaminhando, obrigatoriamente, os documentos comprobatórios das despesas (planilha de cálculo, comprovante de pagamento e outros julgados necessários), para conferência pela CAIXA.

9.1.4.2.2 Após a confirmação da ocorrência e conferência dos cálculos, a CAIXA autorizará a transferência do valor devido da conta caução para a conta corrente da Contratada, mantida em agência da CAIXA, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data do recebimento da solicitação da Contratada, nos termos do item 9.1.4.2.1.

9.1.4.2.3 Em caso de necessidade de complementação ou esclarecimentos acerca dos documentos comprobatórios das aludidas despesas, a contagem do prazo para liberação será prorrogada na mesma proporção daquele utilizado pela Contratada para o atendimento da solicitação da CAIXA.

9.1.4.3 O saldo remanescente na conta caução, se houver, será liberado à Contratada após comprovação do pagamento de todas as verbas trabalhistas relativas ao contrato objeto desta licitação.

10 DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

10.1 Encerrada a fase de julgamento e classificação das propostas, o Pregoeiro verificará, caso a licitante vencedora seja uma MPE e tenha utilizado o direito de preferência previsto no item 7.10, se o somatório de ordens bancárias recebidas pela empresa, relativas ao seu último exercício, já é suficiente para extrapolar o faturamento máximo permitido como condição para esse benefício, conforme previsto no Art. 3º da LC 123/2006.

10.1.1 A referida verificação será feita mediante consulta ao Portal da Transparência, no endereço eletrônico www.portaldatransparencia.gov.br.

10.1.2 Sendo constatada a extrapolação do faturamento máximo permitido, a MPE será inabilitada, sendo examinadas as ofertas subseqüentes, na ordem de classificação, conforme item 7.17.

10.2 Prosseguindo, o Pregoeiro efetuará a consulta *'on line'* ao SICAF, para verificação da situação da licitante credenciada e cadastrada em cada nível do Sistema, se for o caso, ocasião que será impressa e rubricada pelo Pregoeiro a Declaração de "Situação do Fornecedor".

10.2.1 Nesse mesmo ato o Pregoeiro verificará o atendimento das condições de habilitação da licitante vencedora, mediante a análise da documentação encaminhada na forma do item 8.7.

10.3 É assegurado à licitante que esteja com algum documento vencido no SICAF o direito de encaminhá-lo atualizado, juntamente com a documentação na forma do item 8.7.

10.4 Será assegurado à MPE que apresentar alguma restrição na sua documentação fiscal, o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a necessária regularização, prorrogável por igual período, a pedido da interessada e a critério do pregoeiro.

10.4.1 A contagem do prazo acima será iniciada a partir do momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, mediante comunicação eletrônica a todos os participantes.

10.4.2 Nessa circunstância, considerando a necessidade de comprovação da regularidade fiscal no prazo legal, a declaração do vencedor será feita em caráter provisório, após verificação da documentação de habilitação.

10.4.3 A não-regularização da documentação fiscal da MPE no prazo previsto no item 10.4, implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções cabíveis, sendo facultado à CAIXA convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

10.5 A fim de verificar se existe restrição da licitante ao direito de participar em licitações ou celebrar contratos com a Administração Pública, além do SICAF, serão efetuadas as seguintes consultas, sem prejuízo de verificação dessa restrição por outros meios:

- ao CEIS/CNEP/CEPIM - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas/ Cadastro Nacional de empresas Punidas/Cadastro de Entidades Privadas sem Fins Lucrativos, no endereço eletrônico do Portal de Transparência do Governo;

- CNCIA – Cadastro Nacional de Condenados por Ato de Improbidade Administrativa, nos termos da Lei nº 8.429/92, constante no endereço eletrônico do CNJ – Conselho Nacional de Justiça – www.cnj.jus.br/, em ***"Sistemas"***, no item ***"CONSULTAS PÚBLICAS – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por ato de Improbidade Administrativa"*** e ***"Consulta Requerido / Condenação"***, selecionar esfera ***"TODOS(AS)"***;

- SICOW – Sistema interno da CAIXA, que permite verificar se há impedimento de o interessado licitar e contratar com esta Empresa Pública.

10.6 Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, será declarado o vencedor da licitação, iniciando-se a contagem do prazo para a intenção de recursos.

10.7 Não serão habilitadas as empresas que:

10.7.1 estejam com algum documento vencido no SICAF, caso não tenha sido exercida a faculdade prevista no item 10.3 e ressalvada a possibilidade de regularização da documentação fiscal da MPE, na forma do item 10.4;

10.7.2 não comprovem a regularidade da documentação habilitatória por ocasião de sua verificação, ressalvado o tratamento diferenciado quanto à regularidade fiscal da MPE, na forma do item 10.4;

10.7.3 estejam com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou estejam impedidas de licitar e contratar com a União, ou tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, no âmbito Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal;

10.7.4 deixe de apresentar a documentação solicitada, apresente-a incompleta ou em desacordo com as disposições deste Edital.

10.8 Se a licitante desatender às exigências do item 8 ou se enquadrar nas hipóteses do item 10.7, será inabilitada e o Pregoeiro examinará as condições de habilitação das demais proponentes, na ordem de classificação e assim sucessivamente, até que uma licitante atenda plenamente às exigências do Edital.

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

11 DOS RECURSOS

11.1 Atendidas plenamente todas as condições do edital, e após a divulgação da(s) licitante(s) vencedora(s) deste PREGÃO ELETRÔNICO, qualquer licitante poderá manifestar motivadamente a intenção de recorrer, desde que devidamente registrada a síntese de suas razões no formulário eletrônico disponibilizado no endereço www.licitacoes.caixa.gov.br – na ***"Área do Licitante"***, efetuar o login no sistema por meio da opção ***"Acesso ao Sistema"***, selecionar ***"Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar"***, escolher a opção ***"Intenção de Recurso"***, localizada no quadro ***"Outras Ações"*** no prazo de até 30 (trinta) minutos, a partir da comunicação pelo sistema.

11.1.1 À recorrente que tiver sua manifestação de intenção de recurso aceita pelo Pregoeiro será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis para apresentar razões de recurso, facultando-se às demais licitantes a oportunidade de apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

11.1.2 Os recursos e contrarrazões somente poderão ser encaminhados por meio eletrônico, no endereço citado no item 11.1.

11.2 A falta de manifestação motivada da licitante, no prazo estabelecido no item 11.1, importará a decadência do direito de recurso, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.

11.3 Qualquer recurso contra decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo, salvo nos casos de habilitação ou inabilitação do licitante ou julgamento das propostas, podendo a autoridade competente, motivadamente e presente as razões de interesse público, atribuir ao recurso interposto eficácia suspensiva.

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

11.5 Decidido(s) o(s) recurso(s), e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente adjudicará o objeto à licitante vencedora.

11.6 A decisão em grau de recurso será definitiva e dela dar-se-á conhecimento aos interessados, por meio de comunicação por e-mail.

12 DA HOMOLOGAÇÃO E CONTRATAÇÃO

12.1 À vista do relatório do Pregoeiro, o resultado da licitação será submetido à consideração da autoridade competente da CAIXA, para fins de homologação.

12.2 A contratação formalizar-se-á mediante a assinatura de instrumento particular, observadas as cláusulas e condições deste Edital e da proposta vencedora, conforme a minuta do Contrato que integra este Edital (Anexo IV).

12.3 Fica impedida de ser contratada para a execução de serviço objeto desta licitação a licitante que se enquadre em qualquer das situações mencionadas no item 2.4.5.

12.4 A licitante que for declarada vencedora da licitação e que não for cadastrada no SICAF deverá providenciar o cadastramento e habilitação no referido sistema, nos níveis I, II, III, IV e VI, como condição para assinatura do contrato.

12.5 Ainda é condição para a assinatura do contrato a abertura de conta caução específica para a provisão de pagamentos de encargos trabalhistas relativos a **férias e correspondente abono**, **13º salário, adicional do FGTS nas rescisões sem justa causa e impactos sobre férias e 13º salário**, conforme previsto no item 9.1.4 e seus subitens.

12.6 No ato da assinatura do instrumento contratual, a licitante vencedora deverá firmar a declaração de vedação ao nepotismo, que consta anexada ao final da minuta de Contrato (Anexo IV).

12.7 Ocorrendo as hipóteses do art. 17 da Lei Complementar nº 123/2006, caso a licitante vencedora seja MPE optante pelo Simples Nacional não poderá utilizar dos benefícios tributários do regime diferenciado, com relação ao recolhimento de tributos, obrigando-se a MPE a providenciar a sua exclusão desse regime tributário diferenciado a contar do mês seguinte ao da assinatura do contrato.

12.8 Ocorrendo as hipóteses do art. 17 da Lei Complementar nº 123/2006, caso a licitante vencedora seja MPE optante pelo Simples Nacional não poderá utilizar dos benefícios tributários do regime diferenciado, com relação ao recolhimento de tributos, obrigando-se a MPE a providenciar a sua exclusão desse regime tributário diferenciado a contar do mês seguinte ao da assinatura do contrato.

12.9 A assinatura do contrato pela adjudicatária dar-se-á no prazo de até 05 (cinco) dias úteis a contar da data de sua convocação pela CAIXA.

12.9.1 A convocação será encaminhada ao licitante vencedor por e-mail, no endereço cadastrado no site da CAIXA na forma do item 3.

12.9.2 A recusa injustificada da adjudicatária em assinar o contrato dentro do prazo estabelecido caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a às penalidades previstas no item 16 deste Edital.

12.10 Quando o convocado não assinar o contrato no prazo e condições estabelecidas, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, a CAIXA poderá convocar as licitantes remanescentes, respeitada a ordem de classificação, observados os direitos de preferência previstos neste Edital, para depois de comprovados os requisitos habilitatórios negociar os preços e se acordado, tomar os demais procedimentos para contratação.

12.11 Poderá a licitante ser desclassificada até a contratação, se a CAIXA tiver conhecimento de fato ou circunstância superveniente que desabone sua regularidade fiscal, trabalhista, jurídica, qualificação técnica e/ou econômico-financeira.

12.11.1 Neste caso, será efetuada a convocação das licitantes remanescentes, na ordem de classificação, em conformidade com o disposto no item 12.9.

13 DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

13.1 O contrato a ser firmado, cuja minuta (Anexo IV) integra o presente edital para todos os fins e efeitos de direito, regulamentará as condições de sua execução, bem como os direitos, obrigações e responsabilidades das partes, tudo em conformidade com os termos desta licitação e da proposta vencedora, sujeitando-se aos preceitos de direito público e aplicando-se, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

14 DA GARANTIA CONTRATUAL

14.1 O vencedor da licitação prestará garantia de execução do contrato, equivalente a 5 %(cinco por cento) do valor total do contrato.

14.2 A garantia deverá ser prestada em uma das modalidades abaixo, devendo o respectivo comprovante ser apresentado à CAIXA, como condição para assinatura do contrato:

14.2.1 **Caução em dinheiro** ou **em títulos da dívida pública:**

14.2.1.1 A caução em títulos da dívida pública consiste na entrega à Administração de título da dívida pública, que fica sob a tutela e guarda desta, vinculado, exclusivamente, a este contrato, não podendo ser utilizada para nenhum outro fim.

14.2.1.1.1 Os títulos da dívida pública devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

14.2.1.2 A caução em dinheiro consiste em depósito em conta bancária remunerada específica, com o fim especial de se garantir o integral cumprimento do contrato, devendo ser efetuado em uma Agência da CAIXA, utilizando-se a operação 008, tendo como beneficiário a CAIXA.

14.2.1.2.1 Sobre a caução prestada em dinheiro incide, tão-somente, a atualização correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança para o 1º dia de cada mês, excluídos os juros, calculada proporcionalmente, quando for o caso, a contar da data do depósito, até o seu efetivo levantamento.

14.2.2 O **Seguro-garantia** é um tipo de seguro com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais estipuladas, conforme descrito na apólice.

14.2.2.1 A apólice do seguro-garantia deve conter o prazo de validade, correspondente ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 (trinta) dias, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência do contrato, sempre se mantendo os 30 dias após a última data de vencimento do contrato.

14.2.2.2. O seguro deve efetuar a cobertura de todo o prazo contratual, contemplando a cobertura dos riscos de inadimplemento pela contratada dos encargos tributários, trabalhistas e sociais e ressarcimento das multas impostas à contratada, até o limite da garantia.

14.2.2.2 O seguro deve efetuar a cobertura, até o limite da garantia, de quaisquer prejuízos sofridos pela CAIXA em decorrência de inadimplemento da contratada, inclusive dos encargos trabalhistas e previdenciários, ao ressarcimento das multas, bem como prejuízos advindos de atos, fatos ou indícios de violação pela Contratada às normas anticorrupção, devendo constar nas condições especiais.

14.2.2.2.1 No tocante aos encargos trabalhistas e previdenciários, é permitida a ressalva que condiciona o reembolso de prejuízos ao trânsito em julgado de sentença condenatória.

14.2.2.3 A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram.

14.2.2.4 A Seguradora, ao emitir a apólice, obriga-se a arcar com eventuais prejuízos que possam ser impostos à CAIXA em decorrência da má execução do contrato.

14.2.3 A **Fiança bancária** consiste na prestação de garantia, mediante a expedição da respectiva carta, emitida por instituição financeira idônea, devidamente autorizada a funcionar no Brasil, que, em nome da contratada, garante a plena execução do contrato e responde diretamente por eventuais danos que possam ser causados na execução contratual.

14.2.3.1 Somente é aceita Fiança Bancária apresentada na via original e que possua todos os requisitos a seguir:

a) Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art.129 da Lei 6015/73 (Lei de Registros Públicos);

b) Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 dias, devendo ser tempestivamente renovada se estendida ou prorrogada essa vigência, sempre se mantendo os 30 dias após a última data de vencimento do contrato;

c) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à CAIXA, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;

d) Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 - Novo Código Civil;

e) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual, previsto no item 14.6 deste Edital;
f) Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;

g) Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;

h) O subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas “c”, “d”, “f” e “g” acima.

14.3 A não apresentação do comprovante da garantia no ato da assinatura do contrato configura a recusa em assinar o contrato, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando a licitante às sanções administrativas cabíveis.

14.4 A garantia poderá ser liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados após a data do vencimento do contrato, desde que cumpridos todos os seus termos, cláusulas e condições.

14.5 A perda da garantia em favor da CAIXA, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.

14.6 A garantia deverá ser integralizada, num prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores, ou quando houver alteração contratual que implique aumento do valor contratado, de modo que corresponda a 5% (cinco por cento) do valor global contratado.

14.7 A qualquer tempo, mediante prévia solicitação à CAIXA, com as devidas justificativas, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas neste Edital.

15 DA FORMA DE PAGAMENTO

15.1 A CAIXA, após a execução dos serviços e o exato cumprimento das obrigações assumidas, efetuará o pagamento à contratada, de acordo com as condições estabelecidas na minuta de contrato (Anexo IV).

16 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1 Ficará impedida de licitar e contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, a licitante que incorrer em alguma das seguintes hipóteses:

- deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- apresentar documentação falsa;
- ensejar o retardamento da execução do objeto;
- não mantiver a proposta;
- falhar ou fraudar na execução do contrato;
- comportar-se de modo inidôneo, incluindo a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013;
- fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal;
- que convocada dentro do prazo de validade de sua proposta se recusar injustificadamente a assinar o contrato ou não apresentar situação regular no ato da assinatura do contrato.

16.1.1 A penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União, aplicada pela competente autoridade da CAIXA, após a instrução do respectivo processo, no qual fica garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa da licitante, será registrada no SICAF.

16.2 Pela inexecução total ou parcial do contrato objeto desta licitação e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, nos termos estabelecidos na minuta de contrato (Anexo IV):

16.2.1 advertência;

16.2.2 multa;

16.2.3 suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

16.2.4 impedimento de licitar e contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;

16.2.5 declaração de inidoneidade.

17 DOS ILÍCITOS PENAIS

17.1 As infrações penais tipificadas na Lei 8.666/93 serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

18 DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

18.1 As despesas decorrentes da contratação correrão à conta da dotação orçamentária prevista no item de acompanhamento nº 5303-17- "Operador de Telemarketing", Evento nº 2643 – "Despesas com Telemarketing" no compromisso registrado no SIPLO sob o nº 002218/2016-MZ.

19 DO ADIAMENTO, REVOGAÇÃO OU ANULAÇÃO DA PRESENTE LICITAÇÃO

19.1 A CAIXA poderá revogar a presente licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, bem como adiá-la ou prorrogar o prazo para recebimento das propostas, sem que caiba às licitantes quaisquer reclamações ou direitos a indenização ou reembolso.

19.2 A anulação do procedimento licitatório induz à do contrato, e em decorrência dessa anulação as licitantes não terão direito à indenização, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

20 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

20.1 O contrato a ser firmado terá duração de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado, a critério da CAIXA e com a concordância da Contratada, por períodos iguais ou inferiores, até o limite permitido na Lei nº 8.666/93.

20.2 Após a vigência do instrumento contratual, a CONTRATADA terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos para implantar os serviços nos termos do Anexo I – F (Cronograma de Implantação).

21 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1 A participação na presente licitação implica a concordância, por parte da licitante, com todos os termos e condições deste Edital e Anexos.

21.2 As licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas e lances.

21.3 Os documentos exigidos neste Edital poderão ser apresentados no original, por cópia autenticada por tabelião, ou publicação em órgão da imprensa oficial, ou cópia acompanhada do original para conferência pelo Pregoeiro.

21.3.1 Não será permitida a utilização do malote da CAIXA para envio dos documentos, nem sua entrega nas Agências e Escritórios de Negócios, ou outra unidade que não seja(m) a(s) indicada(s) na forma deste edital.

21.4 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos, em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.

21.5 Somente serão aceitos as propostas e os lances encaminhados pelo sistema eletrônico, conforme informação no preâmbulo deste Edital.

21.6 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, exceto quando explicitamente disposto em contrário.

21.7 Só se iniciam e vencem os prazos, incluindo horário, referidos neste Edital, em dia de expediente na CAIXA, na localidade na qual se sedia a unidade promotora do certame – GILOG/SP, em São Paulo.

21.8 É facultada ao Pregoeiro ou à autoridade superior da CAIXA, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência, destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente da proposta.

21.9 Ao final da sessão, o sistema eletrônico divulgará ata circunstanciada, na qual constará a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do pregão.

21.10 As licitantes que usufruíram da preferência disposta no item 7.15, inciso IV, deverão cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação.

21.11 Eventuais retificações do Edital serão disponibilizadas no endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br, por meio das consultas do quadro ***"Painel Geral"***. Selecionar o número do certame desejado e clicar na aba ***"Editais"***.

21.11.1 No caso de retificação do Edital que não implique em sua republicação, o credenciamento e as propostas porventura encaminhadas continuam válidos.

21.11.2 Havendo republicação do edital, as propostas porventura encaminhadas serão canceladas, permanecendo válido apenas o credenciamento da(s) licitante(s).

21.12 Os esclarecimentos acerca desta licitação serão disponibilizados no endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br, no quadro ***"Painel Geral",*** selecionar o número do certame desejado e clicar na aba ***"Pedidos de Esclarecimento"***.

21.13 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o pregoeiro e as licitantes, no endereço eletrônico mencionado no item 21.11.

21.14 É de responsabilidade da licitante o acompanhamento do processo pelo site da CAIXA, no endereço www.licitacoes.caixa.gov.br.

21.15 É vedada a subcontratação de empresa para a prestação dos serviços objeto deste Edital.

22 DO FORO

22.1 Para dirimir as questões oriundas desta licitação e do futuro contrato será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal no Estado de São Paulo, na Subseção da Capital.

São Paulo, 13 de setembro de 2016.

Aparecida Langone Ferme
Pregoeira
GILOG/SP - Contratações

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

1.1 Contratação de Empresa Especializada na prestação de serviços de atendimento, monitoramento, suporte tecnológico e operacional (*help desk*) aos produtos, serviços e sistemas utilizados nas operações da CAIXA, por um período de 24 (vinte e quatro meses), contemplando atendimento por meio de multicanais (acionamentos telefônicos, recebidos e gerados, e acionamentos eletrônicos: internet, *chat*, e-mail, formulário eletrônico, redes sociais ou outro meio de comunicação eletrônico fornecido pela CAIXA), incluindo a geração, o tratamento de informações gerenciais e as atividades acessórias na Centralizadora Nacional de Atendimento em Telesserviços – São Paulo - CERATSP.

1.2 Parágrafo Único - A caracterização pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas nos Anexos que integram e complementam este contrato.

2 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 Os serviços a serem contratados pela CAIXA correspondem a um volume estimado de 5.500.000 (cinco milhões e quinhentos mil) minutos mensais de Tempo de Atendimento Telefônico e Chat (TAT e TAC) e à quantidade estimada de 60.000 (sessenta mil) acionamentos mensais de Atendimento Eletrônico (AE).

2.2 Tempo de Atendimento Telefônico (TAT) é o tempo de interação entre o operador e o cliente nas filas de atendimento telefônico.

2.3 Tempo de Atendimento Chat (TAC) é o tempo de interação entre o operador e o cliente nas filas de atendimento online.

2.4 O meio de atendimento *chat* comporta até três atendimentos simultâneos, desde que preservada a qualidade mínima exigida no atendimento, e poderá ser alterado a critério da CAIXA.

2.5 Atendimento Eletrônico (AE) é o tratamento de um acionamento eletrônico recebido por meio de internet, e-mail, formulário eletrônico, redes sociais ou outro meio de comunicação eletrônico fornecido pela CAIXA.

2.6 Fica a critério da CAIXA definir o(s) canal(is) de atendimento utilizados, podendo migrar ou limitar a um único canal – telefônico ou eletrônico, conforme sua conveniência.

2.7 Conforme análise histórica da volumetria, em determinados meses ocorrem variações na demanda, as quais constam no ANEXO I - B e devem ser avaliadas pela CONTRATADA, que deve adotar as providências necessárias para manutenção dos indicadores do Contrato.

2.8 A CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente para a CAIXA, até o quinto dia útil do mês subsequente ao período de medição, um relatório – conforme modelo disponibilizado pela CAIXA – contendo as realizações do período e definindo planos de ação para correção/melhoria das operações.

2.9 A prestação do serviço será realizada no ambiente disponibilizado pela CAIXA para uso exclusivo da CONTRATADA, denominado Centralizadora Nacional de Atendimento em Telesserviços – São Paulo - CERATSP, sediada na cidade de São Paulo, no seguinte endereço: Largo da Concórdia 211, Brás, São Paulo - CEP 03012-010.

2.10 A CAIXA poderá, unilateralmente, alterar o local de realização dos serviços, desde que a nova localização esteja situada na região metropolitana de São Paulo e a CONTRATADA seja avisada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.

3 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

3.1 Os serviços serão prestados de segunda a sexta-feira, das 8 às 21h, e aos sábados de 8 às 16h, incluindo os dias em que houver feriados locais, regionais ou os decretados pelo Chefe do Poder Executivo Municipal, Estadual ou Federal não previsto no calendário oficial, observando os horários definidos no ANEXO I - G, bem como o Código de Ética do Telemarketing, em sua última versão divulgada pela ABT - Associação Brasileira de Telesserviços.

3.2 A CAIXA poderá, a seu critério e necessidade, solicitar a alteração, extensão ou diminuição dos horários desde que comunique à CONTRATADA com 5 (cinco) dias úteis de antecedência.

3.3 Os custos envolvidos na operação deverão considerar o atendimento no horário compreendido entre 22h00min e 05h00min, conforme consta no Anexo I – G.

3.4 A CONTRATADA deverá manter prepostos e serviços de apoio à operação em todos os dias e horários de funcionamento.

4 DO MODELO DE ATENDIMENTO

4.1 O modelo de atendimento compreende a execução dos serviços dentro dos conceitos de multi-sites (localidades de serviços interligadas) e multi- skill (qualificação e experiência do operador para o atendimento) para definir os parâmetros de encaminhamento, distribuição e atendimento de ligações entre filas de atendimento.

4.2 O atendimento será prestado ao público externo (pessoas físicas, jurídicas e entes públicos) e interno (empregados e prestadores de serviço da CAIXA, Correspondentes CAIXA AQUI e Correspondentes CAIXA AQUI Lotéricos, credenciados e usuários do programa Saúde CAIXA, tais como, aposentados, pensionistas e seus beneficiários).

4.3 Caso ocorra o surgimento de novos públicos de atendimento, os mesmos serão classificados pela CAIXA dentro das características citadas no item 4.2.

4.4 O atendimento é composto por dois níveis:

4.4.1 1º Nível telefônico, online (chat) e eletrônico, sendo os mesmos completivos;

4.4.2 2º Nível, atendimento complementar de ocorrências não solucionadas em 1º Nível;

4.4.3 O 1º Nível – telefônico e online – é realizado por meio de atendimento humano, receptivo e agrupado em filas de atendimento.

4.4.4 O 1º Nível eletrônico é realizado por meio de atendimento humano no tratamento de ocorrências originadas através de e-mail, formulário eletrônico, redes sociais ou outro meio de comunicação eletrônico fornecido pela CAIXA.

4.4.5 O 2º Nível é realizado por meio de atendimento humano no tratamento de ocorrências originadas e não solucionadas em 1º Nível (telefônico e eletrônico).

4.5 Os atendimentos (telefônico, online e eletrônico) poderão necessitar de complementação/solução por meio de ligações saintes, abertura de chamados, envio de e-mails e/ou outras mídias eletrônicas.

4.5.1 Havendo necessidade de ligações saintes para complementação/solução do atendimento estas não serão remuneradas pela CAIXA.

4.6 O atendimento compreende ainda execução de comandos operacionais, além de concessão e troca de senha para acesso aos recursos computacionais, e baseia-se em manuais normativos, manuais operacionais e informações dos gestores da CAIXA, que formam a base de conhecimento necessária ao atendimento.

4.7 O atendimento é organizado em canais, compostos por segmentos, que agrupam filas em função da similaridade entre produtos, serviços ou sistemas e em razão da complexidade do atendimento prestado, que envolve um número grande de normas, orientações e qualificações constantes.

4.8 A utilização de multiskill no atendimento só será permitida entre filas do mesmo segmento.

4.9 Em caráter excepcional, com anuência da CAIXA, poderá ser utilizado multiskill entre filas de segmentos diferentes.

4.10 A CAIXA definirá filas exclusivas, onde não será permitido multiskill.

4.11 O atendimento tem abrangência nacional e internacional.

4.11.1 Na possibilidade da CAIXA prestar atendimento em outros idiomas, para atender aos clientes do mercado internacional, a CONTRATADA deverá prover em seu quadro de empregados, operadores, supervisores e monitores com fluência verbal e escrita em idioma estrangeiro (inglês e espanhol pelo menos) comprovada por certificação nacional ou internacional, em quantidade necessária para suprir a demanda.

4.11.1.1 Nesta hipótese, a CAIXA considerará estas filas como estratégicas, aplicando a devida bonificação máxima.

4.11.2 A CAIXA demandará a prestação de informações, orientações, esclarecimentos, prospecção de produtos, serviços e sistemas, consultas e confirmações junto ao cliente sobre situações específicas inerentes ao seu relacionamento com a CAIXA e outras atividades afins, referentes aos produtos e serviços sob sua gestão, realizando ligações saintes.

4.11.2.1 Nesta hipótese, a CAIXA considerará estas filas como estratégicas, aplicando a devida bonificação.

5 INFRAESTRUTURA

5.1 É de responsabilidade da CAIXA o fornecimento dos serviços de conservação predial, limpeza, vigilância e brigadistas.

5.2 A CAIXA disponibilizará, ainda, infraestrutura necessária à execução dos serviços, constituída de ambiente físico, mobiliário, microcomputadores, aparelhos de telefonia, hardware e softwares, canais de telefonia, serviço 0800 e Unidade de Resposta Audível (URA).

5.3 Caberá à CONTRATADA a garantia do cuidado e zelo na utilização de toda a infraestrutura fornecida pela CAIXA.

5.4 A CONTRATADA deverá tomar conhecimento da infraestrutura disponibilizada para sua utilização, inclusive dos recursos de telefonia, rede, sistemas e aplicativos, em visita técnica onde deverão ser sanadas todas as dúvidas.

5.5 A CONTRATADA, em conjunto com a CAIXA, vistoriará e atestará o estado de conservação e funcionamento de todos os equipamentos, mobiliários e demais itens da infraestrutura fornecida pela CAIXA, destinados à sua utilização.

5.6 Os equipamentos vistoriados e atestados ficarão sob guarda da CONTRATADA com a devida assinatura do termo de vistoria constante no Anexo VII, cabendo a ela a restituição de itens em falta e/ou danificados.

5.7 Caso a CONTRATADA não restitua os equipamentos, a CAIXA descontará na fatura mensal o valor dos equipamentos danificados e/ou o valor dos custos de manutenção.

5.8 Em caso de defeito ou avaria em qualquer item da infraestrutura fornecida, ficando constatado que houve uso inadequado por parte dos empregados da CONTRATADA, esta será responsável pelos custos de conserto, manutenção e reposição, sendo o valor deduzido da fatura mensal de pagamento.

5.9 A CAIXA se responsabiliza por manter disponíveis aqueles recursos verificados em vistoria prévia.

5.10 A CONTRATADA fornecerá:

5.10.1 Transporte para seus funcionários que deixem as instalações de prestação de serviços entre às 22h00min e às 05h59min e para aqueles que tenham entrada entre às 22h30min e às 05h59min,

garantindo condições de segurança e disponibilidade, sem que estes gerem impacto na prestação de serviço.

5.10.2 Caberá a contratada definir o tipo de transporte a ser utilizado, se realizará transporte até a residência dos empregados ou a pontos de distribuição para outros transportes.

5.10.3 Esse custo deverá estar presente na precificação da prestação dos serviços, e adequado a quantidade de funcionários que o utilizarão.

5.10.4 Um fone de ouvido tipo *headfone* conforme ANEXO I - A e qualquer outro recurso necessário tais como: módulo carona, dispositivo de conexão ao telefone para cada profissional que o necessite como ferramenta de trabalho, tais como as atividades de operação, supervisão, monitoria, suporte operacional e treinamento, sendo as reposições imediatas e necessárias de sua responsabilidade, conforme características obrigatórias contidas neste Termo de Referência.

5.10.5 Sistema informatizado para registro, apuração de frequência e controle de contratação e movimentação de pessoal, devidamente homologado pelo MTE e/ou homologado pela CAIXA, para o controle de todos os empregados, com possibilidade de acesso e consulta irrestritos para a CAIXA, para fins de comprovação do cumprimento do contrato e da legislação trabalhista. A CONTRATADA deverá fornecer relatórios analíticos com periodicidades definidas pela CAIXA.

5.10.6 Uniformes, sendo considerado o mínimo exigido, camisas do tipo gola polo de cor a ser escolhida pela Contratada e com seu logotipo estampado na parte frontal, do lado esquerdo da camisa, para todos os seus colaboradores que não tenham função de preposto neste Contrato.

5.10.7 Deverá apresentar o modelo do uniforme que pretende utilizar para homologação por parte da CAIXA, tal homologação deve ocorrer com no mínimo 15 dias de antecedência do início da prestação de serviço.

5.10.8 Os crachás de identificação funcional de todos os seus empregados vinculados ao contrato em até 30 dias após a assinatura do contrato.

5.10.9 A CAIXA fornecerá o padrão mínimo de modelo de crachá de identificação funcional compatível com o sistema de segurança utilizado, podendo solicitar a qualquer tempo a alteração do modelo e do padrão de segurança com atendimento pela CONTRATADA no prazo de até 30 dias.

5.10.10 Os insumos típicos de escritórios tais como: papéis, insumos para impressoras, canetas, cadernos, lápis, borracha e afins, fax, reprografia, todo o material de treinamento (*flipchart*, *datashow* e acessórios) e aplicação de testes ou pesquisas (apostila, encadernação, reproduções autorizadas, pincéis), de sua utilização, bem como os equipamentos necessários para o desenvolvimento da atividade como impressoras, aparelhos de fax, telefonia e link de dados de uso administrativo.

5.10.11 Os insumos necessários às ações motivacionais, como decoração do ambiente em datas comemorativas, distribuição de brindes e premiações, com periodicidade mensal.

5.10.12 Os insumos para copa (café, copos descartáveis), higiene (papel higiênico, papel toalha, sacos para lixo, vassouras, rodos, baldes, etc.) e outros materiais que tenham uso constante e de utilização indispensável pelos seus empregados, todos de boa qualidade, com o respectivo controle, guarda e distribuição.

5.10.13 Os Equipamentos para as áreas de lanche e copa, de uso exclusivo de seus empregados compatíveis com a quantidade de empregados da CONTRATADA, tais como: fornos de micro-ondas, estufas, geladeiras, máquinas de café, dispensadores automáticos de alimentos e bebidas, utensílios de cozinha. Esses equipamentos e as pessoas responsáveis por sua operação e manutenção farão parte das despesas administrativas da CONTRATADA.

5.10.14 A contratada manterá água potável para consumo de seus empregados de acordo com a Portaria 518GM do Ministério da Saúde de 25/03/04 e RDC ANVISA 275 de 22/09/05.

5.10.15 Os custos de mobilização e viabilização, insumos e equipamentos envolvidos em qualquer atividade de treinamento serão de responsabilidade da CONTRATADA.

5.10.16 Os custos de telefonia inerentes às atividades administrativas da CONTRATADA, realizados por seus empregados, a serviço ou de cunho particular, serão ressarcidos à CAIXA.

5.10.17 A contratada deverá informar e manter atualizados junto à CAIXA o endereço, telefone(s) de contato e endereço eletrônico de funcionamento de sua unidade administrativa, inclusive SESMT (Serviço de Engenharia, Segurança e Medicina do Trabalho), na localidade de execução dos serviços.

5.11 As ferramentas, sistemas e softwares desenvolvidos pela CONTRATADA em decorrência dos serviços prestados, serão de propriedade exclusiva da CAIXA e não haverá remuneração extra para tal.

6 DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO

6.1 Os Serviços de Atendimento são realizados por equipes da Contratada, organizadas em:

6.1.1 **Atendimento de 1º Nível (Operador de Telemarketing) –** serviço de atendimento, suporte tecnológico e operacional, orientação ao usuário, registro das informações prestadas, execução de comandos operacionais, suporte técnico remoto e ligações saintes, dimensionado conforme evolução histórica descrita no ANEXO I - B, sendo suas atribuições:

I) Proceder ao atendimento dos chamados recebidos por acionamento telefônico ou eletrônico e efetuar ligações saintes, observando técnicas de atendimento/scripts.

II) Utilizar, conforme o caso, recursos específicos visando à acessibilidade para usuários portadores de necessidades especiais.

III) Analisar e tratar as demandas, de acordo com o conhecimento adquirido no plano de capacitação, reciclagens, treinamentos, consultas de manuais normativos, manuais operacionais e banco de soluções.

IV) Repassar as orientações aos usuários em conformidade com os resultados das consultas/pesquisas.

V) Consultar o suporte de 1º Nível, em caso de dúvidas ou ausência de informações.

VI) Registrar os chamados com a correta categorização em ferramenta específica da CAIXA, com clara e objetiva descrição da demanda/questionamento do usuário demandante conforme script fornecido pela CAIXA, bem como das orientações repassadas ao usuário.

VII) Realizar transferência de ligação ao Analista II para resolução de questões ou demandas complexas nas filas ainda no primeiro contato com o cliente.

VIII) Encaminhar questões ou demandas não solucionadas nas filas para o 2º ou 3º Nível, por meio de sistema fornecido pela CAIXA.

IX) Auxiliar no diagnóstico de ocorrências e participar na elaboração de propostas para compor o Banco de Soluções.

6.1.1.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário de, no mínimo, igual a 1,23 (um e vinte e três décimos) vezes o piso da categoria, definido na Convenção Coletiva de Trabalho, conforme tabela vigente, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.2 **Suporte de 1º Nível (Analista I) –** serviço de apoio ao atendimento de 1º Nível, telefônico, na realização de esclarecimentos pontuais direto aos operadores, em dúvidas ou questões não solucionadas, dimensionados na proporção mínima de 5% dos Operadores de Telemarketing alocados no 1º Nível de atendimento, distribuídos de forma a cobrir todo o horário de atendimento, com carga horária de 6 horas, sendo suas atribuições:

I) Apoiar os operadores do atendimento de 1º Nível, com repasse tempestivo de instruções.

II) Analisar as demandas solicitadas pelos operadores, de acordo com o conhecimento adquirido no plano de capacitação, consultas de manuais normativos, manuais operacionais, banco de soluções e demais informações formais repassadas pela CAIXA.

III) Orientar os operadores para encaminhamento do chamado ao 2º ou 3º Nível (CAIXA), caso esgotadas as possibilidades de solução no seu âmbito de atuação ou definido em rotina pela CAIXA.

IV) Recepcionar, acompanhar e divulgar as orientações das equipes de atendimento de 2º Nível.

6.1.2.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 1,2 (um e dois décimos) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.3 **Suporte de 2º Nível (Analista II) –** serviço especializado de análise e suporte aos questionamentos não resolvidos pelo atendimento (operadores), acionamentos eletrônicos e suporte de 1º Nível (Analistas I), formado por equipes capacitadas e com notório conhecimento no segmento de atuação, executados por profissionais da CONTRATADA, denominados PREPOSTOS, dimensionado na proporção mínima de 10% (dez por cento) do

efetivo de Operadores de Telemarketing alocados no 1º Nível de atendimento, com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Prestar suporte aos Analistas I para esclarecimentos pontuais ou resolução de questões ou demandas complexas.

II) Disseminar e nivelar informações.

III) Tratar as chamadas oriundas da operação para resolução de questões ou demandas complexas, não solucionadas no 1º (primeiro) contato com o cliente.

IV) Analisar de forma detalhada e promover soluções tempestivas aos questionamentos ou demandas não resolvidas, baseado em conhecimento adquirido, consultas de manuais normativos e operacionais, banco de soluções e interação com a equipe da CAIXA.

V) Contatar o cliente para finalizar o atendimento com os devidos registros no sistema de atendimento fornecido pela CAIXA.

VI) Encaminhar à CAIXA as dúvidas persistentes que impactam seu processo de atendimento, caso esgotadas as possibilidades de solução no seu âmbito de atuação, para busca de solução e/ou respostas.

VII) Receber orientações da CAIXA referentes a questões não solucionadas e repasse aos clientes ou às equipes de Atendimento.

VIII) Auxiliar no diagnóstico de ocorrências e participar na elaboração de propostas de solução e Banco de Soluções.

IX) Interagir com a Supervisão para orientações de situações não previstas e/ou contingenciais.

X) Assegurar que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela CAIXA para cada serviço prestado sob sua responsabilidade.

XI) Utilizar os sistemas e aplicativos da CAIXA, destinados ao controle dos atendimentos, de consultas, de registro de informações, de forma ética e assertiva.

6.1.3.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 1,8 (um e oito décimos) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de

Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.4 **Supervisão de 1º Nível (Supervisores de 1º Nível)** – serviço de gestão, organização e controle das equipes de atendimento de 1º Nível telefônico (operadores), suporte de 1º Nível (Analistas I), executado por profissionais da CONTRATADA, denominados PREPOSTOS, dimensionado na proporção mínima de um para cada grupo de até 20 (vinte) operadores de telemarketing alocados no 1º Nível de atendimento, com carga horária de 8 horas, alocados de forma a cobrir todo o horário de atendimento, sendo suas atribuições:

I) Esclarecer dúvidas dos operadores.

II) Manter a disciplina e orientar as equipes de atendimento (operadores) e Analistas de 1º Nível, com referência a atitude, postura, uso de equipamentos, *software* e mobiliário.

III) Monitorar a produtividade dos operadores e a fila de espera das ligações, por meio de *software* específico fornecido pela CAIXA, e atuar na alocação ou realocação de operadores, visando à manutenção dos indicadores definidos neste documento.

IV) Interagir de forma sistemática com sua Coordenação para orientações de situações não previstas e/ou contingenciais.

V) Realizar escutas telefônicas com *feedbacks* imediatos e pontuais, visando a garantia da qualidade do atendimento, por intermédio da identificação da necessidade de treinamento dos operadores.

VI) Orientar os operadores quanto aos fluxos de encaminhamento de demandas.

VII) Alocar operadores conforme planejamento e/ou necessidade dos serviços.

VIII) Responsabilizar-se pela manutenção do clima organizacional.

IX) Apurar, em primeiro nível, os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva do operador, propondo ações e/ou soluções.

X) Apurar os fatores impactantes, suas causas e efeitos, nos resultados e indicadores descritos neste Termo de Referência.

XI) Garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela CAIXA para cada serviço.

XII) Gerenciar os resultados e a qualidade dos serviços prestados sob sua responsabilidade.

XIII) Gerenciar a satisfação dos clientes relacionados aos serviços sob sua responsabilidade.

XIV) Acompanhar, orientar e manter a disciplina, o respeito e as regras de conduta de seus operadores.

XV) Utilizar os sistemas e aplicativos da CAIXA, destinados ao controle dos atendimentos, do desempenho individual e de sua equipe, consultas e registro de informações, de forma ética e assertiva.

6.1.4.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 2,4 (dois e quatro décimos) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.5 **Supervisão de 2º Nível (Supervisores de 2º Nível)** – serviço de gestão, organização e controle das equipes de acionamentos eletrônicos e suporte de 2º Nível (Analistas II), executado por profissionais da CONTRATADA, denominados PREPOSTOS, dimensionado na proporção mínima de um para cada grupo de até 20 (vinte) Analistas II, com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Manter a disciplina e orientar as equipes, com referência a atitude, postura, uso de equipamentos, *software* e mobiliário.

II) Monitorar a produtividade da equipe por meio de *software* específico fornecido pela CAIXA, e atuar na alocação ou realocação, visando manutenção dos indicadores definidos neste documento.

III) Interagir de forma sistemática com sua Coordenação para orientações de situações não previstas e/ou contingenciais.

IV) Realizar *feedbacks* imediatos e pontuais, visando a garantia da qualidade do atendimento, por intermédio da identificação da necessidade de treinamento.

V) Orientar a equipe quanto aos fluxos de encaminhamento de demandas.

VI) Alocar a equipe conforme planejamento e/ou necessidade dos serviços.

VII) Responsabilizar-se pela manutenção do clima organizacional.

VIII) Apurar os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva da equipe, propondo ações e/ou soluções.

IX) Apurar os fatores impactantes, suas causas e efeitos, nos resultados e indicadores descritos neste Termo de Referência.

X) Garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela CAIXA para cada serviço.

XI) Gerenciar os resultados e a qualidade dos serviços prestados sob sua responsabilidade.

XII) Gerenciar a satisfação dos clientes relacionados aos serviços sob sua responsabilidade.

XIII) Acompanhar, orientar e manter a disciplina, o respeito e as regras de conduta de seus operadores.

XIV) Utilizar os sistemas e aplicativos da CAIXA, destinados ao controle dos atendimentos, do desempenho individual e de sua equipe, de consultas, de registro de informações, de forma ética e assertiva.

XV) Apoiar os Analistas II com repasse tempestivo de instruções.

XVI) Analisar as demandas, de acordo com o conhecimento adquirido no plano de capacitação, consultas de manuais normativos, manuais operacionais, banco de soluções e demais informações formais repassadas pela CAIXA.

XVII) Orientar os Analistas II para encaminhamento do chamado ao 3º Nível, caso esgotadas as possibilidades de solução no seu âmbito de atuação ou definido em rotina pela CAIXA.

XVIII) Recepcionar, acompanhar e divulgar as orientações da CAIXA.

6.1.5.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 2,8 (dois e oito décimos) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.6 **Coordenação de Produção** – serviço de gestão, acompanhamento e controle das atividades de produção, definição de prioridades e adoção de ações que garantam o cumprimento dos indicadores de desempenho, executado por profissionais da CONTRATADA, denominados PREPOSTOS, dimensionado em um para cada grupo de até 200 (duzentos) operadores de telemarketing alocados no 1º Nível de atendimento e um para o atendimento de 2º Nível, com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Atuar como gestor da produção, recepcionando, acompanhando e divulgando as orientações da CAIXA.

II) Orientar, coordenar, acompanhar a equipe de Supervisores e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas às solicitações da CAIXA, em caráter permanente e com dedicação e disponibilidade exclusivas.

III) Acompanhar a frequência, organização de escalas de trabalho, intervalos e substituições de sua equipe de Supervisores.

IV) Acompanhar o desempenho dos produtos/sistemas, reportando à equipe CAIXA diariamente todas as ocorrências identificadas e demais informações de relevância.

6.1.6.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 6 (seis) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.7 **Planejamento da Produção e Análise de Tráfego (Analista de Tráfego)** – serviço de planejamento, controle e acompanhamento da operação, executado por profissionais da CONTRATADA, dimensionado na proporção de um Analista de Tráfego para cada grupo de até 200 (duzentos) operadores alocados no 1º Nível de atendimento, com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Analisar, dimensionar e controlar o tráfego de ligações, para que o serviço não apresente descontinuidade.

II) Coletar informações necessárias ao controle dos indicadores de desempenho.

III) Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação.

IV) Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevistas, emergenciais ou contingenciais.

V) Controlar a capacidade produtiva e respectivas ausências (absenteísmo, pausas, férias, treinamentos).

VI) Interagir com a operação visando manter o nível da informação e garantir a comunicação tempestiva.

VII) Comunicar ao Coordenador as ocorrências de atendimento.

VIII) Acompanhar a remuneração de serviços.

IX) Acompanhar a demanda das diversas Filas de Atendimento (FA) em relação à quantidade e aos perfis dos operadores, bem como a formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação.

X) Acompanhar de forma tempestiva a produção apurada, dos pontos de estrangulamento e/ou folgas.

XI) Otimizar as escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.

XII) Analisar a curva de tráfego e projeção de demanda.

XIII) Acompanhar e analisar o “dimensionado *versus* realizado”.

XIV) Fornecer obrigatoriamente relatório analítico diário abrangendo todos os pontos descritos nos itens I a XIII acima.

XV) Emitir diariamente relatórios de volumetria do atendimento a ser faturada.

XVI) Emitir diariamente todos os indicadores que compõem o faturamento.

6.1.7.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 2,2 (duas e dois décimos) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.8 **Coordenação de Tráfego (Coordenador de Tráfego)** – serviço de gestão e acompanhamento da operação, executado por profissional da CONTRATADA, denominado PREPOSTO, dimensionado em um Coordenador, com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Gerenciar o fluxo de chamadas, das tabelas de encaminhamento de ligações, das regras de atendimento, dos parâmetros adotados e da demanda de serviço reprimida frente à capacidade de atendimento.

II) Apresentar propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços.

III) Avaliar diariamente os Indicadores de Desempenho definidos neste Termo de Referência, utilizados para mensurar a produção e os serviços, tais como tempo médio de atendimento, nível de serviço, tempo médio de espera, transferência em rede, percentuais de abandono e espera em fila, ticket médio, absenteísmo, produtividade, níveis de serviço das Filas de Atendimento.

IV) Identificar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.

V) Orientar, coordenar, acompanhar a equipe de Analistas de Tráfego e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas às solicitações da CAIXA, em caráter permanente e com dedicação e disponibilidade exclusivas.

VI) Acompanhar a frequência, organização de escalas de trabalho, intervalos e substituições de sua equipe.

VII) Acompanhar o desempenho dos produtos/sistemas, reportando à equipe CAIXA diariamente todas as ocorrências identificadas e demais informações de relevância.

6.1.8.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 6 (seis) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.9 **Monitoria de Qualidade (Monitor de Qualidade) –** serviço de monitoria dos atendimentos, para orientação, acompanhamento e correção dos operadores e analistas (Nível I e II), nos critérios estabelecidos pela CONTRATANTE, executados por profissionais da CONTRATADA, denominados PREPOSTOS, dimensionado na proporção mínima de um para cada grupo de até 30 (trinta) operadores de telemarketing alocados no 1º Nível de atendimento, com carga horária de 6 horas, sendo suas atribuições:

I) Realizar *feedback* periódicos, cumprindo escala programada, identificando os pontos a desenvolver dos operadores sob sua responsabilidade de acompanhamento.

II) Realizar *feedback* tempestivos aos operadores sob sua responsabilidade de acompanhamento que apresentarem não-conformidade no atendimento, objetivando à instrução, esclarecimento e correção, sem prejuízo à escala de *feedback* periódico.

III) Realizar *feedback* por equipes cumprindo escala programada, identificando pontos a desenvolver no grupo de operadores ou equipe sob sua responsabilidade de acompanhamento, baseado nos pontos mais críticos do atendimento.

IV) Identificar necessidades de treinamentos específicos e/ou de nivelamento de informações.

V) Acompanhar o desempenho dos operadores, baseado em Metodologia de Classificação em Competências, visando ao desenvolvimento.

VI) Participar de reuniões com a equipe da CAIXA sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de monitoria.

VII) Realizar fóruns de debate, de nivelamento e padronização sobre os atendimentos. Os fóruns poderão envolver participantes da CONTRATADA, da CAIXA e outros convidados, de acordo com a finalidade a que se destinarem.

VIII) Realizar registro em base histórica de informações sobre os monitoramentos efetuados.

IX) Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços.

X) Elaborar e manter banco de perguntas baseadas no relacionamento com os usuários do Telesserviços, validados pela CAIXA, com o intuito de avaliação e mensuração do conhecimento, da conformidade e dos padrões de atendimento dos operadores.

XI) Acompanhar, orientar e manter a disciplina, o respeito e as regras de conduta dos operadores sob sua responsabilidade de acompanhamento.

XII) Utilizar os sistemas e aplicativos da CAIXA e/ou da CONTRATADA, destinados ao controle dos monitoramentos, do desempenho individual e de sua equipe, de consultas, de registro de informações, de forma imparcial, ética e assertiva.

XIII) Emitir relatórios estatísticos.

XIV) Auxiliar na melhoria dos *scripts* e técnicas de abordagem.

XV) Certificar-se de que as informações estão em conformidade com os sistemas que a CAIXA disponibilizar para esta finalidade.

XVI) Apurar os fatores impactantes, suas causas e efeitos, nos resultados e indicadores descritos neste Termo de Referência.

XVII) Garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela CAIXA para cada serviço.

XVIII) Aplicar integralmente o **Plano de Acompanhamento da Qualidade** definidos conforme diretrizes repassadas pela CAIXA, descritas no ANEXO I - C, onde os resultados definirão os indicadores de qualidade e seu reflexo na remuneração dos serviços da CONTRATADA.

6.1.9.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 1,6 (um e seis décimos) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.10 **Treinamento (Multiplicador) –** serviço de capacitação, com o objetivo de absorver e repassar (multiplicar) conhecimento, de modo a garantir a qualificação técnica exigida e responder pela perfeita execução dos serviços, executados por profissionais da CONTRATADA, denominados PREPOSTOS, dimensionado na proporção mínima de um para cada grupo de até 60 (sessenta) operadores de telemarketing alocados no 1º Nível de atendimento, com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Conduzir os processos de capacitação e de reciclagens periódicas.

II) Manter atualizados biblioteca e demais recursos de treinamento, sempre que detectada sua necessidade, agindo de forma proativa.

III) Implementar programas de treinamentos comportamentais.

IV) Implementar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

V) Implementar treinamentos baseados nos resultados obtidos nas avaliações realizadas, de acordo com o Plano de Acompanhamento da Qualidade (ANEXO I - C).

VI) Estar habilitado em repassar total conhecimento sobre os produtos e serviços da CAIXA.

VII) Acompanhar e registrar dos treinamentos ministrados, dos processos de apuração dos resultados e das melhorias decorrentes da ação educacional.

VIII) Acompanhar e registrar o nível de formação dos operadores, bem como o seu enquadramento nos perfis solicitados/definidos para atendimento (skill).

IX) Emitir relatórios de acompanhamento e aproveitamento dos treinamentos realizados e programas de melhoria implementados.

X) Realizar as atividades em conformidade com os procedimentos definidos pela CAIXA para cada serviço.

XI) Aplicar integralmente o Plano de Acompanhamento da Qualidade, definidos conforme diretrizes repassadas pela CAIXA, descritas no ANEXO I - C, onde os resultados definirão os indicadores de qualidade e seu reflexo na remuneração dos serviços da CONTRATADA.

6.1.10.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 2,8 (dois e oito décimos) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.11 **Supervisão de Qualidade (Supervisor de Qualidade) –** serviço de supervisão da equipe de Monitoria da Qualidade, executados por profissional da CONTRATADA, denominado PREPOSTO, dimensionado com no mínimo dois Supervisores de Qualidade, com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Esclarecer dúvidas dos monitores

II) Acompanhar a produtividade e qualidade do desempenho dos monitores.

III) Realizar feedback aos monitores.

IV) Planejar e controlar as atividades da monitoria.

V) Disseminar e nivelar informações.

VI) Gerir as ocorrências que impactam nos indicadores de qualidade.

VII) Interagir com a equipe de capacitação, sugerindo ações para melhoria dos indicadores da Qualidade.

VIII) Interagir com a equipe de qualidade, sugerindo ações para melhoria dos indicadores contratuais.

IX) Elaborar planos de ação para tratamento dos operadores fora do padrão de conformidade.

X) Auditar os atendimentos avaliados pelos monitores (amostragem).

XI) Realizar reuniões de nivelamento e calibração.

XII) Zelar pela boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponível aos monitores sob sua supervisão.

XIII) Zelar pela manutenção do clima organizacional, da assiduidade e pontualidade.

XIV) Acompanhar, orientar e manter a disciplina, o respeito e as regras de conduta de seus subordinados.

XV) Garantir que os monitoramentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela CAIXA para cada serviço.

XVI) Utilizar sistemas e aplicativos da CAIXA, destinados ao controle das avaliações efetuadas, do desempenho individual e de sua equipe, de consultas, de registro de informações, de forma ética e assertiva.

6.1.11.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 2,8 (dois e oito décimos), vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de

Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.12 **Supervisão de Treinamento (Supervisor de Treinamento) –** serviço de supervisão da equipe de Treinamento, executados por profissional da CONTRATADA, denominado PREPOSTO, dimensionado com no mínimo 02 Supervisores de Treinamento com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Esclarecer dúvidas e acompanhar o desenvolvimento da equipe de multiplicadores.

II) Acompanhar a produtividade e qualidade do desempenho dos multiplicadores.

III) Aplicar feedback aos multiplicadores.

IV) Planejar e controlar as atividades do treinamento.

V) Disseminar e nivelar informações.

VI) Gerir as ocorrências que impactam nos indicadores de qualidade.

VII) Interagir com a equipe de Qualidade, para planejar e realizar ações de desenvolvimentos das equipes de operação e demais setores.

VIII) Interagir com a equipe de qualidade, sugerindo ações para melhoria dos indicadores contratuais.

IX) Elaborar planos de ação para aprimoramento dos operadores fora do padrão de conformidade.

X) Acompanhar *in loco* os treinamentos realizados pelos multiplicadores, para avaliar e implantar melhorias nas ações de desenvolvimento e desempenho do multiplicador.

XI) Realizar reuniões de nivelamento e calibração.

XII) Zelar pela boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponível aos monitores sob sua supervisão.

XIII) Zelar pela manutenção do clima organizacional, da assiduidade e pontualidade.

XIV) Acompanhar, orientar e manter a disciplina, o respeito e as regras de conduta de seus subordinados.

XV) Garantir que os treinamentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela CAIXA para cada serviço.

XVI) Utilizar sistemas e aplicativos da CAIXA, destinados ao controle das avaliações efetuadas, do desempenho individual e de sua equipe, de consultas, de registro de informações, de forma ética e assertiva.

6.1.12.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 3,0 (três) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.13 **Coordenação de Qualidade e Treinamento (Coordenador de Qualidade e Treinamento)** – serviço de gestão, acompanhamento e controle das atividades de qualidade e treinamento, bem como adoção de ações que garantam o cumprimento dos indicadores de qualidade e de treinamento, executado por profissional da CONTRATADA, denominado PREPOSTO, dimensionado com no mínimo dois Coordenadores de Qualidade e Treinamento, com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Atuar como gestor da produção no âmbito de seu respectivo segmento.

II) Orientar, coordenar, acompanhar a equipe de Qualidade e Treinamento e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas às solicitações da CAIXA, em caráter permanente e com dedicação e disponibilidade exclusivas.

III) Coordenar, acompanhar, supervisionar, dar ordens ao contingente alocado e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas às solicitações da CAIXA, em caráter permanente e com dedicação e disponibilidade exclusivas.

IV) Acompanhar a frequência, organização de escalas de trabalho, intervalos e substituições de sua equipe.

V) Acompanhar o desempenho dos produtos/sistemas, reportando à equipe CAIXA diariamente todas as ocorrências identificadas e demais informações de relevância.

6.1.13.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 6 (seis) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.14 **Suporte Administrativo e de Recursos Humanos (Agente Administrativo e de Recursos Humanos)** – serviço de ações motivacionais, saúde ocupacional, contratação e dispensa de empregados e acompanhamento dos processos seletivos, bem como serviço de suporte, acompanhamento da manutenção e conservação dos equipamentos de copa e lanche, *headfones*, telefones entre outros, fornecidos e utilizados pela CONTRATADA, e das condições de funcionamento da infraestrutura, executado por profissionais da CONTRATADA, denominados PREPOSTOS, dimensionado na proporção mínima de um para cada grupo de até 100 (cem) operadores de telemarketing alocados no 1º Nível de atendimento, com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Informar à CAIXA o andamento dos serviços de recrutamento, seleção e contratação de empregados, de acordo com o perfil definido para os profissionais.

II) Apoiar o controle integral, permissão, ativação, suspensão e cancelamento dos acessos físicos e lógicos referentes ao ambiente e sistemas da CAIXA utilizados pela CONTRATADA, em conformidade com a autonomia definida pela CAIXA.

III) Controlar a frequência de todos os empregados, por meio de sistema informatizado de registro e de apuração de frequência, a ser fornecido pela CONTRATADA.

IV) Implementar programas de reconhecimento e valorização dos empregados.

V) Conduzir ações de melhoria do clima organizacional.

VI) Elaborar, planejar e implementar campanhas motivacionais mensais e/ou quando solicitadas pela CAIXA.

VII) Implementar programas de melhoria da qualidade de vida e da saúde ocupacional, incluindo qualidade da voz e ginástica laboral.

VIII) Emitir relatórios de acompanhamento das campanhas motivacionais e dos programas de melhoria implementados.

IX) Conduzir a entrega tempestiva de vales-transporte e alimentação.

X) Conduzir as atividades relativas a esclarecimento de dúvidas sobre folha de pagamento de salários, benefícios e outros assuntos pertinentes à área de recursos humanos.

XI) Garantir a reposição imediata de empregados certificados no Treinamento de Integração, visando ao atendimento à volumetria e à adequação de horários, conforme a demanda.

XII) Disponibilizar para consulta pela CAIXA, a qualquer tempo, relação atualizada de todos os empregados da CONTRATADA, bem como dos comprovantes de pagamento mensal e obrigações trabalhistas dos mesmos.

XIII) Certificar e registrar a documentação e demais informações relativas ao perfil do profissional alocado nas diversas atividades relacionadas neste Termo de Referência, mantendo atualizado e disponível para consulta pela CAIXA.

XIV) Acompanhar as condições de funcionamento da infraestrutura: predial, elétrica e climatização, do mobiliário e da limpeza nos ambientes de uso pela CONTRATADA indicando à CAIXA as necessidades de reparo, manutenção ou substituição de móveis e equipamentos de acordo com as rotinas estabelecidas pela CAIXA.

XV) Providenciar o reparo e/ou reposição dos equipamentos danificados por mau uso e/ou defeito.

XVI) Encaminhar à CAIXA as solicitações de acesso de pessoas e de entrada e saída de móveis, utensílios e equipamentos de qualquer natureza aos ambientes de uso pela CONTRATADA.

XVII) Organizar, controlar e arquivar os documentos físicos e lógicos.

XVIII) Controlar o material de expediente.

XIX) Apoiar as atividades de decoração, ambientação e comunicação corporativa.

6.1.14.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 1,2 (um e dois décimos) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.15 **Coordenação de Suporte Administrativo e de Recursos Humanos (Coordenador de Suporte Administrativo e de Recursos Humanos)** – serviço de gestão, acompanhamento e controle das atividades administrativas e de recursos humanos, executado por profissional da CONTRATADA, denominado PREPOSTO, dimensionado na quantidade suficiente para a execução dos serviços, com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Orientar, coordenar, acompanhar a equipe de Agente Administrativo e de Recursos Humanos e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas às solicitações da CAIXA, em caráter permanente e com dedicação e disponibilidade exclusivas.

II) Acompanhar a frequência, organização de escalas de trabalho, intervalos e substituições de sua equipe de Agentes.

6.1.15.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 6 (seis) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.16 **Gerente de Operações** – serviço de representação e de gestão operacional das atividades, viabilizando a garantia da sua execução e a manutenção da qualidade dos indicadores de desempenho, dimensionado em um Gerente, sendo suas atribuições:

I) Atuar como gestor das atividades e das equipes vinculadas.

II) Agir como preposto e representante da CONTRATADA, perante a CAIXA, para assuntos técnicos e operacionais.

III) Recepcionar e tratar as demandas recebidas por parte da equipe da CAIXA.

IV) Distribuir e atribuir as demandas recebidas da CAIXA para as equipes.

V) Monitorar e avaliar os indicadores de produtividade, qualidade e desempenho.

VI) Planejar as ações operacionais.

VII) Gerir os recursos humanos alocados, administrar e zelar por todo e qualquer recurso tecnológico e material disponibilizado pela CAIXA.

VIII) Adotar ações que visem a sistemática de motivação, integração e avaliação de desempenho definidas pelo Coordenador.

IX) Apontar os defeitos e avarias na estrutura fornecida pela CAIXA, atuando na apuração de responsabilidade, na reparação e na solução do problema.

X) Apurar, no âmbito da CONTRATADA, eventual violação e fraude de dados e sistemas da CAIXA.

XI) Controlar e acompanhar o efetivo pagamento aos empregados contratados das verbas salariais e direitos trabalhistas dentro dos prazos legais.

XII) Responsável, em última instância, pela GESTÃO TOTAL do CONTRATO e pelos resultados apurados.

6.1.16.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 10 (dez) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.17 **Serviços de Monitoramento, Tratamento e Geração de Informações e Rotinas de Acesso Lógico (Analista de Sistemas)** – serviço de análise e desenvolvimento de sistemas de acompanhamento e apoio à produção, tratamento e geração de informações, monitoramento de canais/processos/serviços e acesso lógico, executado por profissional da CONTRATADA, denominado PREPOSTO, com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Elaborar, manter, administrar, operar, monitorar: bancos de dados, arquivos, aplicativos e páginas Intranet.

II) Mapear, documentar, publicar e manter atualizados fluxos e processos efetuados pela equipe.

III) Realizar as atividades em conformidade com os procedimentos definidos pela CAIXA para cada serviço.

IV) Documentar os processos e suas alterações.

V) Analisar, desenvolver e implementar soluções tecnológicas para disponibilização de informações, construção de ferramentas de gestão, controle e integração de ambientes computacionais definidos pela CAIXA.

VI) Customizar e integrar a Unidade de Resposta Audível (URA) com software de atendimento definido pela CAIXA e central de PABX.

VII) Executar tarefas conforme acordo de serviço da ferramenta de registro de atendimento.

VIII) Atuar em projetos, com elaboração dos documentos relacionados ao desenvolvimento de sistemas de suporte ao atendimento.

IX) Apoiar na especificação, testes, homologação e administração do sistema corporativo de atendimento da CAIXA.

X) Acompanhar o processamento e captura de dados dos sistemas internos, elaborar e disponibilizar relatórios gerenciais e estatísticos.

XI) Realizar atividades de backup em todos os bancos de dados e sistemas desenvolvidos.

XII) Analisar, monitorar e acompanhar a produção do processo automático de concessão de acesso lógico.

XIII) Implementar as tabelas de perfis de acesso lógico.

XIV) Homologar implementações dos processos automáticos de cadastro e troca de senha.

XV) Atualizar versões das ferramentas utilizadas em máquinas "*clients*" e dos servidores.

XVI) Monitorar sistemas referentes aos produtos e serviços sob gestão da CAIXA.

6.1.17.1 A CONTRATADA deve garantir a execução mínima mensal de 528 (quinhentos e vinte e oito) horas, visando ao alcance dos objetivos propostos pelo processo de atendimento, bem como à agilidade necessária ao seu desempenho.

6.1.17.2 No caso de otimização das atividades relativas ao tratamento e geração de informações gerenciais, pela adoção de novas tecnologias ou outros fatores, poderá ser efetuada análise para a repactuação das horas.

6.1.17.3 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 3,7 (três e sete décimos) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de

Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

6.1.18 **Coordenação de Monitoramento, Tratamento e Geração de Informações (Coordenador de Monitoramento, Tratamento e Geração de Informações)** – serviço de gestão, acompanhamento e controle das atividades administrativas e de recursos humanos, executado por profissional da CONTRATADA, denominado PREPOSTO, dimensionado em um Coordenador, com carga horária de 8 horas, sendo suas atribuições:

I) Gerir a equipe de Analistas de Sistemas.

II) Elaborar, manter, administrar, operar e monitorar o banco de dados, arquivos, planilhas e *Home Pages* (páginas na intranet da CAIXA);

III) Customizar e integrar a Unidade de Resposta Audível - URA com software de atendimento definido pela CAIXA e central de PABX;

IV) Analisar, desenvolver e implementar soluções tecnológicas para disponibilização de informações, construção de ferramentas de gestão, controle e integração de ambientes computacionais definidos pela CAIXA;

V) Mapear, documentar, publicar e manter atualizados fluxos e processos efetuados pela equipe;

VI) Executar tarefas conforme acordo de serviço da ferramenta de registro de atendimento;

VII) Atuar em projetos, com elaboração dos documentos relacionados ao desenvolvimento de sistemas de suporte ao atendimento;

VIII) Apoiar na especificação, testes, homologação e administração do sistema corporativo de atendimento da CAIXA;

IX) Acompanhar o processamento e captura de dados dos sistemas internos, elaborar e disponibilizar relatórios gerenciais e estatísticos;

X) Realizar atividades de backup em todos os bancos de dados e sistemas desenvolvidos;

XI) Analisar, monitorar e acompanhar a produção do processo automático de concessão de acesso lógico;

XII) Implementar as tabelas de perfis de acesso lógico;

XIII) Homologar implementações dos processos automáticos de cadastro e troca de senha;

XIV) Atualizar versões das ferramentas utilizadas em máquinas "*clients*" e dos servidores;

XV) Monitorar sistemas referentes aos produtos e serviços sob gestão da CAIXA.

6.1.18.1 Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário no mínimo igual a 8 (oito) vezes o salário do Operador de Telemarketing, conforme item 6.1.1.1 deste Termo de Referência, sendo esse, necessariamente, declarado na Planilha de Composição de Preços.

7 ORGANIZAÇÃO E DIMENSIONAMENTO DO ATENDIMENTO

7.1 Para a realização dos atendimentos, define-se:

7.1.1 **Segmento**: conjunto de filas de atendimento que possuem um ou mais produtos, serviços e sistemas que guardam afinidade de normas e/ou procedimentos, possibilitando o agrupamento de equipes, conhecimento e gestão.

7.1.2 **Fila de atendimento:** subdivisão de um segmento, organizada em função da similaridade, volume de atendimento e/ou complexidade de produtos, serviços e sistemas.

7.1.2.1 As filas de atendimentos podem ser consideradas como estratégicas.

7.1.2.2 As filas de atendimento estratégicas estão definidas no ANEXO I - G, e poderão sofrer alteração pela CAIXA ao longo do contrato.

7.1.3 A CAIXA poderá alterar a formação de segmentos e filas de atendimento, assim como acrescentar ou suprimir produtos atendidos, informando à CONTRATADA com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, cabendo à CONTRATADA adequar a formação de recursos humanos, de acordo com o definido neste Termo de Referência e anexos para gestão dos serviços.

7.1.3.1 Em caso de acréscimo ou supressão de produtos, serão informados os novos indicadores da fila constantes no ANEXO I - G.

7.1.3.2 Havendo necessidade do atendimento a novos produtos de forma emergencial, a CAIXA informará com pelo menos 12 horas de antecedência para o início do atendimento.

7.1.4 No caso de assunção de outros serviços que implique em acréscimo de acionamentos, a CONTRATADA deverá acrescentar os recursos humanos necessários, de acordo com a expectativa da CAIXA, para operadores, bem como para os demais serviços especificados no item 6 deste Termo de Referência.

7.1.5 A CONTRATADA deverá escalonar e disponibilizar os recursos humanos necessários, respeitando a curva de demanda histórica (e, na falta desta, a expectativa da CAIXA) constante no ANEXO I - B, e a infraestrutura fornecida, visando à prestação de um serviço de qualidade com nível de serviço adequado à legislação vigente e/ou previamente fornecido pela CAIXA.

7.1.5.1 A CONTRATADA deverá considerar que até 40% (quarenta por cento) da demanda de acionamentos eletrônicos será tratada de forma completiva pelos operadores de telemarketing alocados nos canais de Atendimento Telefônico e CHAT.

7.1.5.2 A CONTRATADA deverá considerar que o restante da demanda de acionamentos eletrônicos será tratada de forma exclusiva pelos operadores de telemarketing alocados nos canais de atendimento eletrônico.

7.1.5.3 A CONTRATADA deverá considerar que cada atendimento eletrônico tem um tempo médio de atendimento de 10 (dez) minutos.

7.1.6 A CONTRATADA deverá adequar-se a um eventual aumento na volumetria estimada, devendo efetuar os devidos ajustes necessários, de até 5 (cinco) dias úteis para as filas de atendimento após a comunicação da CAIXA.

7.2 Para o perfeito cumprimento dos serviços objeto da presente contratação, é necessária a observância de todas as obrigações constantes neste Termo de Referência.

7.3 A critério exclusivo da CAIXA, eventuais necessidades de ampliação/supressão do dia e/ou horário de atendimento dos segmentos/filas, serão comunicados à CONTRATADA com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, cabendo-lhe as providências para a prestação dos serviços nos dias/horários

informados, sendo que não haverá qualquer alteração no valor unitário da remuneração a ser paga.

7.4 Para efeito de faturamento, independentemente do dia ou horário de realização, serão utilizados os mesmos indicadores e critérios definidos neste Termo de Referência.

7.5 Para efeitos de fiscalização, a Contratada deverá fornecer, sempre que solicitado, toda a documentação que comprove o pagamento de suas obrigações trabalhistas e o que mais se fizer necessário.

7.6 O tempo improdutivo motivado por pausas legais do operador e/ou qualquer indisponibilidade de canais de atendimento não será remunerado.

7.7 Os sistemas que apuram o tempo produtivo, nível de serviço e demais indicadores que têm impacto direto no faturamento serão fornecidos pela CAIXA.

7.7.1 A CONTRATADA deverá manter seus controles de produtividade e da operação por meio de ferramentas próprias, desde que homologadas pela CAIXA.

7.8 A CAIXA distribuirá seu Atendimento entre suas Unidades de Telesserviços, conforme seu interesse, podendo redistribuir sua demanda a qualquer tempo, para incorporação de novos serviços, exclusão dos atuais serviços, modernização ou alteração dos processos, de acordo com seu critério e necessidade.

7.9 O **ANEXO I - B** apresenta as Evoluções de Atendimento Mensal e Diário dos segmentos e o volume percentual das filas de atendimento.

8 INDICADORES DE DESEMPENHO

8.1 Os serviços de atendimento deverão ser estruturados pela CONTRATADA visando a manutenção dos indicadores de acordo com os parâmetros especificados no ANEXO I – G. A CAIXA poderá alterar os indicadores, de acordo com sua expectativa para o serviço, dentro do mês de faturamento, devendo informar à CONTRATADA com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos.

8.2 Caso quaisquer dos índices identificados a seguir não sejam atingidos, haverá impacto direto na remuneração conforme item 9.7, sem prejuízo à aplicação de multas e sanções administrativas previstas em contrato.

8.3 A apuração dos dados para cálculo desses indicadores será automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo sistema de gestão de demandas eletrônicas, pelo sistema de gestão do atendimento online (chat) e/ou pelo sistema de gestão de demandas telefônicas da CAIXA.

8.4 O **Nível de Serviço (NS)** é calculado por fila, diariamente e a cada intervalo de hora, de acordo com a seguinte fórmula matemática:

$$NS = \frac{A}{B + C + D}$$, onde:

A = Quantidade de ligações ou atendimentos chat realizados dentro do intervalo de tempo em segundos definido pela CAIXA;

B = Soma de todas as demandas atendidas no canal;

C = Quantidade de demandas abandonadas (não atendidas) fora do intervalo de tempo em segundos definido pela CAIXA;

D = Todas as ligações redirecionadas para outra Central de Atendimento, se houver.

8.4.1 Quando o volume de demanda em determinada fila / dia / hora for superior a 15% da média histórica dos últimos 3 meses para as filas do atendimento interno ou das 4 últimas semanas para as demais filas, o NS fila / dia / hora não será considerado no cálculo do NS.

8.4.2 Quando um dos dias das 4 últimas semanas se tratar de um feriado nacional, será desprezado e considerado o mesmo dia da quinta semana anterior.

8.4.3 O Nível de Serviço Padrão (NSP) a ser atingido pela CONTRATADA está disponível no ANEXO I - G, podendo ser alterado a critério da CAIXA.

8.5 O **Nível de Qualidade (NQ)** será apurado mensalmente por fila conforme indicado no ANEXO I - C.

8.5.1 O Nível de Qualidade Padrão (NQP) a ser atingido pela CONTRATADA está disponível no ANEXO I - G, podendo ser alterado a critério da CAIXA.

8.6 O Nível de Conformidade (NC) será apurado conforme indicado no ANEXO I - H.

8.7 Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou outros motivos, os quais comprovadamente a CAIXA deu causa,

não serão motivos de penalidade à CONTRATADA nas faixas horárias e filas atingidas.

9 METODOLOGIA DE REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1 Consideram-se para efeito de remuneração todo o tempo dos atendimentos realizados por meio de ligações atendidas e realizadas (TAT), todo o tempo dos atendimentos online (chat) realizados (TAC), todos os atendimentos eletrônicos (QAE) e todo o tempo de treinamento (TT).

9.1.1 A CAIXA utilizará como fonte prioritária para apuração e remuneração dos serviços executados pela CONTRATADA os recursos de acompanhamento, monitoramento, relatórios e base de dados de sua Plataforma Integrada de Telefonia, equipada com PABX e Unidade de Resposta Audível (URA).

9.1.2 A remuneração dos serviços da CONTRATADA será baseada na mensuração do tempo falado, do tempo de atendimentos online e dos acionamentos eletrônicos, aliado aos respectivos parâmetros e indicadores de desempenho.

9.1.3 Tempo de Treinamento (TT) é o tempo dedicado ao treinamento e reciclagem dos operadores.

9.1.4 Durante o Tempo de Treinamento, o operador não deve efetuar nenhuma atividade relativa ao atendimento.

9.2 A composição e a definição dos valores a serem pagos serão realizadas conforme a Metodologia de Precificação constante do ANEXO I - D.

9.3 Para apuração do faturamento mensal serão considerados os valores com 10 (dez) casas decimais. Para o valor da Remuneração Final será desprezada, sumariamente, a fração remanescente considerando 02 (duas) casas decimais sem nenhum arredondamento.

9.4 Pelas características das atividades, a CAIXA pagará à **Contratada** valores diferenciados para os serviços, conforme abaixo:

I) Valor do Minuto de Atendimento Telefônico (VMAT): um valor específico por minuto falado de atendimento telefônico (ligações entrantes ou saintes), nas filas de atendimento, conforme proposta comercial.

II) Valor do Minuto de Atendimento Chat (VMAC): um valor específico por minuto de atendimento online nas filas de atendimento, equivalente a 50% do VMAT, conforme proposta comercial.

III) Valor do Minuto de Treinamento (VMT): um valor específico por minuto de treinamento, conforme proposta comercial. A CAIXA, para fins de remuneração, limitará o valor total a ser pago de TT à quantidade de 12 horas multiplicadas pela quantidade de operadores existentes no contrato no mês.

IV) Valor do Atendimento Eletrônico (VAE): um valor específico por ocorrência finalizada de atendimento eletrônico, conforme proposta comercial. Poderá fazer parte desse atendimento, quando necessário, contato telefônico saintes com os clientes para complementação e finalização do atendimento, sendo este não remunerado.

9.4.1 Ao Valor do Minuto (VMAT e VMAC) das filas estratégicas poderá ser acrescentado um percentual de **até 50%**, em função da complexidade, sazonalidade ou estratégia de atendimento, sendo esses percentuais definidos pela CAIXA.

9.5 A CAIXA pagará à CONTRATADA, de forma mensal, a importância constante da Nota Fiscal/Fatura referente à prestação dos serviços objeto deste contrato, discriminando individualmente os valores.

9.6 Para a remuneração dos serviços serão considerados os seguintes grupos:

GRUPOS DE TEMPOS
- Tempo de Atendimento Telefônico (TAT)
- Tempo de Atendimento CHAT (TAC)
- Tempo de Treinamento (TT)

GRUPOS DE ACIONAMENTOS
- Quantidade de Acionamentos Eletrônicos (QAE)

GRUPO DE REMUNERAÇÃO DO MINUTO
- Valor do Minuto de Atendimento Telefônico (VMAT)
- Valor do Minuto de Atendimento Chat (VMAC)
- Valor do Minuto de Treinamento (VMT)
- Valor de Dedução de Atendimentos Incorretos (VDAI)
- Valor de Dedução por Abandono Telefônico (VDAT)
- Valor de Dedução por Abandono Chat (VDAC)

GRUPO DE REMUNERAÇÃO DO ACIONAMENTO

- Valor do Atendimento Eletrônico (VAE)
- Valor de Dedução de Atendimentos Incorretos (VDAI)
- Valor de Dedução por Abandono Eletrônico (VDAE)

GRUPO DE INDICADORES DE DESEMPENHO

- Nível de Serviço (NS)
- Nível de Serviço Padrão (NSP)
- Nível de Qualidade (NQ)
- Nível de Serviço Padrão (NQP)
- Nível de Conformidade (NC)

9.7 **REMUNERAÇÃO DO TEMPO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

9.7.1 A Remuneração do Tempo de Atendimento Telefônico mensal será calculada por fila, conforme fórmula abaixo:

$$RTAT_f = \sum (RTAT_d) + RIQ$$

$RTAT_f$: Remuneração do tempo de atendimento telefônico da fila.

$RTAT_d$: Remuneração do tempo de atendimento telefônico na data, onde 'd' é o dia do mês referente ao faturamento.

RIQ : Remuneração do Indicador de Qualidade nas filas de atendimento telefônico por mês.

9.7.1.1 O $RTAT_d$ será calculado diariamente conforme a fórmula abaixo:

$$RTAT_{d=} \sum_{n=1}^{24} \left[\left(\frac{NS_n}{NSP} \right) * 85\% * TAT_n * VMAT \right]$$

$RTAT_d$: Remuneração do tempo de atendimento telefônico na data, onde d é o dia do mês referente ao faturamento.

NS_n: Nível de Serviço na faixa horária onde n é igual a faixa horária correspondente. O valor de n será de 1 a 24, correspondente aos intervalos de faixas horárias de um dia.

NSP: Nível de Serviço Padrão.

TAT_n: Tempo de Atendimento Telefônico na faixa horária onde n é igual a faixa horária correspondente.

VMAT: Valor do Minuto de Atendimento Telefônico.

9.7.1.2 O RIQ será calculado mensalmente conforme a fórmula abaixo:

$$RIQ_{f=} \left[\left(\frac{NQ}{NQP}\right) * 15\% * TAT_{\square} * VMAT\right]$$

RIQ_f : Remuneração do Indicador de Qualidade nas filas de atendimento telefônico por fila.

NQ: Nível de Qualidade Médio.

NQP: Nível de Qualidade Padrão Médio.

TAT: Tempo de Atendimento Telefônico por fila.

VMAT: Valor do Minuto de Atendimento Telefônico.

9.7.2 Quando o NS **atingido** for **maior** que o NSP definido, não haverá acréscimo no valor do minuto.

9.7.3 Quando o NQ **atingido** for **maior** que o NQP definido, não haverá acréscimo no valor do minuto.

9.7.4 Nos primeiros 45 dias após a assinatura do contrato, o NS e NQ não serão aplicados na remuneração, de modo que a fórmula será $RTAT_d = TAT_d * VMAT$.

9.8 REMUNERAÇÃO DO TEMPO DE ATENDIMENTO CHAT

9.8.1 A Remuneração do Tempo de Atendimento Chat será calculada mensalmente por fila, conforme fórmula abaixo:

$$RTAC_f = \sum(RTAC_d) + RIQC_{\square}$$

$RTAC_f$: Remuneração do tempo de atendimento chat

$RTAC_d$: Remuneração do tempo de atendimento chat na data, onde d é o dia do mês referente ao faturamento.

RIQC: Remuneração do Indicador de Qualidade CHAT mensal

9.8.2 O $RTAC_d$ será calculado diariamente conforme a fórmula abaixo:

$$RTAC_{d=} \left\{\sum_{n=1}^{24} \left[\left(\frac{NS_n}{NSP}\right) * 85\% * TAC_n * VMAC\right]\right\}$$

$RTAC_d$: Remuneração do tempo de atendimento chat na data, onde d é o dia do mês referente ao faturamento.

NS_n: Nível de Serviço na faixa horária onde n é igual a faixa horária correspondente. O valor de n será de 1 a 24, correspondente aos intervalos de faixas horárias de um dia.

NSP: Nível de Serviço Padrão

TAC_n: Tempo de Atendimento Telefônico na fila na faixa horária

VMAC: Valor do minuto de Atendimento CHAT

9.8.3 O RIQC será calculado mensalmente conforme a fórmula abaixo:

$$RIQC_f = \left[\left(\frac{NQ}{NQP}\right) * 15\% * TAC_n * VMAC\right]$$

$RIQC_f$: Remuneração do Indicador de Qualidade CHAT mensal

NQ: Nível de Qualidade.

NQP: Nível de Qualidade Padrão.

TAC_n: Tempo de Atendimento Chat na faixa horária onde n é igual a faixa horária correspondente.

VMAC: Valor do Minuto de Atendimento Chat.

9.8.4 Quando o NSM **atingido** for **maior** que o NSPM definido, não haverá acréscimo no valor do minuto.

9.8.5 Quando o NQM **atingido** for **maior** que o NQPM definido, não haverá acréscimo no valor do minuto.

9.8.6 Nos primeiros 45 dias após a assinatura do contrato, o NS e NQ não serão aplicados na remuneração, de forma que a fórmula será $RTAC_d = TAC_d * VMAC$.

9.9 REMUNERAÇÃO DO ATENDIMENTO ELETRÔNICO

9.9.1 Serão apurados diariamente, por meio dos equipamentos da CAIXA, os Atendimentos Eletrônicos em cada Segmento/Fila de Atendimento.

9.9.2 O **Nível de Serviço (NS)** poderá ser acompanhado pelos equipamentos ou sistemas CAIXA, ou outros meios definidos pela CAIXA, e é calculado de acordo com a seguinte fórmula matemática:

$NS = \frac{A}{B + C + D}$, onde:

A = Número de atendimentos onde o cliente foi atendido em intervalo de tempo menor ou igual que o definido pela CAIXA, dentro do horário de funcionamento do serviço.
B = Soma de todos os atendimentos;
C = Contatos ou chamadas abandonadas, atendidos em intervalo de tempo maior ou igual ao definido pela CAIXA.
D = Todos os atendimentos redirecionados para outra Central de Atendimento.

9.9.3 Para os atendimentos realizados no sistema de gestão de formulários eletrônicos, o NS será calculado da maneira descrita no item 9.9.2 e o abandono considerará os chamados recebidos até quatro horas antes do horário final do atendimento da fila.

9.9.3.1 O horário citado no item acima está definido no ANEXO I - G.

9.9.4 Os chamados eletrônicos deverão ser atendidos em ordem cronológica, dos mais antigos para os mais recentes, conforme data e hora do recebimento ou última alteração na ferramenta de registro.

9.9.5 O Nível de Serviço Padrão (NSP) a ser atingido pela CONTRATADA está disponível no ANEXO I - G, podendo ser alterado a critério da CAIXA.

9.9.6.1 Quando o NS atingido for maior que o NSP definido, não haverá acréscimo no valor do minuto.

9.9.6.2 Quando o NQ atingido for maior que o NQP definido, não haverá acréscimo no valor do minuto.

9.9.6 O **Nível de Qualidade (NQ)** será apurado conforme indicado no ANEXO I - C.

9.9.7 O Nível de Qualidade Padrão (NQP) a ser atingido pela CONTRATADA está disponível no ANEXO I - G, podendo ser alterado a critério da CAIXA.

9.9.8 A **Remuneração do Atendimento Eletrônico** será apurada pela fórmula:

$$RAE_d = \left\{\left[\left(\frac{NSM_d}{NSPM}\right) * 85\% * QAE_d * VAE\right]\right\}$$

$$RIQE_m \left[\left(\frac{NQM}{NQPM}\right) * 15\% * QAE_{\square} * VAE\right]$$

$$RAE = \sum RAE_d + RIQE_m$$

RAE: Remuneração do Atendimento Eletrônico

RAE_d: Remuneração do Atendimento Eletrônico na data, onde d é o dia do mês referente ao faturamento.

NSM_d: Nível de Serviço Médio na data, onde d é o dia do mês referente ao faturamento.

NSPM: Nível de Serviço Padrão Médio.

QAE_d: Quantidade de Acionamentos Eletrônicos na data, onde d é o dia do mês referente ao faturamento.

VAE: Valor do Atendimento Eletrônico

$RIQE_m$: Remuneração do Indicador de Qualidade do Atendimento Eletrônico mensal

NQM: Nível de Qualidade Médio.

NQPM: Nível de Qualidade Padrão Médio.

9.10 **REMUNERAÇÃO DO TEMPO DE TREINAMENTO**

9.10.1 A CAIXA avaliará os operadores com fins de verificação do CHA – Conhecimento, Habilidade, Atitude, previstos para os respectivos treinamentos. Caso a nota seja superior à nota mínima definida, a CONTRATADA será remunerada conforme o tempo de treinamento estimado pela CAIXA.

RT = VMT × TT × QOA

Onde:

RT = Remuneração do Treinamento

VMT = Valor do Minuto do Treinamento

TT = Tempo de Treinamento mensal

QOA = Quantidade de Operadores Aprovados

9.11 Caso sejam identificados atendimentos ou tratamentos de ocorrências prestados com falta de cortesia do operador e/ou informações incorretas/incompletas e/ou descumprimento de rotinas pré-definidas, tendo ou não gerado prejuízo financeiro à qualquer dos clientes da CAIXA ou à própria CAIXA, ou ainda à sua imagem institucional, a CAIXA poderá deduzir, a seu critério, 0,05% (cinco centésimos percentuais) do valor bruto faturado para cada ocorrência identificada pela CAIXA, a título de Valor de Dedução de Atendimentos Incorretos (VDAI).

VDAI = 0,05%*RF*Quantidade de atendimentos ou tratamentos de ocorrências fora do padrão

Onde:

VDAI = Valor de Dedução de Atendimentos Incorretos.

RF = Remuneração Final Bruta

9.11.1 O valor citado no item acima, Valor de Dedução de Atendimentos Incorretos (VDAI), será deduzido na fatura do mês em que for comunicada a ocorrência ou no mês subsequente.

9.11.2 Tal fato não isenta a CONTRATADA de ser acionada pela CAIXA para apurar a responsabilidade de outras consequências que possam ser ocasionadas pela informação incorreta prestada.

9.11.3 A CAIXA poderá, a seu critério exclusivo, reverter à penalidade citada acima em medida de caráter informativo/educativo, caso seja a primeira ocorrência praticada pela CONTRATADA no decorrer do contrato e identificada pela CAIXA.

9.12 Sempre que o percentual de abandono na faixa horária superar a tolerância estabelecida pela CAIXA por fila / dia / hora / canal, conforme ANEXO I - G, será deduzido o valor correspondente à volumetria gerada pelo número de ligações abandonadas, multiplicado pelo Tempo Médio de Atendimento (TMA) da fila.

*VDAT = [∑ (QLAT * TMA)] * VMAT*

Onde:

VDAT = *Valor de dedução por abandono telefônico*

QLAT = *Quantidade de ligações abandonadas nas filas acima da tolerância*

TMA = *Tempo Médio de Atendimento de cada fila de atendimento, onde ocorreu o abandono acima da tolerância*

VMAT = *Valor do Minuto de Atendimento Telefônico*

9.13 Sempre que o percentual de abandono na faixa horária superar a tolerância estabelecida pela CAIXA por fila / dia / hora / canal, conforme ANEXO I - G, será deduzido o valor correspondente à volumetria gerada pelo número de atendimentos chat abandonados, multiplicado pelo Tempo Médio de Atendimento (TMA) da fila.

*VDAC = [∑(QLAC * TMA)] * VMAC*

Onde:

VDAC = *Valor de dedução por abandono chat*

QLAC = *Quantidade demandas chat abandonadas na fila acima da tolerância*

TMA = *Tempo Médio de Atendimento de cada fila de atendimento, onde ocorreu o abandono acima da tolerância*

VMAC = *Valor do Minuto de Atendimento Chat*

9.14 Para o Atendimento Eletrônico, sempre que o percentual de abandono no dia superar a tolerância estabelecida pela CAIXA por fila / dia, conforme ANEXO I - G, será deduzido o valor correspondente à volumetria gerada pelo número de chamados abandonados multiplicado pelo Valor do Atendimento Eletrônico.

*VDAE =∑(QCA) * VAE*

Onde:

VDAE = *Valor de dedução por abandono eletrônico*

QCA = *Quantidade de chamados recebidos até duas horas antes do horário final de atendimento da fila e não tratados no mesmo dia*

VAE = *Valor do Atendimento Eletrônico*

9.14.1 Não serão consideradas as ligações ou demandas chat abandonadas até dez segundos nas filas do Atendimento Interno.

9.14.2 Nas filas estratégicas, será aplicado o Valor do Minuto correspondente.

9.15 Dos valores brutos apurados serão deduzidos o Valor de Dedução de Direcionamentos e Atendimentos Incorretos (VDAI); Valor de Dedução por Abandono (VDA); utilização inadequada do patrimônio da CAIXA e outras despesas administrativas (ODA) previstas neste CONTRATO.

9.16 **REMUNERAÇÃO FINAL BRUTA**

$$RF = (\sum RTAT_f + \sum RTAC_f + \sum RAE_f + RT) - (VDAI+VDAT+VDAC+VDAE+ODA)$$

10 TREINAMENTO

10.1 A CAIXA disponibilizará espaço físico para os treinamentos.

10.2 Os treinamentos serão dimensionados conforme as diretrizes da CAIXA.

10.3 Não serão remunerados os Treinamentos de Integração de novos prestadores.

10.3.1 No caso de impossibilidade de realização do treinamento no ambiente da CAIXA, a CONTRATADA deverá disponibilizar instalações fora do ambiente de trabalho para treinamento de seus empregados, sem nenhum ônus para a CAIXA.

10.3.2 A Caixa acompanhará *in loco*, conforme necessidade, os treinamentos ministrados pela contratante para avaliações de melhoria.

10.4 Treinamento de Integração:

10.4.1 O Treinamento de Integração deverá permitir aos operadores o atendimento de até 02 (dois) *skill,* conforme definição e prioridade da CAIXA.

10.4.1.1 O treinamento do *skill* só poderá ser iniciado após contratação formal do operador.

10.5 O Treinamento de Integração deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Telesserviços, adequado ao perfil e atividades definidos para cada profissional, devendo abordar no mínimo, os seguintes assuntos:

10.5.1 Contextualização acerca de uma Central de Telesserviços.

10.5.2 Técnicas e habilidades referentes à comunicação falada e escrita.

10.5.3 Padrões de Atendimento Telefônico.

10.5.4 Técnicas de abordagem por telefone.

10.5.5 Legislação vigente sobre Telesserviços.

10.5.6 Conhecimento do Código de Ética do Telemarketing, Código de Defesa do Consumidor, Código de Defesa do Consumidor Bancário e Lei do SAC.

10.5.7 Noções de sigilo profissional e de segurança da informação.

10.5.8 Conhecimentos sobre a empresa CAIXA e alguns de seus produtos.

10.5.9 Conhecimento dos recursos de hardware, software e telefonia que compõem uma Posição de Atendimento (PA).

10.5.10 Conhecimento do Regimento Interno (Normas de Conduta e Comportamento da Central de Telesserviços da CAIXA).

10.6 A CAIXA manterá atualizados roteiro/procedimentos de atendimento, comunicando tempestivamente as alterações para que a CONTRATADA possa preparar-se para o atendimento.

10.7 Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a CONTRATADA deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e o perfil profissional definido.

10.8 Os treinamentos deverão ser contínuos, conduzidos por equipe de Multiplicadores, qualificada e alocada pela CONTRATADA para essa função.

10.8.1 Essa equipe será responsável pelo planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente dos treinamentos, mantendo a CAIXA informada, por meio de relatórios de cada ação realizada.

10.9 A CAIXA avaliará os operadores com fins de verificação do CHA – Conhecimento, Habilidade, Atitude previstos para os respectivos treinamentos.

10.10 A CONTRATADA deverá solicitar anuência da CAIXA para os treinamentos de agregação de *skill* a serem realizados, bem como a quantidade de operadores a serem treinados.

10.11 Para fins de remuneração, a CAIXA limitará o valor total a ser pago de TT à quantidade de 12 horas multiplicadas pela quantidade de operadores existentes no contrato no mês.

10.12 Somente após anuência da CAIXA, o treinamento poderá se realizar, sob pena de não ser remunerado.

10.13 O conteúdo do programa de capacitação dos operadores, supervisores e monitores, referente aos produtos, sistemas e serviços, bem como os procedimentos para o desenvolvimento das atividades, será fornecido pela CAIXA aos Multiplicadores da CONTRATADA, cabendo a estes efetuar o treinamento aos demais.

10.13.1 A CONTRATADA deverá manter equipe de multiplicadores capacitada nos produtos/sistemas/serviços e procedimentos do CONTRATANTE.

10.13.2 Eventualmente, os treinamentos poderão ser ministrados por supervisores e monitores com conhecimento e habilidades compatíveis e específicas, sem prejuízo às suas atividades de rotina, devendo nesses casos, possuírem como pré-requisito adicional, todo o perfil descrito para as atividades de multiplicador.

10.14 A realização dos treinamentos é obrigatória, principalmente nos seguintes casos:

10.14.1 Aprimoramento e especialização dos profissionais.

10.14.2 Novos produtos, serviços e sistemas para atendimento.

10.14.3 Disseminação de novas informações/atualização de roteiros/scripts.

10.14.4 Demandas sazonais.

10.14.5 Ação preventiva (reciclagem).

10.14.6 Para nivelamento e reforço do aprendizado, rotineiramente.

10.14.7 Quando solicitado pela CAIXA.

10.15 A execução dos treinamentos e reciclagens não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

10.16 A CONTRATADA deverá apresentar agenda mensal dos treinamentos, até o terceiro dia útil de cada mês e preservar todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, de forma a permitir à CAIXA acesso, a qualquer tempo, dos seguintes dados:

10.16.1 Treinamentos realizados e suas avaliações (profissionais treinados e multiplicadores).

10.16.2 Metodologia para identificação das necessidades de reciclagens.

10.16.3 Carga horária dos treinamentos e reciclagens.

10.16.4 Ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.

10.16.5 Relação contendo a qualificação de todos os profissionais alocados no treinamento realizado.

10.16.6 Registro do treinamento e respectiva avaliação na ficha funcional dos empregados.

11 RECRUTAMENTO, SELEÇÃO E DISPENSA

11.1 As atividades de recrutamento e seleção não poderão ser realizadas no espaço físico da CAIXA.

11.2 Estas atividades não serão remuneradas pela CAIXA.

11.3 O recrutamento e seleção de pessoal devem ser minuciosos e documentados, observando-se:

11.3.1 Perfis/conhecimentos estabelecidos para cada função.

11.3.2 Verificação da exatidão das informações constantes no currículo do candidato.

11.3.3 Perfil psicológico compatível com as atividades, analisado por profissional especializado e utilizando ferramentas de avaliação de eficácia comprovada.

11.3.4 Obrigatoriedade de realização de exames fonoaudiológicos e audiométricos.

11.4 A CONTRATADA deverá apresentar à CAIXA os resultados dos exames fonoaudiológicos e audiométricos, no início do contrato e a cada período de reavaliação, conforme estabelecido na Legislação Trabalhista.

11.5 Na comprovação de escolaridade devem ser apresentados os seguintes documentos e informações:

11.5.1 Diploma ou certificado/declaração de conclusão contendo:

- Timbre da instituição de ensino;
- Nome completo do aluno;
- Nome do curso;
- Nível do curso (Graduação, Sequencial de Formação Específica, Pós-Graduação Lato Sensu, Pós-Graduação Aperfeiçoamento);
- Área de Conhecimento/Concentração do curso, de acordo com o MEC;
- Data de início e de conclusão do curso;
- Carga horária total do curso (em horas);
- Data em que ocorreu a colação de grau;
- Assinatura sob carimbo do responsável pela Instituição de Ensino.

11.5.2 Para os cursos de nível superior (sequencial, graduação e pós-graduação) em situação “cursando”, a declaração deverá conter:

- Timbre da instituição de ensino;
- Nome completo do aluno;
- Nome do curso;
- Nível do curso (Sequencial, Graduação, Pós-Graduação Lato Sensu, Pós-Graduação Stricto Sensu, Pós-Graduação Aperfeiçoamento, Idiomas);
- Área de Conhecimento/Concentração do curso, de acordo com o MEC;
- Data de início do curso;
- Data prevista para o término do curso;
- Carga horária total do curso (Em horas);
- Informação quanto ao atendimento pela Instituição de Ensino Superior ao disposto na Resolução CNE/CES N.º 1, de 08/06/2007, nos casos de pós-graduação “lato sensu”;
- Local e data;
- Assinatura sob carimbo do responsável pela Instituição de Ensino.

11.5.3 Certificados e diplomas de graduação ou pós-graduação stricto sensu, obtidos de instituições de ensino superior estrangeiras devem ser validados nacionalmente, conforme critérios do MEC/CAPES.

11.5.3.1 Os cursos de pós-graduação lato sensu realizados em Instituições de Ensino Superior estrangeiras serão aceitos mediante a apresentação da tradução juramentada do documento emitido pela instituição de ensino e de conter as informações a seguir:

- Nome do curso;
- Período em que o curso foi realizado;
- Carga horária, com duração mínima de 360 horas;
- Título da monografia ou do trabalho de conclusão do curso e nota ou conceito obtido.

11.6 A CONTRATADA se compromete a substituir imediatamente quaisquer de seus empregados designados para executar as tarefas, que não estejam atendendo aos padrões de qualidade mínimos exigidos pela CAIXA, sem prejuízo aos Níveis de Serviço contratados, a seu critério ou a pedido da CAIXA, ou conforme definido na Metodologia de Classificação por Competências, contida no Plano de Acompanhamento da Qualidade.

12 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

12.1 É expressamente proibido à CONTRATADA divulgar ou fornecer interna ou externamente, dados e informações dos serviços realizados.

12.2 O acesso às instalações da CAXA será controlado, e a entrada e a permanência de pessoas alheias ao Contrato somente serão permitidas com prévia autorização da CAIXA.

12.3 Não será permitido à CONTRATADA o uso de telefone celular, *smartphone, tablet*, máquina fotográfica, filmadora ou qualquer outro equipamento de armazenamento e/ou comunicação de voz, vídeo ou dados, incluindo papel e caneta, enquanto realizando suas atividades nas Posições de Atendimento.

12.3.1 A CAIXA realizará a fiscalização nos locais de prestação de serviço e caso verifique o uso dos equipamentos acima mencionados aplicará a penalidade de 0,01% do valor faturado bruto por ocorrência.

12.3.2 O uso dos equipamentos citados acima também está restrito a prepostos que estejam atuando nos locais de prestação de serviço.

12.4 A CONTRATADA deverá garantir a utilização de crachá de identificação dos seus funcionários no ambiente da CAIXA.

12.5 Não será permitido acesso à internet a equipe da CONTRATADA, exceto os necessários as atividades específicas de cada célula e outros previamente autorizados pela CAIXA.

12.6 Os mecanismos formais de comunicação entre a CAIXA e a CONTRATADA serão: Ofício, Ata ou mensagens eletrônicas.

12.6.1 As mensagens eletrônicas serão endereçadas a caixas postais corporativas, devendo os mesmos endereços ser fornecidos à CAIXA no plano de comunicação.

12.7 Será exigida assinatura, assim como cumprimento dos termos, constantes no Acordo de Sigilo e Confidencialidade - Anexo VIII, a ser firmado entre CAIXA e a CONTRATADA, garantindo o sigilo absoluto das informações sobre todo e qualquer assunto de interesse da CAIXA ou de terceiros, contidas nos sistemas informatizados, em documentos ou materiais manipulados durante a prestação dos serviços.

12.7.1 A CONTRATADA deve prever no contrato de trabalho com seus empregados termos e condições de confidencialidade, contendo cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações, bem como as penalidades que serão aplicadas nos casos de quebra do sigilo das informações.

12.8 Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos serviços prestados serão de propriedade exclusiva da CAIXA, não podendo a CONTRATADA utilizá-las para quaisquer finalidades sem a prévia e expressa autorização da CAIXA.

12.9 Este processo não exime a CONTRATADA de manter cadastro de seus empregados, bem como o cumprimento de quaisquer obrigações trabalhistas.

13 PRAZO E PLANEJAMENTO DE TRANSIÇÃO

13.1 A CONTRATADA deverá absorver completamente os serviços em até 30 (trinta) dias a contar da notificação pela CAIXA, devendo fazer constar da proposta comercial o prazo necessário à assunção dos serviços.

13.2 Caso o prazo informado seja inferior ao acima estipulado, a CAIXA avaliará o prazo e o planejamento da absorção e informará diretamente à Contratada sua decisão, manifestando-se quanto à autorização.

13.3 Todos os custos decorrentes da transição serão de responsabilidade da Contratada.

13.4 As partes firmarão o instrumento de contrato na data de assunção dos serviços ou em data anterior.

14 PROJETO DE TRABALHO

14.1 O **Plano de Sucessão Inicial** consiste no planejamento das estratégias para a absorção dos serviços, com garantia do padrão de qualidade do atendimento, de acordo com a descrição dos serviços, requisitos de qualificação para sua execução dentro de indicadores de desempenho definidos.

14.2 **Plano de Remuneração dos Empregados** – de acordo com a convenção coletiva de trabalho do SINTRATEL (Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing), que representa a categoria de operador de telemarketing em São Paulo, e regras definidas no

Anexo I deste Termo. Fica vedado o uso de acordos coletivos de trabalho ou outros mecanismos de ajuste entre a Contratada e aquele sindicato ou outro qualquer.

14.3 **Plano de Benefícios**, tais como Vale Refeição, Vale Transporte e Seguro Saúde, de acordo com a convenção coletiva de trabalho do SINTRATEL (Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing) que representa a categoria de operador de telemarketing em São Paulo.

14.4 **Programa Permanente de Avaliação Anual do Clima Organizacional:** conjunto de técnicas utilizadas para avaliação permanente das condições de trabalho que afetam o clima organizacional. A metodologia deverá considerar aplicação de pesquisa individual, escrita e confidencial, com todos os empregados envolvidos na prestação dos serviços. Os itens avaliados e os índices obtidos ficarão sujeitos a apreciação da CAIXA.

14.5 **Plano de Segurança** – manutenção de CIPA e adequação ao SESMT – Serviço de Engenharia, Segurança e Medicina do Trabalho.

14.5.1 Dentre as ações e exames adicionais, a CONTRATADA deve submeter os operadores aos exames referendados para a categoria, mantendo histórico e relatório PCMSO disponível, conforme determina a Legislação Trabalhista.

14.6 **Plano de Sucessão Final**

14.6.1 O Plano de Sucessão Final consiste no planejamento para repasse dos conhecimentos e técnicas que detenha sobre o objeto deste contrato e da tecnologia utilizada na prestação dos serviços, quando da rescisão contratual, seja para a CAIXA ou para a nova empresa contratada para os serviços.

14.7 **Plano de Contingência**

14.7.1 Plano de Contingência consiste na previsão e planejamento de ações que garantam o funcionamento das atividades de atendimento no ambiente da CAIXA, diante das seguintes situações:

14.7.1.1 Greve no sistema de transporte coletivo, greve da categoria profissional ou greve de qualquer outra categoria que impacte a prestação de serviço;

14.7.1.2 Impedimento de acesso ou uso do local de trabalho disponibilizado pela CAIXA.

14.7.2 O plano de contingência deverá considerar, no mínimo:

14.7.2.1 As atribuições e a composição de uma Gerência de Crise;

14.7.2.2 A manutenção da execução de, no mínimo, 60% (sessenta por cento) dos serviços, dentro dos indicadores de qualidade definidos, salvo se a infraestrutura disponível não for suficiente para execução do percentual acima mencionado.

14.8 **Plano de Comunicação**

14.8.1 A contratada deverá fornecer endereços eletrônicos para correspondência com a CAIXA, de forma a evitar comunicação por meio de caixas postais pessoais.

14.8.2 A contratada deverá numerar, de forma sequencial, seus ofícios e fazer uso dos mesmos de acordo com a relação com a CAIXA, endereçando ao Gestor Operacional fatos relativos à gestão dos indicadores e questões relativas à operação em si e, ao Gestor Formal, fatos relativos a questões do contrato.

14.8.3 A contratada poderá encaminhar os ofícios ao Gestor Operacional através de comunicação eletrônica, utilizando para isso caixas postais corporativas, tanto para o remetente, quanto para o destinatário.

14.8.4 Com relação aos ofícios encaminhados ao Gestor Operacional, estes deverão ser entregues em até 5 (cinco) dias úteis após a data do fato gerador.

14.9 Todos os planos devem ser apresentados em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato entre as partes, cabendo a CAIXA homologá-los.

15 PREÇOS MÁXIMOS ADMITIDOS PELA CAIXA

Itens	Valor Unitário	Volume	Valor Total

VM	Valor do Minuto Telefônico	R$ 0,9237779166	5.500.000	R$ 5.080.778,54
VAE	Valor do Atendimento Eletrônico	R$ 9,2377791660	60.000	R$ 554.266,75
VMT	Valor do Minuto de Treinamento	R$ 0,4618889583		
		Valor Mensal		**R$ 5.635.045,29**
		Valor Global estimado 24 meses		**R$ 135.241.086,99**

15.1 A Planilha de Composição de Custos elaborada pela CAIXA, consta junto aos documentos do Pregão Eletrônico nº 0310/7062-2016 – 2ª Edição, disponível no endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br .

ANEXO I – A
ESPECIFICAÇÃO DE HEADFONE

1 A contratada deverá fornecer *headfones* e acessórios, compatíveis com os equipamentos de telefonia da CAIXA, de forma individual, para a totalidade dos empregados usuários dos equipamentos de telefonia (operadores, supervisores, monitores, multiplicadores, administrativo, outros) envolvidos na prestação de serviço descrita no Termo de Referência.

1.1 Os *headfones* e acessórios deverão obedecer aos requisitos técnicos mínimos das Normas Técnicas da ABNT, possuir certificação da ANATEL, pertinência à NR 15 (Atividades e Operações Insalubres), à NR 17 (Ergonomia) do Ministério do Trabalho e seu Anexo 2 (Portaria nº 9, 30/03/2007).

2 Condições:

2.1 A CONTRATADA deverá garantir o fornecimento imediato do *headfone* e acessórios, não permitindo a descontinuidade da prestação dos serviços devido a sua falta, devendo observar os padrões mínimos de qualidade exigidos.

2.1.1 Quando da ocorrência de defeitos nos *headfones* e acessórios, a CONTRATADA deverá providenciar o conserto e a sua imediata substituição, sem prejuízo à continuidade do atendimento por parte da força de trabalho.

2.1.2 Os *headfones* deverão ser próprios para uso em aparelho telefônico digital ou IP.

2.1.3 Os *headfones* deverão ser compatíveis com os aparelhos telefônicos OPTPOINT 410 STANDARD e OPEN STAGE 40G HFA.

2.1.4 Os *headfones* deverão ser compostos por cabos de desconexão rápida.

2.1.5 Os protetores auriculares deverão ser de almofada revestida em couro sintético.

3 Características Obrigatórias:

3.1 Do *Headfone*:

3.1.1 O *headfone* para aparelho telefônico Digital ou IP deverá apresentar:

- Aro ajustável;
- Cápsula receptora dinâmica;

- Monoauricular;
- Tiara com revestimento atérmico;
- Suporte lateral da tiara em material de fibra de carbono;
- Suporte do microfone em material de fibra de carbono;
- Apoio Lateral com revestimento emborrachado;
- Clip de Lapela;
- Protetor auricular forrado com couro sintético e antialérgico;
- Microfone de eletreto com supressor de ruído;
- Haste do microfone sem fiação elétrica, que permita giro com limitador e que suporte alternância adequada da posição (lado) de uso;
- Compatibilidade com circuito amplificado no cabo de desconexão rápida;
- Compatibilidade com os telefones digitais dos terminais de atendimento e não deverá ser usado com base amplificadora como meio, garantindo os níveis de transmissão e Recepção;

3.1.2 Os circuitos eletrônicos dos *headfones* deverão ser confeccionados junto à cápsula receptora;

3.1.3 A frequência de resposta dos *headfones* deverá ser de 300 a 3.400hz de transmissão e recepção;

3.1.4 O cabo de ligação dos *headfones* com o cordão de desconexão rápida, deverá ser de pelo menos 1 metro e com conector para desconexão rápida.

4 Do Cabo de Desconexão Rápida:

4.1 O Cabo de Desconexão Rápida deverá apresentar:

- Formato conjugado reto e helicoidal;
- Circuito amplificador no cabo;
- Cabo ultraleve, totalmente flexível;
- Cabo helicoidal com pelo menos 1 metro, conector XX11 na ponta, para conexão ao aparelho telefônico digital e conector de desconexão rápida na outra ponta;
- Compatibilidade plena com *headfone* do item 3.1 acima;
- Ação de conexão e desconexão entre 500.000 a 1.000.000 de vezes sem danificá-lo;
- Contatos do desconector rápido deverão possuir tratamento para evitar oxidação ao longo do tempo.

5 Do Protetor Auricular:

5.1 O Protetor Auricular deverá ser:

- Almofadado em couro sintético;
- Antialérgico;
- Compatível plenamente com o *headfone* do item 3.1 acima.

6 Fornecimento e Homologação:

6.1 A CONTRATADA deverá fornecer 03 exemplares de *headfone*, no período definido no Cronograma de Implantação dos Serviços, descrito no Termo de Referência, para homologação.

6.2 O não fornecimento e a não homologação técnica do *headfone* impedirá o início da execução efetiva dos serviços pela CONTRATADA.

6.3 Toda a documentação técnica que comprove o atendimento às exigências referentes ao *headfone*, contidos neste Termo, deverá ser redigida em língua portuguesa e fornecida em papel e em mídia magnética, e será utilizada na fase de homologação do componente.

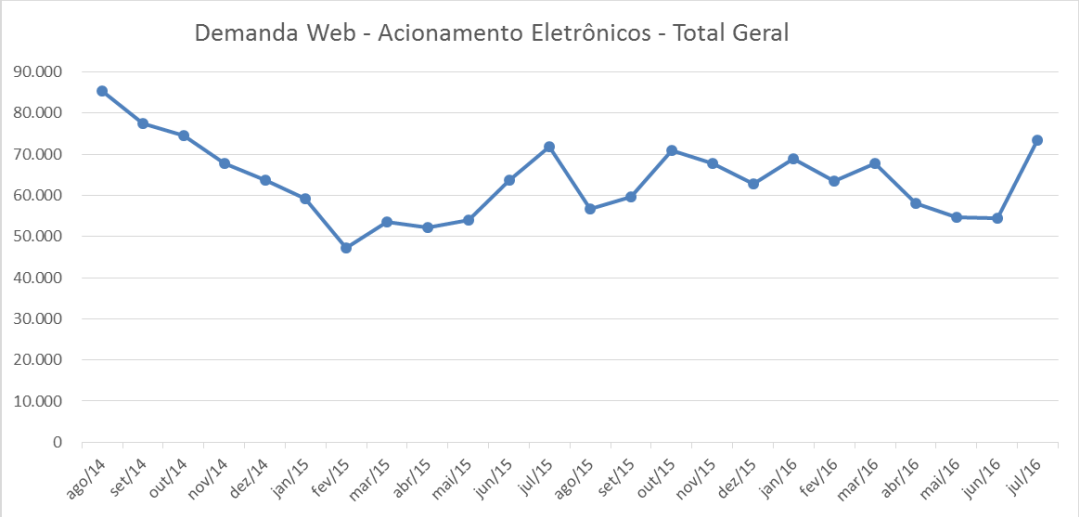
ANEXO I – B
EVOLUÇÃO HISTÓRICA DE ATENDIMENTO

1 A Evolução Histórica de Atendimento é composta de duas partes, a primeira com a evolução mensal neste ANEXO I – B enquanto a segunda parte, que apresenta a evolução diária e a evolução histórica de atendimento detalhada, estará na forma de planilha Excel com o mesmo nome e será publica no endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br junto aos documentos do edital do Pregão Eletrônico 0310/7062-2016 – 2ª Edição.

2 VOLUMETRIA MENSAL POR SEGMENTO

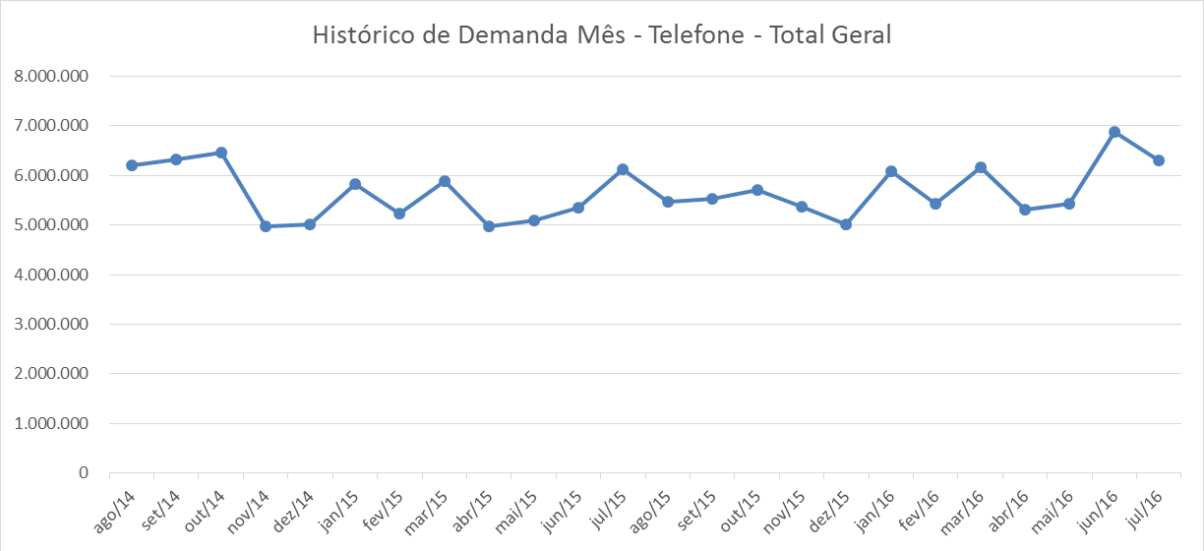
Histórico de Demanda Mês - Web - Acionamento Eletrônicos

Mês	Fale Conosco	Redes Sociais	Protocolos	Total Geral
ago/14	60.617	-	24.700	**85.316**
set/14	47.138	-	30.410	**77.548**
out/14	44.844	-	29.747	**74.591**
nov/14	39.983	-	27.800	**67.783**
dez/14	36.599	-	27.198	**63.797**
jan/15	35.419	-	23.841	**59.259**
fev/15	28.624	-	18.559	**47.183**
mar/15	29.753	-	23.795	**53.548**
abr/15	31.384	-	20.758	**52.142**
mai/15	30.658	-	23.437	**54.095**
jun/15	35.759	-	27.841	**63.600**
jul/15	43.176	-	28.622	**71.798**
ago/15	31.687	-	24.968	**56.654**
set/15	29.842	3.729	26.042	**59.613**
out/15	39.471	5.369	25.964	**70.804**
nov/15	26.546	14.572	26.698	**67.817**
dez/15	27.237	11.461	24.047	**62.745**
jan/16	31.517	10.853	26.507	**68.877**
fev/16	27.865	11.195	24.307	**63.367**
mar/16	31.056	10.167	26.509	**67.732**
abr/16	24.573	11.619	21.972	**58.164**
mai/16	21.713	11.754	21.222	**54.689**
jun/16	19.019	12.224	23.282	**54.525**
jul/16	22.677	28.020	22.685	**73.382**



Histórico de Demanda Mês - Telefone - Em minutos

Mês	Cidadão	Comercial	Negocial	SAC	STE Canais	STE Convênios	STE Social	Total Geral
ago/14	3.273.378	139.257	294.117	1.879.171	311.071	283.424	22.615	**6.203.031**
set/14	3.428.360	211.745	297.664	1.862.690	240.373	259.055	27.985	**6.327.872**
out/14	3.317.946	239.960	295.516	2.074.632	239.631	246.279	38.719	**6.452.682**
nov/14	2.309.374	179.168	298.060	1.668.164	220.517	211.766	85.808	**4.972.857**
dez/14	2.126.998	200.340	293.147	1.922.974	187.789	201.482	75.738	**5.008.468**
jan/15	2.721.014	237.744	333.195	1.954.476	250.313	245.314	82.699	**5.824.755**
fev/15	2.785.752	200.424	174.016	1.622.634	187.995	198.725	62.398	**5.231.944**
mar/15	3.213.242	183.393	55.711	1.918.254	199.998	244.246	64.939	**5.879.782**
abr/15	2.508.760	213.118	40.340	1.688.909	200.499	273.164	46.550	**4.971.339**
mai/15	2.553.464	215.247	39.049	1.781.548	219.982	244.748	43.333	**5.097.372**
jun/15	2.584.215	233.056	64.870	2.021.410	175.928	229.228	33.136	**5.341.843**
jul/15	3.253.185	263.978	40.177	2.081.399	209.395	232.947	33.462	**6.114.542**
ago/15	2.823.200	245.281	31.053	1.915.828	216.521	207.799	31.243	**5.470.926**
set/15	2.923.200	235.586	29.648	1.848.054	209.950	239.844	32.669	**5.518.950**
out/15	2.907.407	405.444	25.553	1.941.769	242.513	166.125	22.683	**5.711.493**
nov/15	2.823.531	418.532	27.318	1.723.634	174.198	181.679	20.846	**5.369.738**
dez/15	2.452.601	416.931	18.883	1.756.944	152.137	195.656	16.075	**5.009.227**
jan/16	3.164.458	512.566	18.832	1.897.150	256.239	214.136	16.990	**6.080.370**
fev/16	2.680.764	488.079	23.754	1.821.679	184.033	201.228	20.210	**5.419.747**
mar/16	3.018.079	598.083	47.030	2.046.164	207.775	216.129	25.808	**6.159.069**
abr/16	2.491.992	506.060	54.668	1.801.039	226.678	203.683	19.308	**5.303.428**
mai/16	2.353.494	594.239	62.851	1.929.055	216.577	254.909	18.557	**5.429.682**
jun/16	3.467.802	606.959	111.073	2.070.704	252.448	343.715	23.086	**6.875.786**
jul/16	2.927.869	612.320	221.414	2.085.245	209.574	219.133	17.034	**6.292.588**



Histórico de Demanda por Dia - Web - Acionamentos Eletrônicos

Data	Fale Conosco	Redes Sociais	Protocolos	Total Geral
01/08/14	1.323	-	0	1.323
02/08/14	936	-	0	936
03/08/14	0	-	0	0
04/08/14	2.068	-	0	2.068
05/08/14	2.285	-	0	2.285
06/08/14	2.158	-	0	2.158
07/08/14	1.940	-	0	1.940
08/08/14	1.993	-	1.012	3.005
09/08/14	750	-	0	750
10/08/14	0	-	50	50
11/08/14	1.768	-	1.407	3.175
12/08/14	2.142	-	1.428	3.570
13/08/14	2.310	-	1.410	3.720
14/08/14	2.368	-	1.841	4.210
15/08/14	2.015	-	1.592	3.607
16/08/14	1.075	-	428	1.503
17/08/14	0	-	53	53
18/08/14	2.838	-	1.590	4.428
19/08/14	3.047	-	1.645	4.692
20/08/14	2.814	-	1.713	4.526
21/08/14	2.896	-	1.651	4.547
22/08/14	3.007	-	1.390	4.398
23/08/14	1.514	-	541	2.054
24/08/14	392	-	48	440
25/08/14	3.524	-	1.314	4.838
26/08/14	3.318	-	1.300	4.617
27/08/14	3.044	-	1.298	4.342
28/08/14	3.194	-	1.398	4.592

29/08/14	3.048	-	1.161	4.209
30/08/14	2.428	-	474	2.902
31/08/14	422	-	50	472
01/09/14	2.784	-	1.136	3.920
02/09/14	2.762	-	1.317	4.079
03/09/14	2.228	-	1.177	3.404
04/09/14	1.588	-	1.080	2.669
05/09/14	1.850	-	1.170	3.020
06/09/14	1.188	-	613	1.801
07/09/14	0	-	76	76
08/09/14	1.841	-	1.108	2.950
09/09/14	1.722	-	1.215	2.936
10/09/14	2.272	-	1.300	3.571
11/09/14	2.371	-	1.180	3.551
12/09/14	2.344	-	1.202	3.546
13/09/14	960	-	808	1.768
14/09/14	0	-	42	42
15/09/14	1.705	-	1.492	3.197
16/09/14	1.806	-	1.452	3.259
17/09/14	1.630	-	1.370	3.000
18/09/14	1.907	-	1.304	3.211
19/09/14	2.141	-	1.177	3.318
20/09/14	1.760	-	417	2.177
21/09/14	0	-	44	44
22/09/14	1.832	-	1.036	2.868
23/09/14	1.617	-	1.271	2.888
24/09/14	1.432	-	1.284	2.716
25/09/14	1.396	-	1.257	2.653
26/09/14	927	-	1.009	1.936
27/09/14	798	-	393	1.191
28/09/14	0	-	45	45
29/09/14	2.163	-	1.128	3.291
30/09/14	2.110	-	1.138	3.248
01/10/14	0	-	1.088	1.088
02/10/14	2.141	-	1.062	3.202
03/10/14	5.016	-	980	5.996
04/10/14	1.220	-	319	1.539
05/10/14	0	-	39	39
06/10/14	1.494	-	1.012	2.505
07/10/14	1.382	-	1.138	2.519
08/10/14	1.791	-	1.287	3.078
09/10/14	1.445	-	1.327	2.773
10/10/14	1.426	-	1.256	2.682
11/10/14	1.177	-	366	1.543
12/10/14	0	-	50	50
13/10/14	2.100	-	1.421	3.521
14/10/14	1.701	-	1.578	3.279
15/10/14	1.843	-	1.580	3.422
16/10/14	1.927	-	1.449	3.376
17/10/14	1.554	-	1.346	2.901
18/10/14	0	-	245	245
19/10/14	0	-	43	43
20/10/14	2.001	-	1.355	3.356
21/10/14	2.039	-	1.365	3.404

22/10/14	1.839	-	1.304	3.143
23/10/14	1.956	-	1.146	3.101
24/10/14	1.132	-	970	2.102
25/10/14	1.258	-	317	1.575
26/10/14	0	-	30	30
27/10/14	2.092	-	946	3.038
28/10/14	1.651	-	922	2.573
29/10/14	1.601	-	937	2.538
30/10/14	1.469	-	845	2.313
31/10/14	1.583	-	841	2.424
01/11/14	889	-	232	1.121
02/11/14	0	-	43	43
03/11/14	1.518	-	935	2.453
04/11/14	1.910	-	986	2.896
05/11/14	1.964	-	1.180	3.144
06/11/14	1.750	-	1.541	3.291
07/11/14	1.887	-	1.522	3.409
08/11/14	837	-	453	1.290
09/11/14	0	-	70	70
10/11/14	1.755	-	1.588	3.343
11/11/14	2.346	-	1.647	3.994
12/11/14	2.218	-	1.527	3.744
13/11/14	2.368	-	1.481	3.849
14/11/14	1.991	-	1.154	3.145
15/11/14	0	-	164	164
16/11/14	0	-	69	69
17/11/14	1.983	-	1.243	3.226
18/11/14	2.248	-	1.224	3.473
19/11/14	1.873	-	1.044	2.918
20/11/14	1.030	-	787	1.817
21/11/14	1.719	-	1.061	2.781
22/11/14	532	-	298	830
23/11/14	0	-	50	50
24/11/14	1.835	-	1.132	2.967
25/11/14	2.211	-	1.102	3.313
26/11/14	1.553	-	1.301	2.854
27/11/14	1.604	-	1.255	2.859
28/11/14	1.408	-	1.141	2.549
29/11/14	543	-	354	897
30/11/14	0	-	69	69
01/12/14	1.940	-	1.245	3.186
02/12/14	1.694	-	1.265	2.959
03/12/14	1.704	-	1.175	2.879
04/12/14	1.722	-	1.113	2.834
05/12/14	1.445	-	1.083	2.529
06/12/14	585	-	340	925
07/12/14	0	-	78	78
08/12/14	1.975	-	1.070	3.045
09/12/14	2.047	-	1.416	3.464
10/12/14	1.840	-	1.539	3.380
11/12/14	2.223	-	1.445	3.669
12/12/14	1.727	-	1.303	3.030
13/12/14	509	-	331	840
14/12/14	0	-	72	72

15/12/14	**2.241**	-	**1.437**	**3.678**
16/12/14	**1.854**	-	**1.363**	**3.216**
17/12/14	**1.210**	-	**1.288**	**2.498**
18/12/14	**1.474**	-	**1.119**	**2.593**
19/12/14	**1.634**	-	**1.033**	**2.666**
20/12/14	**550**	-	**226**	**776**
21/12/14	**0**	-	**62**	**62**
22/12/14	**1.896**	-	**1.061**	**2.957**
23/12/14	**1.291**	-	**1.012**	**2.304**
24/12/14	**498**	-	**383**	**882**
25/12/14	**0**	-	**40**	**40**
26/12/14	**1.312**	-	**947**	**2.259**
27/12/14	**417**	-	**261**	**678**
28/12/14	**0**	-	**60**	**60**
29/12/14	**1.596**	-	**1.105**	**2.701**
30/12/14	**1.223**	-	**999**	**2.223**
31/12/14	**0**	-	**257**	**257**
01/01/15	0	-	27	**27**
02/01/15	1.597	-	721	**2.318**
03/01/15	909	-	285	**1.194**
04/01/15	0	-	54	**54**
05/01/15	1.921	-	1.093	**3.014**
06/01/15	1.770	-	1.168	**2.938**
07/01/15	1.642	-	1.161	**2.804**
08/01/15	1.448	-	1.246	**2.693**
09/01/15	1.784	-	1.362	**3.146**
10/01/15	1.475	-	389	**1.864**
11/01/15	0	-	55	**55**
12/01/15	1.420	-	1.308	**2.728**
13/01/15	1.340	-	1.359	**2.699**
14/01/15	1.304	-	1.347	**2.650**
15/01/15	1.575	-	1.329	**2.904**
16/01/15	1.379	-	1.190	**2.569**
17/01/15	507	-	361	**868**
18/01/15	0	-	56	**56**
19/01/15	1.495	-	1.195	**2.690**
20/01/15	1.562	-	1.263	**2.825**
21/01/15	1.183	-	1.339	**2.522**
22/01/15	1.526	-	1.237	**2.763**
23/01/15	1.088	-	1.084	**2.172**
24/01/15	495	-	380	**875**
25/01/15	0	-	54	**54**
26/01/15	1.546	-	1.028	**2.574**
27/01/15	1.488	-	1.107	**2.595**
28/01/15	1.481	-	1.107	**2.588**
29/01/15	1.642	-	1.034	**2.676**
30/01/15	1.322	-	987	**2.309**
31/01/15	683	-	224	**908**
01/02/15	0	-	62	**62**
02/02/15	1.789	-	971	**2.760**
03/02/15	1.653	-	945	**2.598**
04/02/15	1.421	-	958	**2.379**
05/02/15	1.346	-	993	**2.339**
06/02/15	1.285	-	971	**2.256**

07/02/15	554	-	238	**792**
08/02/15	0	-	67	**67**
09/02/15	1.790	-	1.030	**2.820**
10/02/15	1.484	-	996	**2.480**
11/02/15	1.442	-	920	**2.362**
12/02/15	1.333	-	998	**2.331**
13/02/15	1.135	-	896	**2.031**
14/02/15	466	-	157	**623**
15/02/15	0	-	46	**46**
16/02/15	0	-	156	**156**
17/02/15	0	-	52	**52**
18/02/15	1.715	-	887	**2.602**
19/02/15	2.081	-	1.235	**3.316**
20/02/15	1.662	-	1.306	**2.969**
21/02/15	677	-	332	**1.008**
22/02/15	0	-	61	**61**
23/02/15	1.839	-	1.188	**3.027**
24/02/15	1.272	-	1.076	**2.348**
25/02/15	1.077	-	1.066	**2.143**
26/02/15	915	-	936	**1.851**
27/02/15	777	-	913	**1.690**
28/02/15	392	-	244	**636**
01/03/15	0	-	50	**50**
02/03/15	853	-	974	**1.826**
03/03/15	1.159	-	1.176	**2.336**
04/03/15	1.153	-	1.190	**2.343**
05/03/15	1.032	-	1.292	**2.324**
06/03/15	788	-	1.173	**1.961**
07/03/15	461	-	463	**924**
08/03/15	0	-	77	**77**
09/03/15	1.526	-	1.341	**2.867**
10/03/15	1.488	-	1.398	**2.887**
11/03/15	1.739	-	1.393	**3.132**
12/03/15	1.449	-	1.268	**2.716**
13/03/15	1.324	-	1.243	**2.568**
14/03/15	538	-	317	**855**
15/03/15	0	-	70	**70**
16/03/15	1.074	-	1.273	**2.347**
17/03/15	1.085	-	1.309	**2.394**
18/03/15	1.598	-	1.201	**2.799**
19/03/15	1.827	-	987	**2.814**
20/03/15	1.352	-	925	**2.277**
21/03/15	600	-	277	**876**
22/03/15	0	-	57	**57**
23/03/15	1.460	-	1.036	**2.496**
24/03/15	1.382	-	976	**2.357**
25/03/15	1.291	-	927	**2.218**
26/03/15	1.129	-	930	**2.059**
27/03/15	1.152	-	822	**1.973**
28/03/15	575	-	216	**792**
29/03/15	0	-	54	**54**
30/03/15	880	-	915	**1.795**
31/03/15	1.024	-	877	**1.901**
01/04/15	968	-	822	**1.790**

02/04/15	1.037	-	763	**1.800**
03/04/15	0	-	57	**57**
04/04/15	953	-	124	**1.077**
05/04/15	0	-	44	**44**
06/04/15	1.698	-	1.207	**2.906**
07/04/15	1.447	-	1.297	**2.743**
08/04/15	1.541	-	1.212	**2.753**
09/04/15	1.498	-	1.188	**2.687**
10/04/15	943	-	1.177	**2.120**
11/04/15	997	-	468	**1.465**
12/04/15	0	-	48	**48**
13/04/15	1.020	-	1.064	**2.084**
14/04/15	1.230	-	1.204	**2.434**
15/04/15	1.104	-	1.126	**2.231**
16/04/15	1.460	-	1.115	**2.574**
17/04/15	1.142	-	1.053	**2.195**
18/04/15	957	-	129	**1.086**
19/04/15	0	-	50	**50**
20/04/15	1.755	-	1.129	**2.884**
21/04/15	0	-	118	**118**
22/04/15	1.301	-	1.238	**2.539**
23/04/15	1.429	-	1.183	**2.612**
24/04/15	1.025	-	1.024	**2.049**
25/04/15	1.048	-	276	**1.325**
26/04/15	0	-	40	**40**
27/04/15	1.955	-	977	**2.932**
28/04/15	1.434	-	1.024	**2.459**
29/04/15	1.316	-	919	**2.234**
30/04/15	1.484	-	946	**2.430**
01/05/15	0	-	93	**93**
02/05/15	855	-	134	**988**
03/05/15	0	-	57	**57**
04/05/15	1.381	-	1.014	**2.395**
05/05/15	1.034	-	1.153	**2.187**
06/05/15	928	-	1.103	**2.031**
07/05/15	1.267	-	1.081	**2.348**
08/05/15	1.025	-	996	**2.021**
09/05/15	1.135	-	328	**1.463**
10/05/15	0	-	41	**41**
11/05/15	1.110	-	1.114	**2.224**
12/05/15	1.301	-	1.252	**2.553**
13/05/15	1.233	-	1.141	**2.374**
14/05/15	1.239	-	1.154	**2.393**
15/05/15	1.392	-	1.263	**2.654**
16/05/15	1.279	-	302	**1.582**
17/05/15	0	-	62	**62**
18/05/15	1.172	-	1.309	**2.480**
19/05/15	299	-	1.515	**1.814**
20/05/15	1.289	-	1.608	**2.897**
21/05/15	1.568	-	1.578	**3.146**
22/05/15	790	-	1.517	**2.307**
23/05/15	760	-	416	**1.177**
24/05/15	0	-	60	**60**
25/05/15	1.268	-	1.418	**2.686**

26/05/15	1.394	-	1.327	**2.721**
27/05/15	1.785	-	1.495	**3.280**
28/05/15	1.925	-	1.464	**3.389**
29/05/15	1.480	-	1.384	**2.864**
30/05/15	1.495	-	550	**2.045**
31/05/15	0	-	73	**73**
01/06/15	1.432	-	1.439	**2.871**
02/06/15	1.714	-	1.507	**3.221**
03/06/15	1.684	-	1.453	**3.137**
04/06/15	0	-	141	**141**
05/06/15	1.568	-	1.418	**2.985**
06/06/15	446	-	466	**912**
07/06/15	0	-	81	**81**
08/06/15	1.128	-	1.258	**2.385**
09/06/15	998	-	1.641	**2.638**
10/06/15	1.235	-	1.994	**3.229**
11/06/15	1.209	-	2.151	**3.360**
12/06/15	1.409	-	1.548	**2.957**
13/06/15	1.847	-	779	**2.626**
14/06/15	0	-	93	**93**
15/06/15	2.125	-	1.868	**3.993**
16/06/15	1.327	-	1.968	**3.295**
17/06/15	1.081	-	1.871	**2.952**
18/06/15	1.513	-	1.616	**3.129**
19/06/15	1.740	-	1.517	**3.258**
20/06/15	1.407	-	494	**1.901**
21/06/15	0	-	89	**89**
22/06/15	1.440	-	1.750	**3.190**
23/06/15	1.520	-	1.564	**3.084**
24/06/15	1.316	-	1.541	**2.857**
25/06/15	1.689	-	1.543	**3.232**
26/06/15	1.646	-	1.404	**3.049**
27/06/15	1.110	-	503	**1.613**
28/06/15	0	-	75	**75**
29/06/15	1.372	-	1.472	**2.844**
30/06/15	1.616	-	1.450	**3.066**
01/07/15	1.608	-	1.396	**3.004**
02/07/15	1.332	-	1.366	**2.698**
03/07/15	1.587	-	1.059	**2.647**
04/07/15	1.275	-	341	**1.616**
05/07/15	0	-	75	**75**
06/07/15	1.588	-	1.531	**3.120**
07/07/15	1.359	-	1.666	**3.025**
08/07/15	2.182	-	1.577	**3.759**
09/07/15	2.240	-	1.493	**3.733**
10/07/15	1.625	-	1.417	**3.042**
11/07/15	835	-	507	**1.342**
12/07/15	0	-	74	**74**
13/07/15	1.552	-	1.468	**3.020**
14/07/15	1.889	-	2.021	**3.910**
15/07/15	1.815	-	2.032	**3.847**
16/07/15	1.856	-	2.024	**3.879**
17/07/15	1.825	-	1.703	**3.528**
18/07/15	1.423	-	542	**1.965**

19/07/15	0	-	67	**67**
20/07/15	1.859	-	1.511	**3.370**
21/07/15	1.511	-	1.573	**3.085**
22/07/15	1.685	-	1.505	**3.191**
23/07/15	1.167	-	1.434	**2.601**
24/07/15	1.283	-	1.206	**2.489**
25/07/15	1.906	-	336	**2.242**
26/07/15	0	-	74	**74**
27/07/15	2.111	-	1.368	**3.479**
28/07/15	1.466	-	1.274	**2.740**
29/07/15	1.624	-	1.216	**2.839**
30/07/15	1.463	-	1.164	**2.627**
31/07/15	1.436	-	1.049	**2.485**
01/08/15	937	-	280	**1.217**
02/08/15	0	-	71	**71**
03/08/15	1.792	-	1.210	**3.002**
04/08/15	1.131	-	1.222	**2.353**
05/08/15	1.043	-	1.216	**2.259**
06/08/15	1.024	-	1.473	**2.497**
07/08/15	827	-	1.502	**2.330**
08/08/15	1.491	-	412	**1.902**
09/08/15	0	-	66	**66**
10/08/15	1.707	-	1.401	**3.108**
11/08/15	1.871	-	1.452	**3.323**
12/08/15	1.561	-	1.275	**2.836**
13/08/15	1.345	-	1.162	**2.507**
14/08/15	944	-	1.055	**1.999**
15/08/15	561	-	290	**851**
16/08/15	0	-	64	**64**
17/08/15	1.525	-	1.123	**2.648**
18/08/15	998	-	1.122	**2.120**
19/08/15	1.090	-	1.090	**2.180**
20/08/15	736	-	1.052	**1.788**
21/08/15	1.592	-	1.025	**2.617**
22/08/15	1.271	-	258	**1.529**
23/08/15	0	-	57	**57**
24/08/15	1.322	-	995	**2.317**
25/08/15	1.118	-	1.010	**2.128**
26/08/15	1.296	-	985	**2.281**
27/08/15	1.337	-	962	**2.298**
28/08/15	1.086	-	835	**1.921**
29/08/15	816	-	305	**1.121**
30/08/15	0	-	26	**26**
31/08/15	1.389	-	1.021	**2.410**
01/09/15	1.157	-	1.091	**2.248**
02/09/15	1.299	-	1.198	**2.497**
03/09/15	1.254	-	1.119	**2.373**
04/09/15	1.124	-	1.070	**2.194**
05/09/15	648	-	297	**945**
06/09/15	0	-	67	**67**
07/09/15	0	-	103	**103**
08/09/15	1.462	-	1.084	**2.546**
09/09/15	1.652	-	1.310	**2.963**
10/09/15	1.492	-	1.380	**2.872**

11/09/15	1.253	-	1.414	**2.667**
12/09/15	836	-	470	**1.306**
13/09/15	0	-	85	**85**
14/09/15	1.284	167	1.629	**3.080**
15/09/15	1.389	164	1.775	**3.328**
16/09/15	1.272	157	1.656	**3.085**
17/09/15	1.410	178	1.438	**3.026**
18/09/15	1.033	167	1.198	**2.397**
19/09/15	714	120	391	**1.225**
20/09/15	0		69	**69**
21/09/15	1.256	331	1.333	**2.920**
22/09/15	965	194	1.280	**2.439**
23/09/15	1.085	123	1.195	**2.402**
24/09/15	1.415	73	1.110	**2.597**
25/09/15	1.158	454	980	**2.592**
26/09/15	623	137	272	**1.032**
27/09/15	0	3	74	**77**
28/09/15	1.431	559	1.137	**3.127**
29/09/15	1.245	425	1.152	**2.822**
30/09/15	1.342	477	1.234	**3.053**
01/10/15	1.247	404	1.298	**2.949**
02/10/15	1.086	442	1.186	**2.714**
03/10/15	520	284	503	**1.308**
04/10/15	0	4	93	**97**
05/10/15	1.388	958	1.456	**3.802**
06/10/15	1.734	131	1.375	**3.239**
07/10/15	1.626	4	1.479	**3.109**
08/10/15	0	7	1.587	**1.594**
09/10/15	1.580	6	1.457	**3.043**
10/10/15	1.272	1	370	**1.643**
11/10/15	0	3	60	**63**
12/10/15	0	2	108	**110**
13/10/15	1.835		1.720	**3.554**
14/10/15	2.665	8	1.875	**4.549**
15/10/15	1.973	4	1.116	**3.093**
16/10/15	1.968	5	1.867	**3.840**
17/10/15	0	3	504	**507**
18/10/15	0	1	91	**92**
19/10/15	2.048	56	1.574	**3.679**
20/10/15	0	34	555	**589**
21/10/15	2.831	53	1.696	**4.580**
22/10/15	2.400	50	1.510	**3.960**
23/10/15	2.583	53	1.121	**3.756**
24/10/15	1.640	3	236	**1.879**
25/10/15	0		0	**0**
26/10/15	2.494	60	934	**3.488**
27/10/15	1.813	758	1.170	**3.740**
28/10/15	1.203	642	1.268	**3.114**
29/10/15	1.528	683	1.227	**3.438**
30/10/15	1.188	542	1.106	**2.836**
31/10/15	510	168	304	**982**
01/11/15	0	1	69	**70**
02/11/15	0	1	165	**166**
03/11/15	1.107	772	1.380	**3.259**

04/11/15	1.330	574	1.663	**3.566**
05/11/15	1.561	443	1.616	**3.620**
06/11/15	1.201	456	1.505	**3.162**
07/11/15	1.267	164	473	**1.904**
08/11/15	0		95	**95**
09/11/15	1.715	486	1.718	**3.919**
10/11/15	1.363	431	1.742	**3.536**
11/11/15	1.354	554	1.542	**3.450**
12/11/15	1.287	523	1.463	**3.273**
13/11/15	1.095	624	1.370	**3.089**
14/11/15	428	139	553	**1.120**
15/11/15	0	2	95	**97**
16/11/15	648	607	1.504	**2.759**
17/11/15	1.221	587	1.611	**3.419**
18/11/15	386	1.094	1.486	**2.966**
19/11/15	1.157	1.194	1.312	**3.663**
20/11/15	1.003	966	965	**2.934**
21/11/15	939	863	389	**2.192**
22/11/15	0	686	72	**758**
23/11/15	1.488	546	1.320	**3.354**
24/11/15	979	500	1.233	**2.712**
25/11/15	1.059	565	1.163	**2.787**
26/11/15	988	509	1.237	**2.734**
27/11/15	872	379	1.009	**2.260**
28/11/15	622	196	365	**1.182**
29/11/15	0		988	**988**
30/11/15	1.309	710	0	**2.019**
01/12/15	697	417	1.359	**2.473**
02/12/15	1.070	342	1.254	**2.666**
03/12/15	1.318	303	1.255	**2.875**
04/12/15	1.510	294	1.083	**2.887**
05/12/15	982	109	382	**1.474**
06/12/15	0		74	**74**
07/12/15	1.216	436	1.457	**3.108**
08/12/15	934	128	1.330	**2.392**
09/12/15	1.175	489	1.383	**3.047**
10/12/15	914	481	1.369	**2.764**
11/12/15	911	556	1.330	**2.796**
12/12/15	1.078	514	513	**2.105**
13/12/15	0		83	**83**
14/12/15	1.582	743	1.430	**3.754**
15/12/15	1.417	582	1.501	**3.499**
16/12/15	1.312	987	1.310	**3.610**
17/12/15	1.198	776	1.308	**3.282**
18/12/15	1.009	575	1.149	**2.733**
19/12/15	692	362	405	**1.459**
20/12/15	0		78	**78**
21/12/15	1.340	598	1.104	**3.042**
22/12/15	1.037	377	1.149	**2.564**
23/12/15	890	345	772	**2.007**
24/12/15	618	148	276	**1.042**
25/12/15	0		27	**27**
26/12/15	0		164	**164**
27/12/15	0		59	**59**

28/12/15	912	563	1.162	**2.637**
29/12/15	1.870	823	1.124	**3.817**
30/12/15	1.109	513	942	**2.564**
31/12/15	0		214	**214**
01/01/16	0		37	**37**
02/01/16	0		160	**160**
03/01/16	0		76	**76**
04/01/16	2.096	1.031	1.487	**4.614**
05/01/16	1.469	420	1.533	**3.422**
06/01/16	1.513	472	1.449	**3.434**
07/01/16	1.460	429	1.425	**3.313**
08/01/16	1.214	287	1.374	**2.875**
09/01/16	565	126	400	**1.091**
10/01/16	0		84	**84**
11/01/16	1.594	498	1.476	**3.568**
12/01/16	1.197	442	1.583	**3.221**
13/01/16	1.287	556	1.586	**3.429**
14/01/16	1.834	553	1.496	**3.883**
15/01/16	1.480	439	1.443	**3.362**
16/01/16	823	158	378	**1.358**
17/01/16	0		83	**83**
18/01/16	1.801	509	1.493	**3.802**
19/01/16	1.504	651	1.438	**3.593**
20/01/16	1.360	512	1.363	**3.234**
21/01/16	1.216	536	1.283	**3.035**
22/01/16	1.064	363	1.127	**2.554**
23/01/16	469	141	277	**886**
24/01/16	0		70	**70**
25/01/16	1.601	577	1.262	**3.439**
26/01/16	1.277	393	1.189	**2.859**
27/01/16	1.216	412	1.179	**2.806**
28/01/16	1.179	470	1.219	**2.868**
29/01/16	1.040	599	1.155	**2.793**
30/01/16	490	279	361	**1.130**
31/01/16	0		76	**76**
01/02/16	1.321	605	1.211	**3.137**
02/02/16	1.029	432	1.223	**2.683**
03/02/16	925	364	1.172	**2.461**
04/02/16	1.258	359	1.186	**2.803**
05/02/16	989	305	1.152	**2.446**
06/02/16	440	122	384	**946**
07/02/16	0		55	**55**
08/02/16	0		211	**211**
09/02/16	0		145	**145**
10/02/16	2.023	832	1.065	**3.919**
11/02/16	1.422	579	1.389	**3.390**
12/02/16	1.255	480	1.310	**3.046**
13/02/16	550	174	424	**1.148**
14/02/16	0		84	**84**
15/02/16	1.713	824	1.596	**4.132**
16/02/16	1.537	768	1.571	**3.876**
17/02/16	1.623	603	1.507	**3.733**
18/02/16	1.365	456	1.464	**3.285**
19/02/16	1.192	544	1.347	**3.083**

20/02/16	503	150	465	**1.118**
21/02/16	0		82	**82**
22/02/16	1.757	749	1.245	**3.751**
23/02/16	1.316	563	1.380	**3.259**
24/02/16	1.288	449	1.379	**3.117**
25/02/16	1.213	511	1.288	**3.012**
26/02/16	1.249	481	1.135	**2.865**
27/02/16	453	168	292	**913**
28/02/16	0		69	**69**
29/02/16	1.379	677	1.273	**3.329**
01/03/16	1.255	312	1.317	**2.884**
02/03/16	1.120	309	1.266	**2.694**
03/03/16	1.164	415	1.160	**2.739**
04/03/16	1.115	400	1.140	**2.656**
05/03/16	0	1	329	**330**
06/03/16	0		118	**118**
07/03/16	1.691	332	1.326	**3.349**
08/03/16	1.300	322	1.354	**2.976**
09/03/16	1.120	525	1.441	**3.086**
10/03/16	1.191	629	1.348	**3.169**
11/03/16	1.069	416	1.225	**2.710**
12/03/16	574	171	351	**1.097**
13/03/16	0		79	**79**
14/03/16	1.705	578	1.503	**3.786**
15/03/16	1.436	539	1.446	**3.421**
16/03/16	1.187	507	1.371	**3.065**
17/03/16	1.467	510	1.256	**3.233**
18/03/16	1.343	437	1.093	**2.873**
19/03/16	591	115	356	**1.062**
20/03/16	0		79	**79**
21/03/16	1.374	551	1.117	**3.042**
22/03/16	1.250	400	1.164	**2.813**
23/03/16	1.265	379	989	**2.633**
24/03/16	1.278	332	869	**2.479**
25/03/16	0		45	**45**
26/03/16	815	165	214	**1.194**
27/03/16	0		50	**50**
28/03/16	1.951	663	1.013	**3.628**
29/03/16	1.565	425	1.144	**3.134**
30/03/16	1.269	288	1.037	**2.595**
31/03/16	1.051	446	1.002	**2.499**
01/04/16	921	221	944	**2.086**
02/04/16	540	113	215	**869**
03/04/16	0		74	**74**
04/04/16	1.458	542	1.113	**3.112**
05/04/16	1.079	457	1.187	**2.723**
06/04/16	1.005	464	1.109	**2.578**
07/04/16	1.046	449	1.123	**2.618**
08/04/16	975	449	1.056	**2.480**
09/04/16	471	114	263	**848**
10/04/16	0		73	**73**
11/04/16	1.291	500	1.297	**3.089**
12/04/16	1.228	462	1.344	**3.034**
13/04/16	1.076	373	1.288	**2.737**

14/04/16	1.066	403	1.236	**2.705**
15/04/16	966	339	1.205	**2.510**
16/04/16	424	105	220	**748**
17/04/16	0		72	**72**
18/04/16	1.201	531	1.317	**3.050**
19/04/16	1.159	453	1.245	**2.857**
20/04/16	969	411	1.070	**2.450**
21/04/16	0		123	**123**
22/04/16	1.080	549	967	**2.596**
23/04/16	517	179	198	**894**
24/04/16	0		65	**65**
25/04/16	1.285	618	1.134	**3.036**
26/04/16	1.305	522	1.088	**2.915**
27/04/16	1.042	1.066	981	**3.089**
28/04/16	972	924	843	**2.740**
29/04/16	1.032	934	847	**2.813**
30/04/16	446	441	221	**1.107**
01/05/16	0	152	61	**213**
02/05/16	1.181	685	1.005	**2.872**
03/05/16	1.104	420	993	**2.517**
04/05/16	943	416	993	**2.352**
05/05/16	898	341	976	**2.215**
06/05/16	834	347	945	**2.126**
07/05/16	406	153	168	**727**
08/05/16	0		49	**49**
09/05/16	887	597	1.178	**2.662**
10/05/16	847	417	1.212	**2.476**
11/05/16	1.202	444	1.142	**2.788**
12/05/16	1.175	457	1.026	**2.657**
13/05/16	991	339	1.023	**2.353**
14/05/16	398	172	209	**779**
15/05/16	0	134	57	**191**
16/05/16	1.107	454	1.159	**2.719**
17/05/16	892	368	1.071	**2.331**
18/05/16	870	498	999	**2.367**
19/05/16	964	395	953	**2.312**
20/05/16	782	381	928	**2.091**
21/05/16	315	129	197	**641**
22/05/16	0	68	59	**127**
23/05/16	1.181	461	996	**2.638**
24/05/16	905	401	941	**2.247**
25/05/16	759	597	854	**2.210**
26/05/16	0		119	**119**
27/05/16	498	571	760	**1.829**
28/05/16	623	405	146	**1.173**
29/05/16	0	3	22	**25**
30/05/16	1.134	603	891	**2.628**
31/05/16	801	416	1.007	**2.223**
01/06/16	799	476	1.089	**2.364**
02/06/16	777	493	1.065	**2.334**
03/06/16	783	343	976	**2.103**
04/06/16	429	206	305	**940**
05/06/16	0	83	78	**161**
06/06/16	1.158	565	1.139	**2.863**

07/06/16	869	639	1.166	**2.674**
08/06/16	816	410	1.052	**2.279**
09/06/16	573	447	982	**2.002**
10/06/16	710	144	836	**1.689**
11/06/16	433	137	205	**775**
12/06/16	0	470	81	**551**
13/06/16	792	497	908	**2.197**
14/06/16	727	483	999	**2.209**
15/06/16	727	509	986	**2.222**
16/06/16	693	870	970	**2.533**
17/06/16	523	455	870	**1.848**
18/06/16	546	195	192	**932**
19/06/16	0	988	72	**1.060**
20/06/16	827	515	946	**2.289**
21/06/16	901	515	958	**2.373**
22/06/16	767	488	874	**2.128**
23/06/16	759	432	784	**1.975**
24/06/16	584	142	685	**1.411**
25/06/16	195	702	156	**1.053**
26/06/16	0	529	51	**580**
27/06/16	884	522	851	**2.257**
28/06/16	968	582	850	**2.400**
29/06/16	805	0	850	**1.655**
30/06/16	890	0	820	**1.710**
01/07/16	866	479	817	**2.161**
02/07/16	525	187	202	**914**
03/07/16	0	736	53	**789**
04/07/16	976	877	942	**2.795**
05/07/16	1.048	732	1.020	**2.801**
06/07/16	978	638	942	**2.558**
07/07/16	990	582	943	**2.515**
08/07/16	703	233	810	**1.746**
09/07/16	497	966	209	**1.672**
10/07/16	0	583	73	**656**
11/07/16	1.294	556	1.084	**2.934**
12/07/16	1.005	548	1.124	**2.678**
13/07/16	1.082	531	1.068	**2.681**
14/07/16	947	197	966	**2.110**
15/07/16	805	1.299	928	**3.032**
16/07/16	388	626	191	**1.205**
17/07/16	0	700	56	**756**
18/07/16	948	591	1.075	**2.614**
19/07/16	1.255	890	1.061	**3.207**
20/07/16	1.098	438	995	**2.531**
21/07/16	1.014	1.476	890	**3.381**
22/07/16	855	1.417	836	**3.108**
23/07/16	352	2.703	174	**3.229**
24/07/16	0	1.852	55	**1.907**
25/07/16	1.092	2.430	939	**4.461**
26/07/16	900	1.861	971	**3.732**
27/07/16	968	1.327	947	**3.242**
28/07/16	993	947	923	**2.863**
29/07/16	933	681	811	**2.424**
30/07/16	79	574	175	**828**

31/07/16	0	437	62	**499**

Histórico de Demanda por Dia - Telefone

Minutos - considerando TMA nacional praticado no dia em cada fila

Data	Cidadão	Comercial	Negocial	SAC	STE Canais	STE Convênios	STE Social	Total Geral
01/08/14	144.385	3.855	9.998	64.345	11.858	12.679	922	
02/08/14	27.770	2.068	19	20.364	2.873	957	68	**54.118**
03/08/14	174	704	0	6.899	1.324	0	0	**9.101**
04/08/14	150.211	4.077	14.018	74.324	15.593	15.281	1.057	**274.563**
05/08/14	154.605	4.153	11.929	76.450	16.062	15.244	1.194	**279.636**
06/08/14	156.255	4.456	10.724	73.478	14.290	16.150	1.129	**276.484**
07/08/14	148.476	5.114	11.903	69.914	13.165	15.462	1.029	**265.063**
08/08/14	134.781	4.877	10.212	66.189	11.551	13.718	715	**242.043**
09/08/14	22.320	2.344	10	19.761	2.866	812	23	**48.135**
10/08/14	834	841	0	6.612	1.227	0	0	**9.514**
11/08/14	149.101	5.195	14.709	83.191	15.124	14.711	1.018	**283.050**
12/08/14	144.234	5.282	13.172	83.081	14.152	14.821	974	**275.715**
13/08/14	153.785	5.460	11.133	83.619	16.579	14.398	1.129	**286.103**
14/08/14	140.687	5.146	12.424	103.777	20.079	13.858	958	**296.929**
15/08/14	124.849	4.982	12.058	85.166	18.907	10.516	812	**257.289**
16/08/14	25.589	2.572	10	23.075	6.575	916	56	**58.793**
17/08/14	1.023	864	0	7.990	2.642	0	0	**12.518**
18/08/14	145.492	5.146	18.624	101.476	19.569	12.412	1.227	**303.945**
19/08/14	143.173	5.560	15.679	95.994	18.135	14.529	1.321	**294.390**
20/08/14	143.405	4.957	13.917	92.274	16.923	12.752	1.169	**285.397**
21/08/14	150.052	5.339	13.589	91.240	12.215	13.000	1.288	**286.724**
22/08/14	145.807	5.032	11.261	79.499	9.218	10.645	909	**262.371**
23/08/14	25.942	2.150	2	21.978	2.024	667	43	**52.806**
24/08/14	1.217	1.419	0	8.328	983	0	0	**11.947**
25/08/14	170.443	9.380	15.284	89.407	10.596	9.966	1.219	**306.296**
26/08/14	172.697	8.567	13.087	83.436	9.140	13.329	1.379	**301.636**
27/08/14	160.276	8.234	11.716	81.176	6.702	11.510	649	**280.262**
28/08/14	169.090	8.345	10.947	82.015	8.643	12.651	1.114	**292.805**
29/08/14	149.163	8.163	10.346	75.140	8.661	11.560	1.166	**264.199**
30/08/14	16.747	3.571	1.527	21.185	2.195	882	47	**46.154**
31/08/14	795	1.405	0	7.787	1.200	0	0	**11.187**
01/09/14	149.175	9.455	13.576	81.396	9.661	12.142	1.241	**276.645**
02/09/14	166.710	9.252	12.242	80.021	10.396	13.519	1.784	**293.923**
03/09/14	153.183	8.180	10.949	71.154	9.303	13.223	1.477	**267.470**
04/09/14	147.201	8.151	10.814	70.727	9.347	12.595	1.229	**260.063**
05/09/14	126.976	7.855	9.353	76.089	11.895	10.108	1.228	**243.504**
06/09/14	15.696	382	1.273	21.766	2.954	688	84	**42.843**
07/09/14	1.004	108	0	8.854	1.440	0	0	**11.406**
08/09/14	134.066	11.026	13.139	81.870	12.976	11.862	1.046	**265.986**

09/09/14	156.742	9.845	13.939	88.804	11.210	13.212	1.294	**295.048**
10/09/14	149.408	10.129	14.178	85.327	11.158	12.266	1.219	**283.686**
11/09/14	136.698	9.149	17.256	75.549	9.224	12.124	1.096	**261.096**
12/09/14	127.658	8.617	13.789	70.815	8.539	10.737	890	**241.044**
13/09/14	17.795	312	2.764	19.212	1.978	815	22	**42.897**
14/09/14	606	104	1	7.899	1.026	0	0	**9.636**
15/09/14	160.665	11.871	17.321	90.159	10.706	11.974	1.036	**303.732**
16/09/14	166.344	10.946	14.556	89.306	11.438	14.364	1.158	**308.113**
17/09/14	165.044	9.358	14.109	78.878	11.582	12.146	1.246	**292.362**
18/09/14	160.358	9.000	13.402	74.355	11.278	10.985	1.247	**280.625**
19/09/14	142.634	8.316	10.740	66.600	8.406	9.545	1.088	**247.329**
20/09/14	17.811	260	2.231	20.586	1.985	537	59	**43.470**
21/09/14	527	152	6	7.804	1.198	0	0	**9.688**
22/09/14	170.449	10.681	15.963	83.019	10.072	11.237	1.338	**302.759**
23/09/14	170.594	9.977	13.929	83.122	9.747	11.678	1.357	**300.404**
24/09/14	157.204	9.273	12.550	74.310	9.531	10.405	1.385	**274.657**
25/09/14	156.357	9.000	12.624	74.539	9.959	10.175	1.224	**273.877**
26/09/14	134.662	8.300	10.984	66.382	9.208	9.578	1.210	**240.324**
27/09/14	17.629	334	2.195	24.374	2.483	621	80	**47.717**
28/09/14	484	124	3	8.364	1.148	0	0	**10.124**
29/09/14	160.975	10.662	14.542	86.030	9.417	11.090	1.729	**294.444**
30/09/14	163.705	10.926	11.096	95.376	11.107	11.429	1.219	**304.858**
01/10/14	122.239	10.518	9.122	95.864	9.914	10.535	1.281	**259.473**
02/10/14	147.245	11.297	8.365	89.402	9.510	11.895	1.273	**278.987**
03/10/14	127.214	9.344	6.471	79.299	8.594	10.315	1.018	**242.254**
04/10/14	17.932	291	1.330	24.386	2.576	620	40	**47.176**
05/10/14	330	101	2	7.879	900	0	0	**9.211**
06/10/14	153.291	8.701	9.369	106.880	9.031	9.863	1.237	**298.371**
07/10/14	151.473	10.791	10.277	97.647	10.567	11.527	1.369	**293.651**
08/10/14	147.699	11.479	10.767	89.895	10.182	11.192	1.284	**282.498**
09/10/14	139.654	10.315	11.043	83.743	8.522	6.567	1.198	**261.042**
10/10/14	112.156	9.640	8.894	73.940	9.592	10.649	1.219	**226.092**
11/10/14	14.851	39	1.423	22.488	1.888	754	26	**41.469**
12/10/14	1.004	5	0	8.118	622	0	0	**9.748**
13/10/14	150.575	13.441	12.868	92.696	10.271	11.629	1.517	**292.997**
14/10/14	163.734	11.162	11.588	103.571	11.663	13.742	1.929	**317.387**
15/10/14	147.635	11.557	11.139	90.613	12.731	11.552	1.841	**287.067**
16/10/14	137.897	10.524	10.937	80.763	10.582	11.058	1.861	**263.622**
17/10/14	115.631	9.693	11.994	70.990	9.812	9.457	1.597	**229.175**
18/10/14	14.985	29	3.045	21.764	2.522	541	34	**42.921**
19/10/14	724	0	1	7.808	951	0	0	**9.484**
20/10/14	144.397	11.728	17.669	89.045	11.109	9.878	1.704	**285.531**
21/10/14	155.578	9.647	15.125	91.979	11.145	11.870	2.655	**298.000**

22/10/14	153.204	10.279	13.559	84.496	10.811	11.329	2.563	**286.243**
23/10/14	141.824	9.784	14.233	77.376	10.759	10.639	1.904	**266.519**
24/10/14	123.344	8.292	12.402	68.562	9.266	9.202	1.617	**232.684**
25/10/14	16.135	41	2.215	21.487	2.286	556	37	**42.757**
26/10/14	627	10	3	7.023	766	0	0	**8.429**
27/10/14	153.168	11.666	16.392	84.315	10.880	10.360	1.782	**288.562**
28/10/14	146.745	9.888	13.995	77.003	10.238	10.793	1.993	**270.654**
29/10/14	143.623	9.848	13.074	77.084	10.092	10.025	2.119	**265.865**
30/10/14	139.865	10.027	11.431	73.764	9.841	10.152	1.925	**257.005**
31/10/14	133.166	9.825	10.272	74.754	9.692	9.579	1.694	**248.981**
01/11/14	17.152	20	1.844	23.555	2.229	645	32	**45.478**
02/11/14	491	1	0	9.032	1.056	0	0	**10.579**
03/11/14	157.730	12.546	14.854	82.841	11.045	10.761	2.546	**292.323**
04/11/14	139.845	10.999	11.616	80.029	10.895	13.182	2.946	**269.511**
05/11/14	117.254	2.322	12.155	89.319	11.568	11.198	3.442	**247.257**
06/11/14	102.744	1.285	9.635	103.378	9.540	8.809	3.704	**239.095**
07/11/14	56.721	0	1	0	4.977	4.076	3.678	**69.453**
08/11/14	5.989	0	0	0	810	373	81	**7.254**
09/11/14	1.071	88	0	8.085	917	0	0	**10.160**
10/11/14	128.932	15.400	15.389	101.132	11.206	12.271	3.802	**288.132**
11/11/14	119.767	13.173	12.920	90.096	10.871	13.227	4.573	**264.628**
12/11/14	111.444	11.388	11.877	80.649	10.235	11.903	4.791	**242.287**
13/11/14	105.295	10.428	10.958	74.716	9.041	11.146	4.948	**226.534**
14/11/14	96.521	9.626	9.555	69.629	8.463	9.772	4.392	**207.956**
15/11/14	1.547	95	0	16.890	1.333	0	0	**19.865**
16/11/14	1.681	82	0	8.885	771	0	0	**11.419**
17/11/14	130.562	12.404	15.110	85.776	10.063	11.259	4.877	**270.050**
18/11/14	125.500	10.318	13.681	78.908	9.504	12.401	5.553	**255.866**
19/11/14	118.927	9.780	17.952	75.888	9.828	11.337	5.297	**249.010**
20/11/14	75.451	3.564	12.134	53.206	8.020	8.025	2.844	**163.244**
21/11/14	102.313	5.553	15.950	76.111	8.291	8.454	3.993	**220.665**
22/11/14	13.619	21	287	19.606	2.221	541	75	**36.371**
23/11/14	1.863	1	171	8.212	859	0	0	**11.106**
24/11/14	125.965	12.386	18.890	86.427	9.651	10.204	5.094	**268.617**
25/11/14	111.851	7.069	12.914	74.983	9.492	10.900	5.506	**232.715**
26/11/14	113.393	10.262	15.326	80.316	9.355	10.927	5.183	**244.762**
27/11/14	109.661	10.112	16.050	78.302	8.453	10.601	4.355	**237.534**
28/11/14	100.479	10.194	13.845	77.312	9.112	9.091	3.952	**223.985**
29/11/14	14.093	51	329	25.252	2.352	662	143	**42.881**
30/11/14	1.515	3	172	9.628	1.062	0	0	**12.380**
01/12/14	118.690	14.037	17.253	88.803	10.358	10.978	5.243	**265.362**
02/12/14	111.476	11.726	14.263	83.077	10.225	13.439	5.839	**250.045**
03/12/14	102.556	10.362	11.008	79.265	9.720	11.388	6.546	**230.845**

04/12/14	100.731	10.095	10.464	75.016	9.788	10.585	6.442	**223.120**
05/12/14	87.753	9.932	9.505	78.668	9.614	9.492	4.459	**209.425**
06/12/14	12.482	17	290	27.160	2.505	619	80	**43.154**
07/12/14	216	0	171	8.916	957	0	0	**10.260**
08/12/14	93.245	11.274	11.958	98.457	9.499	8.827	2.752	**236.012**
09/12/14	104.960	9.659	11.578	114.469	10.076	12.047	3.373	**266.163**
10/12/14	113.096	9.013	11.411	110.886	10.170	11.057	4.293	**269.927**
11/12/14	107.223	9.564	10.623	96.452	8.645	11.462	4.047	**248.016**
12/12/14	106.320	9.622	9.910	83.073	8.214	10.613	3.537	**231.289**
13/12/14	14.155	11	140	25.000	2.045	791	65	**42.207**
14/12/14	509	3	0	9.494	992	0	0	**10.997**
15/12/14	125.060	11.591	13.370	97.569	10.655	10.717	3.678	**272.640**
16/12/14	117.689	10.864	12.166	89.452	9.790	11.663	3.995	**255.618**
17/12/14	106.700	6.483	15.666	82.338	9.598	10.835	4.200	**235.819**
18/12/14	112.154	10.365	15.121	76.218	9.256	10.440	3.902	**237.457**
19/12/14	94.000	8.330	12.628	73.280	9.478	10.422	2.970	**211.108**
20/12/14	14.248	128	151	25.268	2.210	499	62	**42.567**
21/12/14	518	0	0	9.546	969	0	0	**11.033**
22/12/14	107.115	9.203	14.345	83.961	9.899	8.459	2.704	**235.686**
23/12/14	86.264	8.627	12.183	71.705	8.601	7.677	1.826	**196.882**
24/12/14	19.693	1.973	3.433	30.976	3.001	1.810	359	**61.244**
25/12/14	2	5	0	5.593	575	1	0	**6.176**
26/12/14	71.774	7.616	11.280	68.886	7.683	4.012	1.210	**172.461**
27/12/14	14.249	92	127	28.934	2.425	681	60	**46.568**
28/12/14	589	0	0	9.338	972	0	0	**10.899**
29/12/14	103.445	9.561	17.801	92.218	9.687	7.125	2.394	**242.231**
30/12/14	79.646	10.183	11.254	81.178	9.061	5.779	1.701	**198.802**
31/12/14	439	2	1	17.782	1.479	63	0	**19.767**
01/01/15	0	2	0	5.478	474	1	0	**5.956**
02/01/15	82.064	8.048	11.962	69.575	7.385	4.378	858	**184.271**
03/01/15	16.946	23	154	23.174	2.088	495	74	**42.954**
04/01/15	992	0	0	9.057	1.039	0	0	**11.088**
05/01/15	133.655	11.453	19.069	100.279	11.206	14.788	3.463	**293.913**
06/01/15	123.007	11.499	16.145	92.460	9.882	15.458	4.404	**272.855**
07/01/15	113.772	11.210	13.739	89.025	10.065	14.861	4.303	**256.976**
08/01/15	105.562	10.814	11.763	92.765	9.150	11.181	3.544	**244.777**
09/01/15	93.879	11.832	10.738	91.338	8.693	11.125	3.270	**230.875**
10/01/15	13.354	4	144	24.421	2.065	692	67	**40.746**
11/01/15	513	0	2	8.128	898	1	0	**9.543**
12/01/15	111.270	13.960	13.713	99.836	11.034	11.158	3.024	**263.995**
13/01/15	112.640	13.012	12.530	94.065	10.515	12.083	5.018	**259.863**
14/01/15	109.772	12.247	12.375	89.669	10.405	12.283	4.756	**251.506**
15/01/15	107.824	12.271	17.817	85.592	10.241	11.658	4.445	**249.848**

16/01/15	99.594	10.780	15.347	77.359	9.244	10.207	4.093	**226.625**
17/01/15	17.644	191	126	21.814	2.287	581	85	**42.728**
18/01/15	16.083	24	0	8.427	847	0	0	**25.379**
19/01/15	118.234	12.567	26.808	90.916	10.105	11.668	3.569	**273.867**
20/01/15	141.498	12.477	24.111	88.074	10.864	11.692	3.464	**292.180**
21/01/15	179.433	12.369	22.256	85.602	10.747	12.878	4.567	**327.852**
22/01/15	164.758	11.407	17.617	78.825	10.430	11.340	4.518	**298.896**
23/01/15	137.031	10.796	13.886	77.001	9.504	11.280	4.167	**263.665**
24/01/15	24.335	174	107	22.491	2.206	708	69	**50.089**
25/01/15	5.060	3	0	8.384	1.271	0	0	**14.718**
26/01/15	151.485	11.756	18.251	85.105	10.233	11.476	4.231	**292.537**
27/01/15	141.159	10.448	15.882	81.045	10.715	11.070	4.717	**275.036**
28/01/15	137.296	10.234	13.667	77.795	11.034	10.550	4.393	**264.970**
29/01/15	130.871	9.576	13.720	75.763	10.670	11.238	3.779	**255.616**
30/01/15	112.849	8.404	11.174	75.768	10.467	9.659	3.720	**232.041**
31/01/15	18.434	163	93	25.244	2.602	804	100	**47.440**
01/02/15	609	5	0	9.606	1.122	2	0	**11.344**
02/02/15	126.927	12.164	14.604	83.023	10.540	10.576	4.023	**261.858**
03/02/15	122.425	11.904	11.851	81.926	10.638	11.884	4.312	**254.941**
04/02/15	125.156	11.465	12.181	79.797	10.635	11.305	4.494	**255.034**
05/02/15	119.606	9.856	11.831	80.812	10.957	11.469	3.529	**248.060**
06/02/15	112.249	7.536	10.972	80.721	10.985	10.316	3.953	**236.732**
07/02/15	20.643	276	172	28.010	2.725	930	114	**52.870**
08/02/15	9.484	19	0	9.652	1.220	1	0	**20.377**
09/02/15	134.834	14.228	13.985	90.060	11.192	12.059	3.755	**280.112**
10/02/15	148.132	12.436	12.835	91.251	10.959	12.299	2.702	**290.614**
11/02/15	154.565	11.155	12.949	74.648	10.448	11.756	3.858	**279.380**
12/02/15	145.663	10.613	12.388	66.558	8.136	8.816	2.895	**255.070**
13/02/15	129.190	10.284	9.703	72.528	9.073	9.707	3.472	**243.957**
14/02/15	26.411	146	60	23.945	2.177	726	39	**53.503**
15/02/15	7.466	3	0	8.099	702	0	0	**16.269**
16/02/15	24.320	6	1	20.897	1.490	13	0	**46.726**
17/02/15	11.722	3	0	9.214	326	0	0	**21.264**
18/02/15	101.926	9.533	8.141	71.704	8.530	7.265	1.410	**208.510**
19/02/15	153.846	12.767	12.647	91.832	9.379	10.782	3.293	**294.546**
20/02/15	163.773	11.825	6.814	89.762	10.042	10.573	3.438	**296.227**
21/02/15	52.564	284	134	23.608	2.186	690	134	**79.600**
22/02/15	11.053	23	0	7.839	1.139	1	0	**20.055**
23/02/15	179.603	12.205	6.273	92.606	9.319	11.149	3.332	**314.487**
24/02/15	177.812	10.946	5.017	83.609	9.196	11.999	3.457	**302.037**
25/02/15	167.195	10.679	4.169	78.962	9.145	11.396	3.615	**285.162**
26/02/15	166.025	9.661	3.894	73.956	8.551	10.867	3.379	**276.332**
27/02/15	155.303	10.143	3.246	73.302	8.468	11.188	3.050	**264.699**

28/02/15	37.251	258	151	24.701	2.323	958	145	**65.786**
01/03/15	9.132	0	0	9.721	1.013	1	0	**19.866**
02/03/15	162.355	5.789	4.270	88.349	9.493	11.331	2.566	**284.152**
03/03/15	128.907	5.830	3.543	88.428	9.527	13.142	2.477	**251.853**
04/03/15	163.726	6.195	3.128	83.935	9.294	12.163	2.575	**281.016**
05/03/15	148.699	6.068	2.796	83.753	9.798	10.691	2.966	**264.771**
06/03/15	128.712	5.084	2.241	82.796	9.531	10.052	2.745	**241.162**
07/03/15	21.274	735	96	25.909	2.518	766	66	**51.364**
08/03/15	8.327	376	0	8.716	841	0	0	**18.260**
09/03/15	141.754	7.605	3.273	99.316	9.567	11.018	2.305	**274.838**
10/03/15	138.274	6.474	2.744	90.648	9.684	11.327	1.552	**260.703**
11/03/15	149.545	6.667	2.471	91.280	9.463	12.069	2.088	**273.583**
12/03/15	141.682	7.349	2.306	81.143	9.126	10.930	3.239	**255.776**
13/03/15	131.924	10.337	2.168	76.878	8.183	10.142	3.152	**242.783**
14/03/15	25.998	244	73	22.270	2.091	594	73	**51.344**
15/03/15	6.561	13	0	7.486	943	0	0	**15.003**
16/03/15	146.663	11.900	2.837	89.712	8.752	10.380	3.091	**273.335**
17/03/15	144.136	10.833	2.651	86.133	8.817	11.588	3.620	**267.779**
18/03/15	146.926	9.988	2.237	80.609	8.436	11.985	4.032	**264.213**
19/03/15	137.011	9.302	2.080	72.180	8.221	11.516	3.888	**244.198**
20/03/15	134.392	10.211	1.982	74.759	8.474	9.991	3.203	**243.011**
21/03/15	23.462	257	95	20.327	2.018	871	60	**47.091**
22/03/15	5.123	2	1	7.640	972	1	0	**13.738**
23/03/15	127.311	9.494	2.316	82.487	8.264	11.031	2.656	**243.560**
24/03/15	144.631	8.228	2.200	77.438	8.383	11.122	3.373	**255.375**
25/03/15	136.650	7.695	2.137	72.855	8.420	11.227	3.333	**242.317**
26/03/15	133.018	7.093	1.947	69.869	7.686	11.043	3.340	**233.997**
27/03/15	129.072	8.816	1.670	64.660	7.395	9.676	2.532	**223.821**
28/03/15	22.116	299	99	20.030	1.951	482	101	**45.079**
29/03/15	3.347	10	2	6.989	855	0	0	**11.203**
30/03/15	142.617	10.894	2.492	78.128	8.706	8.434	2.933	**254.205**
31/03/15	129.895	9.604	1.853	73.810	9.241	10.673	2.973	**238.048**
01/04/15	120.094	9.753	1.602	67.785	8.753	10.657	2.840	**221.483**
02/04/15	93.012	8.727	1.235	56.649	8.840	10.549	2.582	**181.594**
03/04/15	6	27	1	8.794	1.970	3	0	**10.801**
04/04/15	15.642	239	58	17.039	2.099	271	39	**35.387**
05/04/15	525	13	0	6.775	1.265	1	0	**8.580**
06/04/15	144.307	13.288	2.835	92.142	9.032	13.079	3.242	**277.924**
07/04/15	127.637	13.271	2.715	94.060	9.054	14.062	3.132	**263.931**
08/04/15	117.523	12.413	2.827	84.365	8.555	13.363	2.488	**241.533**
09/04/15	111.890	11.389	2.768	80.493	8.276	12.735	2.586	**230.137**
10/04/15	103.428	11.552	2.507	74.719	8.277	12.573	1.973	**215.028**
11/04/15	15.833	68	88	20.680	2.795	959	44	**40.466**

12/04/15	579	6	1	7.583	1.289	2	0	**9.460**
13/04/15	116.345	13.308	2.583	78.504	8.763	11.855	2.309	**233.667**
14/04/15	123.596	11.317	2.253	81.253	8.614	14.048	2.449	**243.529**
15/04/15	113.298	11.474	1.877	78.152	8.546	11.460	2.235	**227.042**
16/04/15	115.841	9.780	1.863	76.404	9.401	15.234	2.296	**230.818**
17/04/15	107.585	8.368	1.475	70.672	9.251	14.437	1.818	**213.606**
18/04/15	14.033	55	54	20.980	3.672	1.032	53	**39.878**
19/04/15	798	6	0	6.888	2.648	1	0	**10.341**
20/04/15	113.208	10.805	1.630	78.745	9.334	12.634	1.332	**227.688**
21/04/15	429	8	0	10.518	2.419	1	0	**13.375**
22/04/15	136.988	10.930	1.998	84.096	10.762	16.732	1.949	**263.456**
23/04/15	130.388	9.151	1.762	75.246	10.589	17.387	2.468	**246.993**
24/04/15	132.150	8.921	1.606	74.902	10.623	15.545	2.171	**245.918**
25/04/15	20.282	39	53	20.113	3.555	866	50	**44.957**
26/04/15	898	3	0	7.023	1.443	1	0	**9.369**
27/04/15	143.365	10.334	2.237	85.627	8.531	14.019	2.193	**266.307**
28/04/15	140.920	9.602	1.841	82.137	9.879	14.875	2.328	**261.582**
29/04/15	132.679	9.468	1.229	72.697	9.839	13.657	2.057	**241.627**
30/04/15	115.480	8.804	1.244	73.865	9.214	11.128	1.913	**221.649**
01/05/15	7	27	3	12.071	2.718	2	0	**14.827**
02/05/15	15.652	60	46	19.671	2.400	627	57	**38.512**
03/05/15	398	13	0	7.931	1.550	0	0	**9.892**
04/05/15	125.791	11.251	1.894	76.588	8.207	14.045	2.176	**239.952**
05/05/15	130.125	10.505	1.814	83.054	8.858	14.895	2.724	**251.976**
06/05/15	127.645	8.958	1.214	78.551	9.183	13.373	2.538	**241.462**
07/05/15	127.669	8.628	1.458	79.178	9.228	13.498	2.400	**242.060**
08/05/15	107.742	8.561	1.240	72.937	9.166	12.076	1.475	**213.197**
09/05/15	16.075	115	61	22.087	2.780	696	46	**41.860**
10/05/15	357	19	0	6.723	1.477	0	0	**8.575**
11/05/15	125.720	12.650	2.004	85.241	8.637	12.881	1.321	**248.454**
12/05/15	117.048	9.891	1.787	77.708	8.512	13.752	1.789	**230.488**
13/05/15	121.028	7.616	1.375	76.450	8.799	13.267	1.800	**230.335**
14/05/15	117.161	11.514	2.028	75.282	8.786	12.667	1.859	**229.297**
15/05/15	111.732	11.591	4.136	70.317	8.757	11.765	1.821	**220.118**
16/05/15	16.367	36	280	17.582	2.426	719	11	**37.420**
17/05/15	543	16	0	7.389	1.281	0	0	**9.229**
18/05/15	132.533	14.808	3.610	84.908	8.439	10.473	2.239	**257.011**
19/05/15	128.116	13.280	2.675	89.439	8.840	10.569	2.576	**255.496**
20/05/15	120.293	12.664	1.794	88.713	8.679	10.305	2.504	**244.951**
21/05/15	124.911	11.390	2.223	84.327	9.989	12.368	2.335	**247.542**
22/05/15	111.826	10.554	1.551	77.945	10.394	10.875	2.170	**225.314**
23/05/15	16.581	28	130	21.252	3.027	536	71	**41.625**
24/05/15	348	4	0	7.198	1.790	0	0	**9.340**

25/05/15	132.529	13.319	2.074	87.069	10.393	10.677	2.446	**258.506**
26/05/15	127.021	11.173	1.708	82.833	10.598	11.048	2.397	**246.778**
27/05/15	140.607	10.070	1.015	88.080	10.434	11.749	2.431	**264.385**
28/05/15	128.497	9.959	1.768	85.876	9.813	10.912	2.247	**249.072**
29/05/15	115.189	6.514	1.101	82.787	9.134	10.191	1.874	**226.788**
30/05/15	13.494	32	62	23.764	2.899	782	26	**41.058**
31/05/15	461	0	0	8.596	1.467	0	0	**10.525**
01/06/15	134.118	8.888	1.649	96.330	9.352	10.624	2.158	**263.119**
02/06/15	130.057	12.599	1.680	87.910	8.048	11.200	1.923	**253.418**
03/06/15	118.687	11.253	952	83.300	6.281	9.953	1.877	**232.303**
04/06/15	2	46	0	13.621	2.516	1	0	**16.186**
05/06/15	100.987	11.625	1.192	84.393	5.186	7.968	646	**211.998**
06/06/15	15.186	42	59	23.124	2.243	536	39	**41.229**
07/06/15	519	23	0	9.281	1.518	0	0	**11.341**
08/06/15	133.027	10.519	1.422	96.819	8.342	12.553	1.515	**264.197**
09/06/15	115.252	12.674	1.778	97.018	6.619	11.007	1.016	**245.363**
10/06/15	125.982	12.435	1.179	90.656	7.917	11.656	1.767	**251.592**
11/06/15	122.404	11.126	1.683	88.517	8.483	13.181	1.724	**247.117**
12/06/15	91.978	8.993	1.324	72.447	6.324	10.560	1.137	**192.762**
13/06/15	15.735	22	84	23.814	2.222	740	6	**42.623**
14/06/15	529	8	0	8.328	1.090	4	0	**9.959**
15/06/15	127.542	12.726	1.953	97.965	8.034	12.275	1.539	**262.034**
16/06/15	126.952	11.263	1.512	96.482	8.402	13.361	1.547	**259.519**
17/06/15	129.554	11.364	922	91.806	7.966	11.348	1.731	**254.691**
18/06/15	125.608	10.466	2.778	87.578	7.715	10.901	1.737	**246.782**
19/06/15	108.534	9.553	3.752	85.833	7.233	9.723	1.680	**226.308**
20/06/15	16.489	29	1.081	24.912	2.204	499	22	**45.237**
21/06/15	581	18	0	9.468	1.313	5	0	**11.384**
22/06/15	131.611	11.177	6.287	98.414	7.877	10.395	1.581	**267.342**
23/06/15	118.216	10.321	5.573	87.135	8.079	10.586	1.744	**241.654**
24/06/15	106.953	9.810	4.604	80.101	7.020	9.713	1.546	**219.746**
25/06/15	116.041	10.765	6.296	85.072	7.220	9.943	1.719	**237.056**
26/06/15	109.628	10.387	5.420	83.802	7.033	9.426	1.517	**227.213**
27/06/15	15.872	23	765	24.166	1.780	467	27	**43.100**
28/06/15	386	8	0	7.624	882	1	0	**8.900**
29/06/15	123.009	12.685	5.631	90.852	8.499	10.108	1.521	**252.304**
30/06/15	122.778	12.210	5.293	94.643	6.684	10.496	1.416	**253.520**
01/07/15	118.532	12.084	2.442	74.941	8.212	10.986	1.389	**228.586**
02/07/15	116.286	11.021	2.460	82.096	9.278	10.882	1.431	**233.456**
03/07/15	101.424	10.506	1.749	66.302	8.123	9.888	1.568	**199.561**
04/07/15	17.096	42	147	24.916	2.432	638	62	**45.333**
05/07/15	572	9	0	10.178	1.151	0	0	**11.910**
06/07/15	145.883	11.775	2.340	101.546	9.414	10.810	1.852	**283.619**

07/07/15	148.257	11.352	2.133	100.101	9.413	10.909	1.835	**283.999**
08/07/15	132.017	11.325	1.442	87.889	9.259	10.621	1.394	**253.947**
09/07/15	99.394	8.985	1.510	77.105	7.136	7.239	959	**202.329**
10/07/15	113.422	11.609	1.293	81.014	8.712	8.918	1.111	**226.078**
11/07/15	28.791	51	124	24.976	2.142	510	39	**56.632**
12/07/15	649	15	0	9.210	1.155	0	0	**11.028**
13/07/15	147.922	13.678	1.853	93.209	8.861	10.568	1.518	**277.610**
14/07/15	144.341	13.772	1.837	102.950	9.345	11.341	1.468	**285.055**
15/07/15	153.757	12.566	1.153	92.229	9.113	10.649	1.523	**280.990**
16/07/15	143.544	11.660	1.817	83.510	8.469	10.080	1.532	**260.611**
17/07/15	131.959	10.989	1.637	76.456	8.205	9.071	1.397	**239.714**
18/07/15	21.193	57	95	23.722	2.289	750	22	**48.129**
19/07/15	795	13	0	10.990	1.175	1	0	**12.974**
20/07/15	157.026	13.095	2.190	94.421	9.785	11.349	1.301	**289.168**
21/07/15	153.987	11.613	1.756	84.928	9.350	11.468	1.496	**274.597**
22/07/15	156.301	11.659	1.018	89.218	8.686	10.092	1.577	**278.550**
23/07/15	155.698	10.816	1.725	83.103	8.347	9.726	1.632	**271.046**
24/07/15	146.170	9.634	1.381	74.935	7.307	8.514	1.361	**249.302**
25/07/15	22.266	44	126	21.673	2.113	596	24	**46.842**
26/07/15	450	6	0	10.061	1.256	0	0	**11.774**
27/07/15	151.106	13.130	2.255	87.925	10.905	8.079	967	**274.368**
28/07/15	151.245	11.261	1.803	81.714	8.947	10.343	1.561	**266.873**
29/07/15	142.789	10.653	1.014	79.989	8.381	9.956	1.558	**254.339**
30/07/15	134.762	10.526	1.610	77.225	8.289	10.075	1.552	**244.039**
31/07/15	115.551	10.030	1.265	72.869	8.240	8.887	1.334	**218.177**
01/08/15	15.958	94	69	26.224	2.275	540	26	**45.187**
02/08/15	522	35	3	9.802	1.291	1	0	**11.653**
03/08/15	144.825	12.149	1.994	90.259	9.197	9.527	1.629	**269.580**
04/08/15	134.471	12.458	1.497	90.441	9.190	11.310	1.571	**260.938**
05/08/15	123.903	11.904	994	87.646	9.470	11.022	1.665	**246.606**
06/08/15	114.942	11.140	1.557	96.805	8.912	9.487	1.666	**244.508**
07/08/15	101.791	10.734	1.234	89.155	8.570	8.328	1.306	**221.118**
08/08/15	13.894	35	67	27.240	3.077	614	40	**44.967**
09/08/15	394	55	0	10.057	1.610	0	0	**12.116**
10/08/15	123.368	14.532	1.889	99.650	9.378	9.632	1.268	**259.718**
11/08/15	124.711	13.546	1.595	90.268	10.578	11.178	1.241	**253.117**
12/08/15	120.715	12.083	922	82.642	10.405	10.683	1.537	**238.987**
13/08/15	115.039	11.545	1.645	77.950	9.375	10.129	1.272	**226.955**
14/08/15	107.139	10.724	1.213	71.534	8.532	8.664	1.264	**209.069**
15/08/15	13.498	69	43	22.390	3.049	502	5	**39.557**
16/08/15	696	42	1	9.308	1.667	0	0	**11.714**
17/08/15	139.243	13.944	1.914	85.792	10.339	8.857	1.378	**261.467**
18/08/15	146.873	12.634	1.655	83.132	9.149	10.922	1.578	**265.943**

19/08/15	147.140	11.625	1.026	82.274	8.540	10.116	1.540	**262.263**
20/08/15	159.576	11.299	1.724	84.693	8.692	8.373	1.441	**275.797**
21/08/15	132.748	10.264	1.177	74.317	7.523	8.180	1.525	**235.735**
22/08/15	16.783	17	81	21.525	1.877	515	36	**40.835**
23/08/15	688	13	0	9.644	1.201	0	0	**11.545**
24/08/15	153.296	11.747	1.774	80.787	7.512	8.984	1.408	**265.507**
25/08/15	140.875	10.683	1.573	77.678	8.028	10.323	1.550	**250.711**
26/08/15	137.979	10.091	1.314	77.263	7.270	10.444	1.729	**246.090**
27/08/15	127.648	9.770	1.214	72.274	6.828	9.103	1.565	**228.402**
28/08/15	122.234	9.584	1.124	68.591	6.554	8.946	1.290	**218.324**
29/08/15	15.541	87	68	22.941	2.334	566	26	**41.564**
30/08/15	802	12	0	8.651	1.279	0	0	**10.744**
31/08/15	125.908	12.365	1.684	84.893	8.569	10.853	1.687	**245.959**
01/09/15	128.842	10.869	1.314	76.506	8.453	18.517	1.868	**246.369**
02/09/15	132.144	11.261	1.280	77.667	8.448	14.935	1.895	**247.631**
03/09/15	119.492	10.723	1.240	74.789	9.241	10.683	2.170	**228.338**
04/09/15	103.224	8.766	973	72.850	10.061	10.034	1.582	**207.490**
05/09/15	12.724	54	91	24.701	3.016	659	34	**41.280**
06/09/15	607	14	0	9.970	1.298	0	0	**11.889**
07/09/15	166	9	11	14.377	1.559	3	0	**16.125**
08/09/15	116.219	12.976	1.525	75.918	9.885	10.534	1.307	**228.364**
09/09/15	121.739	9.219	1.584	90.036	11.165	12.098	1.636	**247.478**
10/09/15	112.193	11.575	1.359	86.121	10.757	9.050	1.362	**232.417**
11/09/15	118.234	10.775	1.203	76.355	8.785	12.035	1.398	**228.787**
12/09/15	16.303	48	97	23.374	2.512	670	14	**43.018**
13/09/15	591	4	0	9.393	1.339	0	0	**11.327**
14/09/15	143.529	13.330	1.755	96.073	9.645	11.955	1.456	**277.743**
15/09/15	144.243	13.216	1.584	94.002	9.887	11.063	1.390	**275.384**
16/09/15	139.022	11.326	1.500	82.572	8.903	11.767	1.456	**256.546**
17/09/15	154.193	10.914	1.348	85.532	8.096	9.562	1.433	**271.076**
18/09/15	141.131	9.507	1.007	72.985	8.028	9.367	1.369	**243.394**
19/09/15	17.951	16	58	22.691	2.316	450	32	**43.513**
20/09/15	756	18	0	10.064	1.299	0	0	**12.138**
21/09/15	157.872	13.228	1.702	89.976	10.475	9.538	1.502	**284.292**
22/09/15	150.442	11.376	1.472	82.146	9.209	11.084	1.629	**267.358**
23/09/15	143.303	10.460	1.304	79.013	8.797	10.813	1.694	**255.384**
24/09/15	141.929	10.515	1.253	75.442	8.637	10.161	1.533	**249.471**
25/09/15	128.052	10.270	1.099	71.750	8.994	9.332	1.301	**230.797**
26/09/15	16.099	22	64	22.078	2.811	445	9	**41.529**
27/09/15	758	37	3	9.494	1.335	1	0	**11.628**
28/09/15	158.171	12.191	1.717	83.574	11.167	10.093	1.494	**278.407**
29/09/15	158.414	10.742	1.549	80.371	11.220	11.520	1.562	**275.378**
30/09/15	144.854	12.124	1.556	78.235	11.563	13.475	1.540	**263.348**

01/10/15	130.794	14.311	1.451	77.409	11.199	12.963	1.579	**249.706**
02/10/15	111.366	15.744	1.239	70.777	10.703	12.140	1.390	**223.358**
03/10/15	15.801	46	71	24.188	3.172	620	75	**43.974**
04/10/15	843	15	0	11.122	2.180	2	0	**14.162**
05/10/15	142.327	21.327	1.555	93.687	12.257	10.390	1.538	**283.082**
06/10/15	135.019	21.408	1.027	102.630	11.205	10.181	1.497	**282.966**
07/10/15	133.284	22.041	880	99.975	11.671	11.192	1.465	**280.508**
08/10/15	91.873	21.389	1.002	94.984	10.788	8.328	1.158	**229.521**
09/10/15	119.313	20.663	899	89.879	10.194	7.067	978	**248.992**
10/10/15	18.646	45	62	25.249	2.820	536	17	**47.375**
11/10/15	547	10	0	7.760	836	0	0	**9.152**
12/10/15	297	17	0	14.992	2.029	3	0	**17.338**
13/10/15	136.190	28.020	1.178	111.161	10.591	7.181	967	**295.287**
14/10/15	147.969	23.468	1.278	110.711	10.121	8.155	862	**302.565**
15/10/15	157.016	16.395	137	69.203	8.154	6.107	550	**257.562**
16/10/15	148.757	21.821	1.119	94.188	8.700	6.474	861	**281.921**
17/10/15	26.294	48	91	26.272	4.891	602	8	**58.207**
18/10/15	230	7	3	10.545	1.913	0	0	**12.698**
19/10/15	145.265	24.481	1.345	102.714	13.589	5.660	577	**293.630**
20/10/15	92.752	5.787	0	44.715	7.073	4.661	630	**155.618**
21/10/15	139.959	16.793	1.463	97.850	12.755	6.558	858	**276.236**
22/10/15	143.619	18.953	1.070	79.657	12.426	6.488	1.059	**263.272**
23/10/15	134.817	17.060	1.019	90.493	11.397	6.072	897	**261.755**
24/10/15	23.384	43	76	20.234	3.395	376	12	**47.519**
25/10/15	218	7	0	7.999	1.878	3	0	**10.105**
26/10/15	145.661	18.011	1.125	73.647	9.354	5.139	790	**253.726**
27/10/15	137.543	18.034	1.993	69.579	9.878	7.123	1.061	**245.212**
28/10/15	141.440	19.103	2.380	69.110	8.909	6.688	1.291	**248.921**
29/10/15	150.411	21.974	1.897	67.221	9.733	8.268	1.238	**260.742**
30/10/15	120.631	18.365	1.121	62.147	10.164	6.854	1.215	**220.497**
31/10/15	15.142	60	74	21.670	3.069	295	109	**40.419**
01/11/15	955	18	0	9.584	1.251	0	0	**11.809**
02/11/15	411	35	0	14.868	2.016	3	0	**17.333**
03/11/15	153.893	23.050	1.866	71.227	10.040	7.977	1.162	**269.215**
04/11/15	149.706	25.007	1.880	68.103	9.416	9.492	1.423	**265.027**
05/11/15	138.918	21.002	1.333	67.410	9.258	10.381	1.301	**249.603**
06/11/15	120.061	19.452	1.003	62.139	8.307	9.196	1.277	**221.434**
07/11/15	15.816	54	77	21.792	2.793	564	37	**41.134**
08/11/15	1.058	13	1	10.197	1.286	1	0	**12.557**
09/11/15	139.043	23.344	1.567	77.975	9.024	9.208	1.067	**261.227**
10/11/15	133.852	24.154	1.326	72.293	8.781	10.173	1.082	**251.661**
11/11/15	128.693	19.702	1.237	64.330	7.642	9.792	1.103	**232.500**
12/11/15	136.052	20.753	1.124	74.333	7.326	9.786	1.204	**250.578**

13/11/15	116.609	16.595	1.095	71.128	5.078	7.237	631	**218.374**
14/11/15	19.992	22	62	25.563	2.047	588	9	**48.282**
15/11/15	104	6	0	10.145	1.284	1	0	**11.539**
16/11/15	143.892	25.099	1.719	98.488	6.667	6.907	936	**283.708**
17/11/15	145.745	22.916	1.515	98.141	6.755	8.880	927	**284.880**
18/11/15	118.741	19.150	1.497	85.924	6.126	7.945	855	**240.238**
19/11/15	144.840	18.966	1.273	87.394	5.831	7.449	857	**266.611**
20/11/15	102.512	14.421	656	64.104	5.020	5.953	581	**193.247**
21/11/15	19.706	24	52	22.634	2.111	279	27	**44.833**
22/11/15	282	14	0	9.019	1.100	1	0	**10.415**
23/11/15	157.958	24.756	1.635	93.081	7.330	8.117	1.106	**293.982**
24/11/15	151.713	22.697	1.427	90.244	7.133	10.596	1.160	**284.970**
25/11/15	149.526	19.660	1.164	79.841	7.284	10.197	1.061	**268.732**
26/11/15	142.862	20.702	1.206	84.282	6.784	10.621	1.128	**267.584**
27/11/15	119.840	16.769	1.077	73.527	5.572	8.982	877	**226.643**
28/11/15	17.371	61	69	26.130	2.597	548	35	**46.809**
29/11/15	4	22	0	7.915	1.153	0	0	**9.094**
30/11/15	153.379	20.069	1.459	81.822	8.874	10.807	999	**277.408**
01/12/15	143.331	22.921	1.309	92.569	8.355	11.862	1.094	**281.441**
02/12/15	131.221	23.053	986	84.534	7.962	12.135	1.042	**260.933**
03/12/15	120.892	18.813	767	78.743	7.084	9.410	1.097	**236.805**
04/12/15	108.884	17.705	872	72.917	7.636	10.637	1.025	**219.676**
05/12/15	15.082	46	54	25.335	2.383	630	38	**43.569**
06/12/15	959	10	3	10.106	1.357	2	0	**12.436**
07/12/15	127.563	20.125	1.104	93.808	8.704	11.081	1.161	**263.547**
08/12/15	106.469	21.509	914	77.718	7.285	10.074	774	**224.741**
09/12/15	122.981	20.997	1.049	82.464	7.556	10.673	816	**246.535**
10/12/15	122.245	20.212	998	79.215	7.780	9.610	919	**240.979**
11/12/15	116.570	18.118	808	75.008	6.678	8.966	789	**226.937**
12/12/15	19.982	31	69	22.466	2.093	608	6	**45.256**
13/12/15	5.305	15	0	9.619	1.021	1	0	**15.961**
14/12/15	134.457	23.982	1.252	89.024	9.021	11.099	790	**269.624**
15/12/15	133.580	22.320	981	87.670	8.315	11.131	997	**264.994**
16/12/15	115.405	20.284	1.031	80.216	8.026	10.791	988	**236.741**
17/12/15	140.123	18.612	973	80.029	7.637	10.235	879	**258.489**
18/12/15	109.796	14.239	770	72.848	7.607	8.923	584	**214.767**
19/12/15	14.496	50	56	24.096	2.411	440	29	**41.579**
20/12/15	520	17	3	10.409	1.220	0	0	**12.169**
21/12/15	129.500	24.121	1.095	84.852	8.387	8.909	642	**257.505**
22/12/15	113.437	21.144	1.005	74.949	8.057	8.879	641	**228.111**
23/12/15	90.052	16.983	678	60.679	6.319	7.205	425	**182.341**
24/12/15	18.766	4.334	114	25.649	2.562	1.383	57	**52.864**
25/12/15	568	4	0	5.646	702	0	0	**6.920**

26/12/15	13.433	35	33	17.163	1.454	318	6	**32.443**
27/12/15	1.054	17	0	8.476	964	0	0	**10.511**
28/12/15	102.884	25.969	889	78.464	7.772	7.432	445	**223.855**
29/12/15	104.756	22.985	681	70.425	7.076	7.007	510	**213.440**
30/12/15	87.476	18.234	389	60.804	6.613	6.087	321	**179.924**
31/12/15	811	45	2	21.046	2.285	127	0	**24.315**
01/01/16	770	9	0	6.323	564	0	0	**7.666**
02/01/16	14.758	38	41	17.615	1.458	257	8	**34.175**
03/01/16	1.538	19	0	9.533	722	0	0	**11.812**
04/01/16	135.275	29.155	993	100.849	8.111	11.032	710	**286.125**
05/01/16	139.111	24.549	893	99.292	8.763	13.572	853	**287.034**
06/01/16	138.200	24.500	853	89.096	8.175	11.775	1.087	**273.687**
07/01/16	137.821	22.798	848	85.421	8.621	10.787	848	**267.144**
08/01/16	131.817	23.124	713	80.792	8.434	12.304	679	**257.863**
09/01/16	23.229	60	78	25.923	2.447	942	13	**52.693**
10/01/16	1.697	23	0	10.270	2.298	3	0	**14.290**
11/01/16	147.224	27.938	976	95.334	12.169	11.156	589	**295.384**
12/01/16	147.535	28.979	947	93.407	13.401	11.903	798	**296.970**
13/01/16	148.655	25.735	817	90.884	13.733	11.508	865	**292.196**
14/01/16	165.959	22.420	763	93.993	12.922	8.682	611	**305.349**
15/01/16	160.804	25.113	743	83.102	11.888	9.014	703	**291.367**
16/01/16	26.900	35	72	23.149	3.802	552	22	**54.532**
17/01/16	1.738	11	0	8.592	1.915	0	0	**12.256**
18/01/16	174.212	30.979	1.062	91.034	11.726	9.246	754	**319.014**
19/01/16	168.034	27.672	856	83.035	11.410	10.829	897	**302.734**
20/01/16	162.299	24.222	909	81.776	12.411	10.032	895	**292.545**
21/01/16	160.521	21.989	758	78.144	11.186	10.003	981	**283.581**
22/01/16	144.203	22.291	678	69.968	8.844	8.983	871	**255.837**
23/01/16	22.749	20	57	22.024	2.557	573	26	**48.005**
24/01/16	828	9	0	8.887	1.424	1	0	**11.149**
25/01/16	166.503	27.623	990	77.108	10.316	8.737	806	**292.084**
26/01/16	163.764	23.516	970	76.137	9.482	10.418	951	**285.238**
27/01/16	158.031	35.735	2.226	114.903	9.062	10.885	950	**331.792**
28/01/16	155.770	23.195	855	77.879	8.512	10.589	1.042	**277.843**
29/01/16	143.499	20.766	676	72.433	9.030	9.714	991	**257.109**
30/01/16	20.333	37	54	21.821	2.671	637	38	**45.590**
31/01/16	685	5	0	8.427	1.462	2	0	**10.581**
01/02/16	138.201	25.541	911	80.660	8.819	9.172	1.026	**264.330**
02/02/16	146.225	24.312	938	77.965	9.728	10.010	1.207	**270.385**
03/02/16	134.022	23.564	899	77.861	9.288	10.867	1.442	**257.942**
04/02/16	127.770	22.168	808	76.229	9.745	11.537	1.323	**249.579**
05/02/16	106.178	15.939	668	75.788	10.195	9.710	913	**219.391**
06/02/16	14.252	51	62	24.131	2.701	527	6	**41.731**

07/02/16	89	12	0	9.491	1.166	0	0	**10.758**
08/02/16	105	15	1	20.391	1.933	11	0	**22.455**
09/02/16	89	15	0	16.376	1.949	3	0	**18.431**
10/02/16	84.298	22.688	684	70.490	8.720	6.896	343	**194.119**
11/02/16	139.858	29.742	1.094	98.813	9.096	12.324	978	**291.904**
12/02/16	137.558	28.810	825	94.266	8.934	11.612	827	**282.833**
13/02/16	23.244	40	82	30.529	3.059	827	19	**57.800**
14/02/16	612	10	0	8.719	1.136	4	0	**10.481**
15/02/16	153.733	32.021	1.134	107.040	7.898	10.137	843	**312.806**
16/02/16	126.445	30.808	1.034	102.645	6.148	9.467	828	**277.375**
17/02/16	160.070	27.588	1.396	95.508	7.101	10.919	1.155	**303.738**
18/02/16	154.923	23.536	1.318	88.313	7.562	11.002	1.166	**287.819**
19/02/16	139.247	22.205	1.102	82.034	8.024	9.348	962	**262.922**
20/02/16	21.568	45	213	25.655	2.389	629	25	**50.523**
21/02/16	743	12	0	10.057	881	1	0	**11.694**
22/02/16	147.323	27.213	1.723	74.152	8.338	11.793	927	**271.469**
23/02/16	151.362	28.973	1.650	100.487	8.525	11.173	1.285	**303.454**
24/02/16	143.805	25.442	1.726	90.313	8.600	11.474	1.316	**282.676**
25/02/16	135.779	23.263	1.592	81.312	8.254	10.532	1.229	**261.961**
26/02/16	122.792	23.481	1.471	74.478	7.920	10.534	1.092	**241.768**
27/02/16	17.846	26	184	25.955	2.742	483	50	**47.285**
28/02/16	259	24	0	8.239	1.631	0	0	**10.153**
29/02/16	152.370	30.535	2.241	93.782	10.491	10.235	1.249	**300.902**
01/03/16	135.790	29.648	1.768	89.477	10.433	11.593	1.322	**280.030**
02/03/16	103.168	22.676	1.612	80.245	8.771	9.886	1.155	**227.513**
03/03/16	122.063	25.751	1.715	81.720	9.780	10.703	1.401	**253.132**
04/03/16	108.146	19.854	1.553	78.398	9.658	9.513	1.301	**228.423**
05/03/16	14.096	83	247	28.503	3.333	675	61	**46.999**
06/03/16	11	8	0	9.671	1.426	1	0	**11.116**
07/03/16	127.594	32.566	1.860	96.734	10.620	9.757	1.335	**280.467**
08/03/16	118.358	30.257	1.806	90.027	10.073	10.236	1.172	**261.929**
09/03/16	118.798	30.047	1.938	91.967	10.138	10.301	1.189	**264.379**
10/03/16	115.880	27.962	2.099	87.157	10.488	10.149	1.261	**254.997**
11/03/16	104.541	22.810	1.781	78.554	8.922	8.799	869	**226.277**
12/03/16	15.630	43	258	25.053	2.639	613	20	**44.256**
13/03/16	707	17	0	10.139	1.758	1	0	**12.621**
14/03/16	144.387	33.633	2.256	101.457	10.157	9.777	1.260	**302.928**
15/03/16	151.172	29.328	2.211	100.100	10.227	10.181	1.488	**304.707**
16/03/16	147.284	26.358	2.061	91.785	9.352	8.774	1.419	**287.033**
17/03/16	163.399	24.028	1.713	92.419	6.726	8.109	1.230	**297.623**
18/03/16	159.224	23.696	1.783	84.294	9.365	9.010	1.359	**288.731**
19/03/16	20.300	25	215	24.041	2.549	420	20	**47.570**
20/03/16	1.166	10	2	12.231	1.114	0	0	**14.523**

21/03/16	157.650	27.703	2.106	91.652	10.897	9.858	893	**300.758**
22/03/16	146.688	24.139	2.024	91.436	9.137	9.937	1.051	**284.413**
23/03/16	131.307	21.176	1.943	76.279	8.427	9.286	944	**249.362**
24/03/16	100.408	22.991	1.613	69.861	8.539	7.953	781	**212.145**
25/03/16	307	309	0	7.216	1.832	11	0	**9.676**
26/03/16	9.992	57	206	18.496	1.611	212	0	**30.576**
27/03/16	971	39	0	7.787	1.127	1	0	**9.924**
28/03/16	150.836	38.716	3.111	89.118	8.752	8.800	886	**300.218**
29/03/16	160.042	33.042	3.269	83.304	8.728	10.126	1.194	**299.705**
30/03/16	149.260	26.501	3.045	79.453	9.276	11.252	1.133	**279.921**
31/03/16	138.906	24.610	2.834	77.590	9.734	10.194	1.064	**264.931**
01/04/16	113.619	23.656	2.330	72.442	9.069	8.455	942	**230.513**
02/04/16	13.816	66	248	24.454	1.443	621	18	**40.665**
03/04/16	402	14	0	13.086	442	0	0	**13.944**
04/04/16	129.374	30.235	1.506	83.956	9.872	9.451	1.048	**265.443**
05/04/16	125.047	27.773	1.503	87.157	11.243	11.155	1.368	**265.245**
06/04/16	118.230	23.577	1.734	86.372	11.007	11.197	1.245	**253.362**
07/04/16	112.649	25.398	3.086	82.141	10.552	11.153	1.164	**246.143**
08/04/16	96.205	24.125	2.512	75.296	9.225	9.392	754	**217.509**
09/04/16	12.012	51	329	24.797	1.439	505	8	**39.140**
10/04/16	331	23	0	12.136	1.073	0	0	**13.564**
11/04/16	119.982	31.012	3.551	93.298	11.211	10.346	850	**270.251**
12/04/16	123.291	28.714	3.285	88.554	12.461	11.298	1.099	**268.701**
13/04/16	121.752	24.859	3.095	83.046	10.098	10.646	1.182	**254.678**
14/04/16	122.266	23.256	3.066	81.259	9.624	10.230	1.064	**250.764**
15/04/16	116.990	21.067	2.696	71.861	9.124	8.709	809	**231.256**
16/04/16	14.802	31	298	21.331	1.579	600	7	**38.649**
17/04/16	941	30	0	9.900	1.002	0	0	**11.873**
18/04/16	138.884	28.427	3.031	88.220	9.945	9.517	718	**278.741**
19/04/16	132.396	26.207	2.347	80.448	10.011	10.191	1.063	**262.664**
20/04/16	112.154	22.366	2.738	79.494	9.786	7.697	1.014	**235.249**
21/04/16	178	112	0	20.053	2.837	0	0	**23.179**
22/04/16	99.553	25.942	2.567	69.165	7.814	6.646	507	**212.193**
23/04/16	11.802	27	309	20.433	1.625	495	18	**34.710**
24/04/16	786	74	0	9.948	1.341	0	0	**12.149**
25/04/16	140.958	28.520	3.358	94.431	9.387	10.090	837	**287.582**
26/04/16	132.824	26.549	3.185	83.196	10.059	11.675	1.094	**268.581**
27/04/16	123.455	23.034	2.740	80.728	9.608	11.580	918	**252.063**
28/04/16	129.819	21.045	2.461	69.937	9.034	10.924	828	**244.049**
29/04/16	113.880	19.790	2.371	70.326	9.358	10.676	741	**227.143**
30/04/16	13.594	81	321	23.574	1.785	433	13	**39.802**
01/05/16		32	0	9.600	1.433	0	0	**11.066**
02/05/16	130.759	28.153	3.056	90.879	11.141	11.480	817	**276.285**

03/05/16	115.975	25.775	2.951	89.782	11.669	11.638	1.072	**258.863**
04/05/16	108.203	23.415	2.632	85.906	10.207	11.368	1.101	**242.832**
05/05/16	104.311	21.150	2.917	85.703	10.765	12.218	1.105	**238.170**
06/05/16	88.187	18.309	2.151	85.476	10.534	10.748	1.023	**216.427**
07/05/16	9.131	68	335	24.400	2.004	564	4	**36.507**
08/05/16	564	71	0	8.930	1.287	0	0	**10.852**
09/05/16	103.906	30.121	2.850	95.890	9.908	10.786	768	**254.228**
10/05/16	104.238	29.125	2.646	90.216	10.414	12.010	860	**249.509**
11/05/16	103.369	30.553	2.220	87.053	9.425	12.060	948	**245.628**
12/05/16	98.671	27.561	2.067	82.145	8.501	12.288	778	**232.010**
13/05/16	87.999	25.636	1.678	79.129	8.507	11.090	741	**214.780**
14/05/16	10.604	63	280	21.807	2.105	512	3	**35.374**
15/05/16	791	29	1	9.093	1.298	5	0	**11.217**
16/05/16	117.623	29.568	2.844	93.736	10.429	11.956	715	**266.870**
17/05/16	115.801	37.218	3.397	87.725	9.603	14.104	725	**268.574**
18/05/16	112.739	31.606	3.158	81.688	10.992	11.951	873	**253.007**
19/05/16	110.971	27.193	3.163	80.007	9.121	12.409	836	**243.701**
20/05/16	98.809	29.775	2.808	78.201	9.557	10.798	696	**230.643**
21/05/16	13.398	59	434	21.975	2.236	555	19	**38.676**
22/05/16	665	11	0	9.352	298	0	0	**10.326**
23/05/16	116.627	35.275	3.711	84.928	9.563	12.503	889	**263.495**
24/05/16	114.471	29.896	3.800	81.751	9.271	12.785	762	**252.737**
25/05/16	107.684	26.474	3.163	75.394	8.840	12.116	792	**234.463**
26/05/16	3	86	61	17.712	2.256	0	0	**20.118**
27/05/16	106.600	27.609	2.700	70.547	7.319	8.974	578	**224.327**
28/05/16	14.536	316	458	19.193	1.929	506	12	**36.950**
29/05/16	774	326	0	8.339	1.589	0	0	**11.027**
30/05/16	131.390	29.997	3.648	85.651	9.250	14.501	1.348	**275.784**
31/05/16	124.695	28.768	3.724	86.846	9.652	14.983	1.092	**269.759**
01/06/16	108.191	29.184	3.711	85.830	10.581	13.339	1.402	**252.239**
02/06/16	98.825	26.379	3.683	85.692	9.275	12.528	949	**237.331**
03/06/16	87.883	25.425	3.761	82.343	9.040	11.480	1.265	**221.198**
04/06/16	12.435	1.380	568	27.109	1.032	309	7	**42.840**
05/06/16	534	110	0	11.618	1.061	0	0	**13.322**
06/06/16	104.787	28.421	4.367	94.221	12.171	12.196	1.396	**257.559**
07/06/16	104.587	28.616	5.001	94.800	12.490	12.218	1.355	**259.067**
08/06/16	102.032	30.234	4.632	87.462	10.646	11.417	1.066	**247.489**
09/06/16	146.432	26.003	4.169	84.271	9.437	17.929	1.538	**289.780**
10/06/16	876.158	22.487	4.118	163.952	9.520	105.911	950	**1.183.096**
11/06/16	12.107	105	670	21.553	2.339	482	21	**37.278**
12/06/16	382	67	0	7.416	1.140	0	0	**9.004**
13/06/16	111.145	31.339	5.375	81.663	9.058	10.027	824	**249.431**
14/06/16	125.211	29.815	5.587	86.252	9.582	11.034	1.011	**268.491**

15/06/16	129.407	29.099	5.736	87.274	11.681	11.256	760	**275.213**
16/06/16	125.559	28.514	5.726	81.550	12.009	11.587	995	**265.940**
17/06/16	122.662	26.654	5.069	78.540	9.071	9.418	1.025	**252.439**
18/06/16	17.544	140	619	21.197	2.195	399	77	**42.170**
19/06/16	545	95	0	8.115	1.457	0	0	**10.212**
20/06/16	139.368	31.215	5.227	93.991	12.652	9.897	1.070	**293.419**
21/06/16	133.408	32.222	4.861	86.369	10.864	12.194	1.101	**281.018**
22/06/16	121.177	28.494	5.466	81.197	10.420	10.840	985	**258.579**
23/06/16	111.292	24.772	4.624	72.356	10.458	9.079	738	**233.319**
24/06/16	96.352	22.555	3.982	63.297	8.760	8.212	743	**203.901**
25/06/16	13.546	190	705	21.070	2.642	477	66	**38.695**
26/06/16	579	166	0	8.342	1.678	0	0	**10.765**
27/06/16	135.073	30.793	5.578	88.161	11.797	9.800	980	**282.183**
28/06/16	135.443	29.090	6.089	86.720	10.262	9.900	883	**278.387**
29/06/16	146.047	25.053	5.574	86.435	11.432	11.343	898	**286.783**
30/06/16	149.093	18.342	5.243	91.907	11.209	10.442	982	**287.217**
01/07/16	119.479	25.763	4.642	81.009	9.967	11.052	850	**252.762**
02/07/16	16.376	166	801	24.979	3.117	889	130	**46.458**
03/07/16	549	82	0	9.750	1.714	0	0	**12.095**
04/07/16	127.185	32.839	9.648	98.013	10.916	11.573	942	**291.116**
05/07/16	124.282	34.775	11.429	98.494	11.762	11.901	1.115	**293.756**
06/07/16	117.264	30.565	11.689	89.146	11.132	11.567	1.203	**272.567**
07/07/16	109.715	29.377	10.056	89.995	11.648	10.381	793	**261.965**
08/07/16	98.210	28.480	8.896	70.657	10.610	9.246	508	**226.607**
09/07/16	12.101	120	1.875	23.181	2.838	691	81	**40.886**
10/07/16	722	74	0	9.489	2.055	3	0	**12.343**
11/07/16	124.024	15.839	11.383	102.838	12.535	10.149	788	**277.555**
12/07/16	119.092	30.775	12.023	96.720	11.391	11.341	827	**282.170**
13/07/16	120.181	31.969	12.183	92.329	11.732	10.959	834	**280.187**
14/07/16	122.137	29.580	10.997	89.219	10.902	10.311	842	**273.988**
15/07/16	123.098	29.822	10.071	79.893	10.714	9.214	661	**263.473**
16/07/16	16.496	233	1.766	21.776	1.933	596	184	**42.983**
17/07/16	451	86	0	8.850	1.614	9.957	0	**20.958**
18/07/16	154.437	32.978	11.243	96.216	11.220	0	632	**306.726**
19/07/16	154.793	34.104	11.241	93.602	11.276	11.310	699	**317.027**
20/07/16	141.158	33.335	11.130	94.060	11.970	10.991	698	**303.342**
21/07/16	144.915	30.123	9.929	89.338	10.864	8.984	727	**294.880**
22/07/16	139.444	28.184	10.643	80.977	10.326	9.183	752	**279.509**
23/07/16	18.651	291	2.973	24.642	3.334	373	21	**50.284**
24/07/16	483	77	0	9.784	1.870	0	0	**12.213**
25/07/16	164.194	35.083	12.255	98.915	11.597	9.776	741	**332.561**
26/07/16	160.550	26.607	10.240	97.133	11.180	10.428	742	**316.880**
27/07/16	154.145	26.140	10.509	93.898	10.101	9.752	859	**305.404**

28/07/16	173.201	17.065	9.081	102.377	9.188	9.014	739	**320.666**
29/07/16	148.773	27.515	7.610	90.367	9.923	8.831	608	**293.627**
30/07/16	21.765	272	1.743	27.598	4.359	661	57	**56.454**
31/07/16	0	0	0	0	0	0	0	**0**

ANEXO I - C
PLANO DE ACOMPANHAMENTO DA QUALIDADE

1 A execução integral do Plano de Acompanhamento da Qualidade é obrigatória pela CONTRATADA e será objeto de auditoria total pela CAIXA de todos os procedimentos utilizados, podendo a CAIXA interferir a qualquer tempo na metodologia, parâmetros e execução, buscando a correção, melhoria e conformidade da prestação dos serviços contratados.

1.1 A CAIXA realizará o acompanhamento das atividades dos supervisores, analistas, monitores e operadores da CONTRATADA, utilizando sistemas de escuta telefônica e acompanhamento de telas, como ferramenta de auditoria, ou mesmo contratando Empresa especializada para mensurar a qualidade dos serviços prestados.

1.2 A CAIXA realizará o acompanhamento das atividades dos multiplicadores da CONTRATADA, preparando-os para ministrar treinamentos nos assuntos relacionados à CAIXA e participando como ouvinte nas turmas de treinamentos ministrados aos operadores.

1.3 A CAIXA poderá monitorar qualquer operador, analista ou supervisor da CONTRATADA, diretamente ou através da monitoração cruzada entre as suas Centralizadoras Nacionais de Telesserviços.

2 MÓDULO DE MONITORAMENTO

2.1 O Monitoramento é um instrumento de aferição da qualidade e conformidade do Atendimento, realizados pela CONTRATADA e pela CAIXA. Tem como objetivos:

- Verificar conhecimento técnico de microinformática;
- Verificar o conhecimento sobre produtos e serviços e uso correto dos procedimentos dos operadores;
- Habilidades de comunicação, de interação;
- Verificar o padrão de atendimento das ligações e do atendimento via *chat* e *e-mail* ou outros meios eletrônicos;
- Verificar o tratamento dispensado aos clientes e usuários dos serviços da CAIXA de acordo com os quesitos pré-definidos pela CAIXA (atitudes e posturas observadas no relacionamento com o cliente).
- Verificar se os operadores estão cumprindo o objetivo repassado para atendimento e cada Fila específica.

2.2 **Responsabilidade da Contratada:**

- Manter profissionais com perfil adequado ao cargo, devidamente capacitados e treinados, não opondo restrições quanto ao sexo, raça, idade ou necessidades especiais, assegurando a certificação dos exames foniátricos e audiométricos.
- Audição de ligações telefônicas relativas ao atendimento feito pelos operadores;
- Avaliação dos atendimentos feitos via *chat* e *e-mail* ou redes sociais ou outro meio de comunicação.
- Monitoramento de tela de microcomputadores no processo de atendimento feito pelos operadores;
- Basear-se nos monitoramentos e avaliações realizados para a realização de *feedback* para os operadores baseado nos monitoramentos e avaliações;
- Apuração das reclamações relativas aos operadores, registradas pelos usuários dos Telesserviços nos sistemas disponíveis para tal finalidade ou na Ouvidoria da CAIXA e confrontadas com as respectivas gravações dos atendimentos para providências cabíveis;
- Identificação das necessidades de treinamentos específicos e/ou de nivelamento de informações;
- Participação em reunião com a equipe da CAIXA sempre que houver necessidade;
- Realização de fóruns de debate, de nivelamento e de padronização dos atendimentos;
- Registro em base histórica de informações sobre os monitoramentos efetuados;
- Utilização dos sistemas e aplicativos da CAIXA e/ou da CONTRATADA, destinados ao controle dos monitoramentos.

2.3 **Responsabilidade da Contratante:**

- Audição de ligações telefônicas relativas ao atendimento feito pelos operadores;
- Avaliação dos atendimentos feitos via *chat* e *e-mail*.
- Monitoramento de tela de microcomputadores no processo de atendimento/abordagem feito pelos operadores;
- Registro em base histórica de informações sobre os monitoramentos efetuados;
- Utilização dos sistemas e aplicativos da CAIXA, destinados ao controle dos monitoramentos.

2.4 **Público Alvo**:

- Operadores alocados em todas as Filas de Atendimento, tanto telefônicas como eletrônicas e analistas.

2.5 **Periodicidade:**

- CONTRATADA:

I) A CONTRATADA deverá monitorar os operadores de forma que todos sejam avaliados, independente da mídia utilizada, que poderá ser voz ou escrita. A quantidade mínima mensal e a periodicidade serão determinadas pela CAIXA. Deverão também ser distribuídos de forma a não concentrar a execução de determinadas atividades em certos períodos no mês;

II) Os monitoramentos deverão ter reflexos tempestivos, devendo seus resultados serem repassados aos operadores e demais profissionais interessados em, no máximo, 03 (três) dias após o atendimento/abordagem. Para problemas comportamentais e erros técnicos graves, as providências deverão ser imediatas;

III) Deverá ocorrer monitoramento do respectivo operador toda vez em que houver registro de reclamação de seu atendimento, independente da mídia e do cronograma pré-estabelecido.

- CAIXA:

I) A CAIXA monitorará a operação de forma amostral, independente da mídia utilizada, que poderá ser voz ou escrita. A quantidade mínima mensal e a periodicidade serão determinadas pela CAIXA;

II) Os monitoramentos deverão ter reflexos tempestivos, devendo seus resultados ser repassados, pela CONTRATADA, aos operadores e demais profissionais interessados em, no máximo, 03 (três) dias após o atendimento/abordagem. Para problemas comportamentais e erros técnicos graves, as providencias deverão ser imediatas.

2.6 **Recursos:**

- Sistemas e aplicativos da CAIXA, ou outros que atendam às necessidades e com autorização da CAIXA;
- Gravações de ligações telefônicas relativas ao atendimento feito pelos operadores;
- Gravações de tela de microcomputadores no processo do atendimento/abordagem feito pelos operadores;
- Fones de ouvido tipo *headfone*;
- Sistema de escuta e gravação telefônica necessários para o serviço de escuta, gravação de ligações, gravação de tela de microcomputadores e registro dos dados do monitoramento;

- Informações da CAIXA relativa às reclamações registradas nos sistemas disponíveis para tal finalidade ou na sua Ouvidoria;
- Utilização de técnicas de Cliente Oculto.

2.7 **Procedimentos Operacionais para o Monitoramento feito pela Contratada:**

- Divisão dos operadores em grupos que ficarão sob a responsabilidade dos respectivos monitores;
- A quantidade de atendimentos a serem monitorados no dia ou no período será definida pela CAIXA, garantindo que todos os operadores sejam monitorados durante o mês;
- Monitoramento da tela dos microcomputadores dos operadores dentro da amostra representativa;
- Registro em base histórica de informações sobre os monitoramentos efetuados;
- Emissão de parecer relativo à apuração da reclamação registrada na Ouvidoria, com as devidas providências a serem tomadas e registro na base histórica de informações quando ocorrer confirmação do conteúdo da reclamação;
- Orientação aos Multiplicadores para a elaboração de treinamentos específicos e/ou de nivelamento de informações cuja necessidade foi identificada por meio do monitoramento, com periodicidade no mínimo mensal;
- Elaboração de relatório com análise de todos os dados apurados;
- Encaminhamento do relatório à CAIXA para acompanhamento dos dados;
- A CAIXA poderá solicitar baterias de Testes de atendimento/abordagem para um grupo de filas ou fila específica. A periodicidade poderá ser pontual ou periódica, determinada pela CAIXA. Os testes serão avaliados conforme os quesitos de aferição determinados neste módulo.

2.8 **Procedimentos Operacionais para o Monitoramento feito pela CAIXA:**

- Divisão dos operadores em grupos;
- A quantidade de operadores a serem monitorados no dia ou no período será definida pela CAIXA;
- Monitoramento da tela dos microcomputadores dos operadores monitorados;
- Registro em base histórica de informações sobre os monitoramentos efetuados;
- Elaboração de relatório com análise de todos os dados apurados;

2.9 **Resultados:**

- Informação aos gestores da CAIXA e da CONTRATADA acerca do desempenho dos operadores.

2.10 A CAIXA deverá monitorar qualquer operador e supervisor da CONTRATADA, realizar suas próprias avaliações baseadas nos mesmos critérios apresentados neste módulo, com objetivo de confrontar os resultados apresentados pela CONTRATADA e que se apresentem divergentes ou não conclusivos.

3 MÓDULO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

3.1 A pesquisa de satisfação dos usuários tem como objetivo verificar a existência do conjunto de elementos básicos necessários à realização de um atendimento adequado considerando:

3.1.1 As questões da pesquisa serão elaboradas pela CAIXA para identificar, validar e priorizar os interesses CAIXA de maneira a identificar o que realmente agrega valor ao cliente para realização de contatos e atendimentos.

3.1.2 Caso haja alteração das questões da pesquisa a CONTRATADA terá 10 (dez) dias para se adaptar.

3.1.3 Medir a satisfação dos clientes abordados para adequação do modelo de gestão sobre produtos/serviços de acordo com o mercado e exigências do cliente.

3.1.4 Identificar as vantagens competitivas, vulnerabilidades e os aspectos capazes de fidelizar clientes.

3.1.5 Utilizar o resultado para a elaboração e acompanhamento de um Plano de Maximização da Satisfação e Fidelidade do Cliente.

3.2 **Responsabilidades da CONTRATADA:**

- Atuar de forma transparente durante a realização da pesquisa, para que as amostras coletadas possam refletir a realidade do atendimento e não um ambiente diferenciado durante o período de realização;
- Atuar sempre de forma pró-ativa junto aos seus empregados para manter a satisfação dos usuários em nível elevado.

3.3 **Público Alvo:**

- Clientes, não clientes, parceiros, prestadores e empregados da CAIXA.

3.4 **Periodicidade:**

- O período regular de aplicação das Pesquisas de Satisfação dos Usuários poderá ser ocasional, periódico ou contínuo:

I) Ocasional: Por solicitação dos gestores da CAIXA ou por motivo de verificações pontuais;

II) Periódicos: Quantidade e periodicidade determinadas pela CAIXA;

III) Contínuos: Período indeterminado, a critério da CAIXA.

3.5 **Recursos:**

- Pesquisa Eletrônica, utilizando recursos da Unidade de Resposta Audível (URA);
- Pesquisa Humana, utilizando perguntas realizadas pelo Operador de Telesserviços/telemarketing após a realização do atendimento;
- Pesquisa Humana (cliente oculto), utilizando perguntas realizadas por clientes e respondidas pelo Operador de Telesserviços/telemarketing durante a realização do atendimento;
- Pesquisa por Formulário, encaminhado junto às respostas enviadas às mensagens recebidas por *e-mail*.

3.6 **Procedimento Operacional:**

- Durante o desenvolvimento da pesquisa, os usuários atendidos serão convidados a participar da pesquisa e a responder as perguntas propostas;
- Para cada Fila de Atendimento será necessária uma amostra contendo um mínimo, estipulado pela CAIXA, de entrevistas válidas;
- Após a realização do atendimento, os clientes e não clientes da CAIXA serão submetidos a questionários diretos, nos quais deverão avaliar o atendimento atribuindo notas numa escala determinada pela CAIXA;
- Para mensuração dos elementos básicos que compõem o atendimento e/ou abordagem, a pesquisa terá um ou mais itens de avaliação que serão definidos e alterados a critério exclusivo da CAIXA, com base nas melhores práticas do Mercado e nos Conhecimentos, Habilidades e Atitudes necessários para prestar os

atendimentos (falado ou escrito) das Filas de Atendimento telefônico e eletrônico.

3.7 **Resultados:**

- Formulação de ações que gerem uma melhoria na satisfação dos usuários em cada uma das Filas de Atendimento. Estas ações podem ser: treinamento dos operadores, redimensionamento de força de trabalho, alteração dos procedimentos utilizados;
- Registro e tabulação dos resultados obtidos nas avaliações para acompanhar o desempenho da CONTRATADA.

3.8 **Indicadores de Desempenho:**

- Deverá ser apurada a satisfação dos usuários para cada Fila, utilizando a seguinte metodologia:

I) O escore "satisfação por indivíduo" é formado pelo somatório das respostas por itens, dividido pelo total de itens avaliados na sua pesquisa, multiplicados por 100 (cem);

II) O escore de "satisfação da Fila" é formada a partir do somatório das "satisfações dos indivíduos" daquela fila, dividido pela quantidade de pesquisas válidas da amostra;

4 INDICADORES DE QUALIDADE

4.1 A qualidade do atendimento será acompanhada através do Nível de Qualidade (NQ).

4.1.1 O **Nível de Qualidade do Atendimento (NQ)** é a média aritmética ponderada das notas das monitorias CAIXA, somadas às notas da pesquisa de satisfação do usuário, ***calculado por fila mensalmente***, de acordo com a seguinte fórmula matemática:

$$NQ = \frac{xa + yb}{x + y}$$

Sendo:
a = Nota de satisfação do usuário
b = Nota da monitoração da CAIXA

4.1.1.1 A CAIXA definirá os pesos *x* e *y* para as notas acima.

4.1.1.2 Para os meses em que a CAIXA optar por não realizar pesquisa de satisfação do usuário, será considerada apenas a nota de monitoração da CAIXA, sem ponderação.

ANEXO I - D
METODOLOGIA DA PRECIFICAÇÃO

1 DESCRIÇÃO

1.1 A Metodologia de Precificação do Minuto é a orientação definida pela CAIXA para a apuração e preenchimento dos valores e das planilhas que comporão a Proposta Comercial (ANEXO II) a ser apresentada pela LICITANTE.

1.2 É obrigatória a apresentação junto à Documentação Complementar, na forma do subitem 9 do Edital de Licitação, as seguintes planilhas citadas neste ANEXO e apresentadas nos ANEXO I - I, I - J, I - L e ANEXO III, respectivamente:

Planilhas de Alocação de Operadores por segmento
Planilhas de Dimensionamento das Equipes por segmento
Planilha Resumo de Valor de Minuto
Planilha de Composição de Preços
Metodologia de cálculo do absenteísmo

2 DIMENSIONAMENTO DE OPERADORES E DEMAIS CARGOS

2.1 Para o dimensionamento das equipes que executarão os serviços de atendimento, a LICITANTE deverá prever a quantidade de operadores necessários à execução dos serviços de atendimento telefônico, atendimento de CHAT e de atendimento eletrônico, considerando o volume de minutos contratados, a quantidade de acionamentos contratada, curvas de demanda constantes no ANEXO I - B e os indicadores constantes no ANEXO I - G, para o preenchimento da Planilha de Alocação de Operadores, constante no ANEXO I - I.

2.1.1 Para dimensionamento inicial a empresa deverá considerar os dados abaixo de maneira que a “Demanda Base” atenda os critérios da coluna “Critério Mínimo”.

Segmento	Período de análise	Critério mínimo
CIDADÃO	01/2015 à 05/2016	Atender 100% da demanda em pelo menos 83% dos dias produtivos.
SAC	01/2015 à 05/2016	Atender 100% da demanda em pelo menos 90% dos dias produtivos.
STE - CANAIS	01/2015 à 05/2016	Atender 100% da demanda em pelo menos 83% dos dias produtivos.
STE - CONVENIOS	01/2015 à 05/2016	Atender 100% da demanda em pelo menos 83% dos dias produtivos.

STE - SOCIAL	01/2015 à 05/2016	Atender 100% da demanda em pelo menos 83% dos dias produtivos.
COMERCIAL	01/2015 à 05/2016	Atender 100% da demanda em pelo menos 83% dos dias produtivos.
NEGOCIAL	01/2015 à 05/2016	Atender 100% da demanda em pelo menos 83% dos dias produtivos.

2.1.1.1 Os critérios mínimos não isentam a licitante de dimensionar as equipes para cumprir os indicadores constantes do Anexo I – G, em todos os dias de prestação de serviço.

2.1.2 A CONTRATADA deverá considerar que até 40% (quarenta por cento) da demanda de acionamentos eletrônicos será tratada de forma completiva pelos operadores de telemarketing alocados nos canais de Atendimento Telefônico e CHAT.

2.1.2.1 A CONTRATADA deverá considerar que o restante da demanda de acionamentos eletrônicos será tratada de forma exclusiva pelos operadores de telemarketing alocados nos canais de atendimento eletrônico.

2.1.2.2 A CONTRATADA deverá considerar que cada atendimento eletrônico tem um tempo médio de atendimento de 10 (dez) minutos.

2.1.3 Para o dimensionamento, deve ser apreciado o absenteísmo da praça onde será realizada a prestação de serviços.

2.1.3.1 A contratada deverá fornecer a metodologia de composição do cálculo do absenteísmo aplicado por ela, não sendo aceito valor igual a zero para esse fator.

2.1.3.2 Caso ocorra diferença entre o valor de absenteísmo calculado pela contratada e o valor de absenteísmo executado pela mesma, deve a contratada rever seu dimensionamento e alocação, afim de garantir a execução da minutagem ou atendimento eletrônico, conforme histórico contido no Anexo I-B e indicadores contidos no Anexo I-G, não cabendo revisão dos custos ou reequilíbrio do preço.

2.2 O dimensionamento dos demais cargos deverá ser feito pelo entendimento da LICITANTE, observando as condições deste Edital e os parâmetros apresentados para o preenchimento da **Planilha de Dimensionamento das Equipes,** constante no ANEXO I - J.

3 COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

3.1 A **Planilha de Composição de Preços (ANEXO III)** apresentada pela LICITANTE, deverá considerar os dados informados na Planilha de Dimensionamento das Equipes, além das demais despesas necessárias para a prestação dos serviços.

3.2 A Planilha de Composição de Preços deverá expressar o **Valor Mensal por Operador (VMO)** e será utilizada como base nos procedimentos de repactuação do valor do minuto, durante a vigência do Contrato.

3.2.1 Na composição dos preços, a LICITANTE deverá considerar obrigatoriamente para as atividades propostas, no mínimo, o piso salarial e todos os benefícios da categoria, com base na Convenção Coletiva de Trabalho do SINTRATEL/SP (Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing de São Paulo), observando o acréscimo contido no Item 6.1.1.1, do Anexo I – Termo de Referência.

3.2.2 O Valor Mensal por Operador (VMO) será o valor total informado na PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS, dividido pela quantidade de operadores previstos pela LICITANTE para atendimento integral aos serviços, descritos no Termo de Referência.

4 VALORES DE ATENDIMENTO

4.1 Os valores unitários de remuneração deverão ser calculados a partir do valor estimado mensal (valor global dividido por 24 meses)

4.2 O **Valor do Minuto de Atendimento Telefônico (VMAT)**, o **Valor do Atendimento Eletrônico (VAE)** e o **Valor do Minuto de Treinamento (VMT)** deverão constar na **Planilha Resumo de Valor de Minuto** (ANEXO I - L), devendo a LICITANTE manter em sua Proposta Comercial os valores definidos.

ANEXO I - E
QUADRO DOS PERFIS REQUERIDOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

Serviço	Perfil/Habilidades	Formação Mínima
Operador de Telemarketing	Domínio de técnicas de atendimento ao cliente; Facilidade de comunicação/fluência verbal; Ser capaz de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita; Bom relacionamento interpessoal; Facilidade de aprendizado e de repasse de informações; Equilíbrio emocional; Proatividade/criatividade/iniciativa; Boa dicção e tom de voz; Espírito de equipe; Vontade de aprender/atenção concentrada; Postura profissional; Discrição; Comportamento ético; Interesse; Disponibilidade; **Ter conhecimento técnico de microinformática, digitação, sistemas operacionais, navegadores, compactadores de arquivos, editores de texto e planilhas eletrônicas**	Nível Médio completo
Analistas de 1º Nível	Além das definidas para o operador de Telemarketing, o Analista de 1º nível deve possuir: Facilidade no repasse de informações de forma verbal; Capacidade de análise e síntese; Boa capacidade de interpretação de texto Conhecimento de todas as ferramentas/sistemas de atendimento Conhecimento dos procedimentos e rotinas da operação	Nível Médio completo Mínimo de 90 dias como Operador de Telemarketing Técnico

Analistas de 2º Nível	Além das definidas para o **Analista de 1º Nível**, o Analista de 2º Nível deverá possuir: Facilidade no repasse de informações de forma escrita e verbal; Habilidade para gerar relatórios técnicos/operacionais; Capacidade de diagnosticar situações atípicas e consequente busca de soluções. Amplo conhecimento dos produtos CAIXA atendidos pelo Telesserviços, bem como os procedimentos e rotinas de atendimento	Nível Superior Cursando ou Completo Mínimo de 180 dias como Operador de Telemarketing ou cargo superior
Supervisor de Produção	Capacidade para liderar e gerir pessoas e processos; Ser proativo; Habilidade para administrar conflitos; Senso organizacional; Domínio de técnicas gerenciais específicas de Call Center; Postura ética; Liderança educadora. Domínio de ferramentas e processos de gerenciamento de qualidade e produtividade Técnicas de Feedback	Nível Superior Completo
Supervisor de 2º Nível e Supervisor de Qualidade	Além das definidas para o **Supervisor de Produção**, o **Supervisor de 2º Nível e Supervisor de Qualidade** deverão possuir: Técnicas de negociação Ferramentas de diagnóstico e melhoria de processos	Nível Superior Completo
Supervisor de Treinamento	Além das definidas para o **Supervisor de 2º Nível e Supervisor de Qualidade**, o **Supervisor de Treinamento** deverá possuir:	Nível Superior Completo

	Métodos didáticos, Educação Corporativa e de desenvolvimento humano Amplo conhecimento dos produtos CAIXA atendidos pelo Telesserviços, bem como os procedimentos e rotinas de atendimento Habilidade para conduzir treinamentos comportamentais	
Coordenador de Produção, Coordenador de Tráfego, Coordenador de Qualidade e Treinamento, Coordenador de Suporte Administrativo e de Recursos Humanos e Coordenador de Monitoramento, Tratamento e Geração de Informações	Amplo conhecimento de técnicas de gerenciamento de Call Center; Capacidade de negociação; Domínio técnico de métricas de Call Center; Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos; Capacidade para gerenciar conflitos; Postura ética; Liderança educadora.	Nível Superior Completo Mínimo de 180 dias como Supervisor
Analista de Tráfego	Apresentar experiência na área de controle de tráfego em Central de Telesserviços (Telemarketing); Deter conhecimentos nas áreas de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego e de solução de problemas, inclusive em situações de emergência e situações imprevistas. Possuir conhecimento das ferramentas e softwares inerentes à atividade, como “workforce manager”. Possuir conhecimento avançado em sistemas de telefonia e de distribuição automática de chamadas (DAC).	Nível Superior Cursando ou Completo Mínimo de 180 dias de experiência comprovada

Monitor de Qualidade	Além das definidas para o Analista de 2º Nível, o Monitor de Qualidade deverá possuir: Habilidades de monitoração e capacidade de avaliação e síntese do material oriundo da escuta. Competência para elaborar e fornecer feedback estruturado. Amplo conhecimento dos produtos CAIXA atendidos pelo Telesserviços, bem como os procedimentos e rotinas de atendimento Conhecimento sobre indicadores de qualidade e de produtividade.	Nível Superior Cursando ou Completo Mínimo de 180 dias como Operador de Telemarketing
Multiplicador	Além das definidas para o Analista de 2º Nível, o Multiplicador deverá possuir: Habilidade para conduzir reuniões e grupos. Habilidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional e reciclagem de conhecimento. Capacidade para trabalhar com recursos didáticos e tecnológicos Habilidade para desenvolver e aprimorar treinamentos de capacitação e aprimoramento contínuo. Amplo conhecimento de telemarketing e facilidade em compartilhar conhecimento. Domínio de sala de aula e de atividades com grupos. Conhecimento de técnicas de Feedback	Nível Superior Completo Mínimo de 180 dias como Operador de Telemarketing

*** A CONTRATADA deverá demonstrar por meio de comprovante legal a formatação exigida para cada cargo.**

ANEXO I - F
CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

1 Na fase de implantação dos serviços, será considerado como **Período de Carência** o prazo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos contados após a data de início das atividades do contrato (inclusive), adotando-se neste período, critério de remuneração diferenciado.

2 Durante o Período de Carência a CONTRATADA deverá ajustar os seus processos, devendo para isso, gerar todos os indicadores previstos no Edital, avaliar os resultados obtidos e atuar de forma proativa nas correções e melhorias necessárias.

2.1 Após o Período de Carência, a CAIXA poderá, a seu critério e diretriz, avaliar e ajustar estes indicadores, podendo para isso basear-se no desempenho da CONTRATADA, nos dados históricos da CAIXA e nos resultados a serem alcançados e produzidos no decorrer do restante do Contrato.

3 Durante o Período de Carência a CAIXA não aplicará os redutores, acréscimos e/ou indicadores.

3.1 Nesse período não serão considerados pleitos de qualquer natureza, devendo a Contratada se preparar para realizar a prestação de serviços, conforme Volumetria Histórica e de acordo com o Cronograma proposto.

4 Durante o Período de Carência deverão ser aplicadas as fórmulas abaixo para as remunerações diárias:

RTAT = TAT × VMAT

RTATC = TAC × VMAC

RAE = QAE x VAE

RT = VMT × TT x QOA

RF = RTAT + RTAC + RAE + RT

5 A implantação dos serviços da CONTRATADA deverá seguir o cronograma abaixo:

5.1 Assinatura do Contrato de Prestação de Serviços e Homologação do Cronograma Proposto: 1º dia – (início do cronograma).

5.2 Vistoria da Infraestrutura da CAIXA (visita técnica) disponível para utilização pela CONTRATADA: 2º dia corrido.

5.3 Apresentação do escopo (planejamento preliminar) de todos os Planos previstos no item 13 deste Termo de referência: 3º dia corrido.

5.4 Entrega de exemplar de *headfone* para homologação pela CAIXA: **3º dia corrido**.

5.5 Homologação do *headfone* pela CAIXA: 4º dia corrido.

5.6 Treinamento da primeira equipe de Multiplicadores, Supervisores, Coordenadores e Monitores da CONTRATADA pela CAIXA: entre o 2º e 14º dia corrido.

5.7 Entrega dos Planos definitivos, previsto no item 13 do Termo de Referência, a título de obrigação acessória: 16º dia corrido.

5.8 Homologação do Planejamento dos Serviços pela CAIXA: entre o 17º e 20º dia corrido.

5.9 Ajustes e acertos diversos antes do início da Operação: entre 21º e 25º dia corrido.

5.10 Período para treinamento da equipe de operadores para atender a 100% da volumetria prevista: entre o 15º e 30º dia corrido.

5.11 Início da Prestação de Serviços de atendimento, suporte operacional, solução de gravação, e apuração de resultados com a alocação de equipe treinada e apta à prestação dos serviços, com capacidade para realização de 100% da volumetria prevista contratualmente: 31º dia corrido.

5.12 Período de Carência: Do 31º dia ao 76º dia corrido

5.13 Início do Faturamento integral, conforme previsto no item 9, Anexo I, deste Termo de referência: 1º dia corrido após o fim do Período de Carência.

6 A homologação do cronograma proposto será realizada pela substituição dos prazos previstos por datas efetivas, baseada na data de assinatura do Contrato.

7 Em caso de coincidência dos prazos com dias não-úteis, a data considerada será o primeiro dia útil subsequente, sem prejuízo ou prorrogação dos demais prazos previstos no cronograma.

CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS																						
Atividade	**DIAS CORRIDOS (contém períodos)**																					
	1	2	3	4	5	10	14	15	16	17	20	21	25	26	30	31	32	45				76
Assinatura do Contrato	■																					
Homologação do Cronograma	■																					
Vistoria da infraestrutura (visita técnica)		■																				
Escopo dos Planos (planejamento preliminar)			■																			
Entrega de exemplar de *headfone*			■																			
Homologação do *headfone*				■																		
Treinamento, pela CAIXA, da equipe de Monitores, Coordenadores, Supervisores e Multiplicadores		■	■	■	■	■	■															
Entrega dos Planos definitivos									■													
Homologação do Planejamento dos Serviços										■	■											
Ajustes e acertos diversos												■	■									
Treinamento da equipe								■	■	■	■	■	■	■	■							
Início da Prestação dos Serviços para atendimento a 100% da volumetria prevista																■	Continuidade dos serviços de forma definitiva					
Período de Carência																■	■	■	■	■	■	■
Termino do período de Carência																						■

ANEXO I - G
DETALHAMENTO DE FILAS

SEGMENTO	Filas de Atendimento	Carga horária de Treinamento	Produtos	TMA	% Part. **	Horário de Funcionamento *			Local da Prestação do serviço	Estratégica	NSP	Tempo NS	NQP	IFA1	ITA2	Prazo ITA2 (hs)	Tolerância do abandono
						2ª a 6ª feira	Sábado	Domingo e Feriados									
CIDADÃO 0800 726 0207	BOLSAS	5	Atendimento a todos os Programas Sociais do Governo, Tarifa Social de Energia, CADUNICO (somente informações)	132	14,10%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	Não	90%	60	90	70%	90%	12	5%
	CARTAO_ SOCIAL_SOLICITACAO	13	Solicitação Cartão Social (Cidadão e BF, etc.)	203	29,42%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	Não	90%	60	90	70%	90%	12	5%
	CARTAO_SOCIAL_ TRATAMENTO	13	Desbloqueio Cartão Social	89	11,00%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	Não	90%	60	90	70%	90%	12	5%

	FGTS	21	FGTS (consulta liberação, informações, etc.)	150	27,40%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	Não	90%	60	90	70%	90%	12	5%
	FGTS_CALAMIDADE	21	Liberação 19L e IP	120	0,01%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	Não	90%	60	90	70%	90%	12	5%
	PESQUISA_ BENEFICIARIO	2	Pesquisa beneficiário de Bolsa Família	71	0,15%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	Não	90%	60	90	70%	90%	12	5%
	PESQUISA_ PREFEITURA	2	Pesquisa qualidade do atendimento Ente Público	60	0,02%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	Não	90%	60	90	70%	90%	12	5%
	PIS/EMPRESARIAL_ SOCIAL	11	PIS de funcionários para empresa e informações sobre PIS (Abono, Rendimento..)	135	11,70%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	Não	90%	60	90	70%	90%	12	5%
	SEGURO_ DESEMPREGO	5	Informações SDE Conceituais	83	6,20%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	Não	90%	60	90	70%	90%	12	5%
SAC 0800 726 0101	CANCELAMENTO	16	Cancelamento dos produtos oferecidos e negociados pelo canal Telesserviços	245	3,40%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	100%	45	90	70%	100 %	12	2%

CARTAO	36	Informação sobre cartões de crédito da CAIXA	217	19,72%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	100%	45	90	70%	100 %	12	2%
COMERCIAL	36	Crédito com Pausa, Portabilidade de Crédito, Contas, Cartões de Crédito CAIXA/Cartão Aluguel CAIXA,	180	25,95%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	100%	45	90	70%	100 %	12	3%
EMPRESTIMOS	36	Cadastro Positivo, Pessoa Física, Pessoa Jurídica, Crédito Rural	187	4,31%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	100%	45	90	70%	100 %	12	2%
FUNDOS	30	Informações sobre fundos de investimento	131	0,36%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	100%	45	90	70%	100 %	12	2%
GERAL	5	Telefone Agência, Reclamação, Cancelamento , Serviços (Solicitação de Gravação e Histórico da Demanda)	145	17,09%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	100%	45	90	70%	100 %	12	2%
GRUPO_ CAIXA_SEGUROS	16	Reclamação de produtos e serviços CAIXA	147	0,50%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	100%	45	90	70%	100 %	12	2%

	HABITACAO	36	Informações gerais e simulação de Habitação	207	8,95%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	100%	45	90	70%	100 %	12	2%
	RECLAMAÇÃO	16	Reclamação de produtos e serviços CAIXA	249	4,49%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	100%	45	90	70%	100 %	12	2%
	RECLAMAÇÃO _CARTAO	16	Reclamação de produtos e serviços CAIXA	249	1,29%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	100%	45	90	70%	100 %	12	2%
	SAC_OUVIDORIA	16	Registra solicitação	200	13,95%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	100%	45	90	70%	100 %	12	2%
STE - CANAIS 0800 726 0104	STE_CERTIFICACAO_ DIGITAL_PJ	52	Internet Banking Caixa, Cadastro de Computadores	293	2,34%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%
	STE_IBC_PF	65	Identidade Digital Caixa (ICP)	356	66,97%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%
	STE_IBC_PJ	65	Suporte ao serviço de Certificação Digital na CAIXA	369	29,49%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%
	STE_IBC_EP	52	Internet Banking Caixa, Adicional de Segurança	340	1,04%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%

	STE_CERTIFICACAO_DIGITAL_EP	52	Internet Banking Caixa, Adicional de Segurança	335	0,16%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%
STE - CONVENIOS 0800 726 0104	STE_CONVENIO_COBRANCA_PJ	52	SICOB-COBCAIXA; SICOB-SISTEMA PRÓPRIO; SIGCB-COBRANÇA CAIXA; SIGCB-E-COBRANÇA; SIGCB-SISTEMA PRÓPRIO	480	81,10%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%
	STE_CONVENIO_COBRANCA_EP	52	SICOB-COBCAIXA; SICOB-SISTEMA PRÓPRIO; SIGCB-COBRANÇA CAIXA; SIGCB-E-COBRANÇA; SIGCB-SISTEMA PRÓPRIO	480	3,19%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%
	STE_CONVENIO_DIVERSOS_PJ	52	SICAP - Capcaixa, SICAP - Sistema Próprio, SICAP - Pagamento	240	0,96%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%

		Eletrônico Caixa (PEC), SICRA - Sist. Caixa Rápido Eletrônico, SIGTA - PEC, SIGTA - Sist. Próprio, SITEX														
STE_CONVENIO_ DIVERSOS_EP	52	SICAP-Capcaixa, SICAP-Sistema Próprio, SICAP-Pagamento Eletrônico Caixa (PEC), SICRA-Sist. Caixa Rápido Eletrônico, SIGTA-PEC, SIGTA-Sist. Próprio, SITEX	240	0,32%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%
STE_CONVENIO_ FOLHA_EP	50	SICAP - Capcaixa, SICAP - Sistema Próprio, SICAP - Pagamento Eletrônico Caixa (PEC), SICRA - Sist. Caixa Rápido Eletrônico, SIGTA - PEC,	451	1,51%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%

			SIGTA - Sist. Próprio, SITEX														
	STE_CONVENIO_ FOLHA_PJ	50	SICAP - Capcaixa, SICAP - Sistema Próprio, SICAP - Pagamento Eletrônico Caixa (PEC), SICRA - Sist. Caixa Rápido Eletrônico, SIGTA - PEC, SIGTA - Sist. Próprio, SITEX	451	12,92%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%
STE - SOCIAL 0800 726 0104	STE_BOLSA_ FAMILIA_EP	26	Cadastro NIS	458	58,57%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%
	STE_CADASTRO_ NIS_PJ	36	CADUNICO, SIBEC e MCMV Prefeitura	304	41,43%	08:00 às 20:00	08:00 às 12:59	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	80%	60	90	70%	90%	4	7%
NEGOCIAL 0800 726 8068	CONTRATOS_ CEDIDOS	4	Informações de contratos cedidos de outros bancos	132	11,00%	08:00 às 20:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%
	CRED_CONSIGNADO	3	Empréstimo consignado	56	2,00%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%

	MINHA_CASA_ MELHOR	5	Informações	54	1,00%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%
	RENEGOCIAÇÃO	2	Orientação sobre Renegociação de créditos Comerciais	141	75,00%	08:00 às 19:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%
	SAQUE_FGTS	4	Informações sobre saque de FGTS	114	11,00%	08:atendime00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%
MCMV 0800 721 6268	De Olho na Qualidade MINHA_CASA_MINHA_ VIDA	11	Ocorrências do programa Minha Casa Minha Vida	212	66,00%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%
	PORTAL_MCMV	4	Informações sobre o programa Minha Casa Minha Vida	201	34,00%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%
COMERCIAL 0800 726 0505	ACOES_ONLINE	11	Informações sobre Home Brocker	103	0,92%	08:00 às 21:00		Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%
	COMERCIAL_ CLIENTES	36	Crédito com Pausa, Portabilidade de Crédito, Contas, Cartões de Crédito CAIXA/Cartão Aluguel	133	25,82%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%

			CAIXA,															
	CONTRATO_ HABITACAO	11	Serviços para o contrato de Habitação do cliente CAIXA	213	60,87%	08:00 às 21:00		Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%
	EMPRESARIAL_ CLIENTES	36	Crédito, contas, serviços bancários PJ	116	0,71%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%
	HABITACAO_ CLIENTES	36	Informações gerais e simulação de Habitação	122	5,26%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%
	OPERACOES_ CREDITO	36	Cadastro Positivo, Pessoa Física, Pessoa Jurídica, Crédito Rural	90	6,42%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	SIM	90%	45	90	70%	90%	12	5%
DEFICIENTE AUDITIVO 0800 726 2492	DEFICIENTE_ AUDITIVO	2	Atendimento ao deficiente auditivo	10	100,00%	08:00 às 21:00	10:00 às 16:00	Não Atende	Lgo da Concórdia, 211 - São Paulo/SP	Não	90%	45	90	70%	90%	12	5%

**** Participação percentual da fila em minutos no segmento.**

I - A CAIXA pode durante a execução do contrato alterar o horário de funcionamento da unidade conforme a sua necessidade, inclusive solicitar que a empresa atue em feriados nacionais e finais de semana.

II - Os dados acima são valores de referência. A participação das filas dentro do segmento e distribuição de volumetria por intervalos podem ser alteradas em virtude de variações de demanda ou necessidade da CAIXA.

III - A CAIXA pode suprimir filas, acrescentar novas ou ainda alterar o percentual de distribuição entre os seus sites, conforme a sua necessidade

ANEXO I - H
CONFORMIDADE DO ATENDIMENTO

1 A Conformidade do atendimento será acompanhada através dos seguintes indicadores:

1.1 **Tempo Médio de Atendimento (TMA)** é o tempo médio em segundos no qual o usuário é atendido, medido durante a execução dos serviços, e será igual à média da duração de todos os atendimentos realizados em uma determinada fila, e será apurado por fila com fechamento por faixa horária.

1.1.1 O Tempo Médio de Atendimento Padrão (TMAP) será definido pela CAIXA.

1.2 **Índice de Finalização em 1º Nível (IFA1)** é o percentual de chamados finalizados pelos operadores em 1º Nível, calculado pela soma de todos os chamados registrados e finalizados pelos operadores em 1º nível em cada fila, dividida pelo total de chamados atendidos nas respectivas filas, multiplicada por 100, com totalização diária.

1.2.1 O IFA1 mínimo por fila consta no ANEXO I - G e pode ser alterado pela CAIXA ao longo do contrato.

1.3 **Índice de Tempestividade no Atendimento de 2º Nível (ITA2)** é o percentual de chamados finalizados tempestivamente pelos analistas em 2º Nível, calculado pela soma de todos os chamados finalizados pelos analistas em 2º nível em cada fila no prazo definido pela CAIXA, conforme parâmetros do ANEXO I - G, dividido pelo total de chamados encaminhados para o 2º Nível nas respectivas filas, multiplicado por 100, com totalização diária.

1.3.1 O ITA2 mínimo por fila consta no ANEXO I - G e pode ser alterado pela CAIXA ao longo do contrato.

1.3.2 Os chamados encaminhados para a CAIXA no prazo definido por esta contratante são considerados como finalizados no cálculo do item acima.

1.4 **Taxa de Registro de Atendimento (TRA)** é o percentual entre o total de atendimentos registrados e o total de ligações atendidas, calculada por fila/dia.

1.4.1 Entende-se por registro do chamado a correta categorização em ferramenta específica da CAIXA, com clara e objetiva descrição da demanda/questionamento do usuário demandante.

1.4.2 O TRA mínimo é de 95%.

1.5 **Taxa de Reabertura Web (TRW)** é o percentual de chamados eletrônicos reabertos pelos usuários, calculada pela soma de todos os chamados reabertos na célula no mês, dividido pelo total de chamados fechados pela célula no mês, multiplicado por 100, com totalização mensal.

1.5.1 O TRW máximo é de 5% por célula/mês.

2 O não cumprimento dos indicadores pode acarretar em notificações à CONTRATADA e em penalizações conforme cláusulas contratuais.

ANEXO I - I
PLANILHA DE ALOCAÇÃO DE OPERADORES

	Jornada (horas)	Total	% Pausas Legais e Fisiológicas	Total com Pausas	Total com Absenteísmo
Operadores					
Operadores					
Operadores					
Total Operadores					

Escala de operadores por Segmento

	08:00	08:15	08:30	08:45	09:00	09:15	09:30	09:45	10:00	10:15	10:30	10:45	11:00	11:15	11:30	11:45	12:00	12:15	12:30	12:45	13:00	13:15	13:30	13:45	14:00	14:15	14:30	14:45	15:00	15:15	15:30	15:45	16:00	16:15	16:30	16:45	17:00	17:15	17:30	17:45	18:00	18:15	18:30	18:45
Cidadão																																												
SAC																																												
Necessidade Total																																												
Total Alocado																																												
Diferença Alocação																																												

	08:00	08:15	08:30	08:45	09:00	09:15	09:30	09:45	10:00	10:15	10:30	10:45	11:00	11:15	11:30	11:45	12:00	12:15	12:30	12:45	13:00	13:15	13:30	13:45	14:00	14:15	14:30	14:45	15:00	15:15	15:30	15:45	16:00	16:15	16:30	16:45	17:00	17:15	17:30	17:45	18:00	18:15	18:30	18:45
STE - Canais																																												
STE - Social																																												
STE - Convênios																																												
Necessidade Total																																												

Total Alocado																																												
Diferença Alocação																																												

*** Os segmentos STE - Canais, STE - Social e STE - Convênios podem ser complementares, portanto após o cálculo de necessidade visando o atingimento do NS por segmento, a alocação pode ser única para os três segmentos**

Escala de operadores por Segmento – por horário de entrada

Deve ser preenchida uma planilha para os Segmentos SAC, Cidadão, STE Canais, STE Convênios, STE Social, Aplicação Financeira, Arrecadação e Cobrança, Benefícios e Programas, Cadastro de Clientes, Canais de Atendimento, Cartões CAIXA, CCA/ Lot Comercial, Contas, Crédito Comercial PF (pessoa física) e PJ (pessoa jurídica), Crédito Habitacional, Parceiro Transacional, Recuperação de Crédito, Recursos Humanos/Ouvidoria, Retaguarda e AV CAIXA e Risco de Crédito.

			08:00	08:15	08:30	08:45	09:00	09:15	09:30	09:45	10:00	10:15	10:30	10:45	11:00	11:15	11:30	11:45	12:00	12:15	12:30	12:45	13:00	13:15	13:30	13:45	14:00	14:15	14:30	14:45	15:00	15:15	15:30	15:45	16:00	16:15	16:30	16:45	17:00	17:15	17:30	17:45	18:00	18:15	18:30	18:45
08:00	OP 4H																																													
	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
08:15	OP 4H																																													
	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
08:30	OP 4H																																													
	OP 5H																																													
08:45	OP 4H																																													
	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
09:00	OP 4H																																													
	OP 5H																																													

	OP 6H	
09:15	OP 4H	
	OP 5H	
	OP 6H	
09:30	OP 4H	
	OP 5H	
	OP 6H	
09:45	OP 4H	
	OP 5H	
	OP 6H	
10:00	OP 4H	
	OP 5H	
	OP 6H	
10:15	OP 4H	
	OP 5H	
	OP 6H	
10:30	OP 4H	
	OP 5H	
	OP 6H	
10:45	OP 4H	
	OP 5H	
	OP 6H	
11:00	OP 4H	
	OP 5H	
	OP 6H	
11:15	OP 4H	

	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
	OP 4H																																													
11:30	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
	OP 4H																																													
11:45	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
	OP 4H																																													
12:00	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
	OP 4H																																													
12:15	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
	OP 4H																																													
12:30	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
	OP 4H																																													
12:45	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
	OP 4H																																													
13:00	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
	OP 4H																																													
13:15	OP 5H																																													
	OP 6H																																													

13:30	OP 4H																																													
	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
13:45	OP 4H																																													
	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
14:00	OP 4H																																													
	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
14:15	OP 4H																																													
	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
14:30	OP 4H																																													
	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
14:45	OP 4H																																													
	OP 5H																																													
	OP 6H																																													
15:00	OP 4H																																													
	OP 5H																																													
	OP 6H																																													

ANEXO I - J
PLANILHA DE DIMENSIONAMENTO DAS EQUIPES - MODELO

PLANILHA DE DIMENSIONAMENTO DAS EQUIPES – MODELO		
SERVIÇOS	**PARÂMETROS DE DIMENSIONAMENTO MÍNIMO**	**Dimensionamento Proposto pela CONTRATADA**
Atendimento de 1º Nível	Quantidade total de Operadores de telemarketing suficientes para atendimento do 1º Nível telefônico, CHAT e eletrônico.	
Suporte de 1º Nível	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, sendo o mínimo de 5% de Analista I para o total de Operadores de telemarketing durante todo o horário de funcionamento definido no ANEXO I - G.	
Suporte de 2º Nível	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, sendo no mínimo de 10% de Analista II para o total de Operadores de telemarketing durante todo o horário de funcionamento definido no ANEXO I - G.	
Supervisão de 1º Nível	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, sendo o mínimo de 1 Supervisor(a) de 1º Nível para cada grupo de 1 até 20 Operadores de telemarketing durante todo o horário de funcionamento definido no ANEXO I - G.	
Supervisão de 2º Nível	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, sendo o mínimo de 1 Supervisor(a) de 2º Nível para cada grupo de 1 até 20 Analistas II.	
Coordenação de Produção	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, sendo o mínimo de 1 Coordenador(a) de Produção para cada grupo de 1 até 200 Operadores de telemarketing durante todo o horário de funcionamento definido no ANEXO I - G, mais um Coordenador(a) de Produção exclusivo para o 2º Nível.	
Planejamento da Produção e Análise de	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, sendo o mínimo de 1 Analista de Tráfego para cada grupo de 1 até 200 Operadores de telemarketing, durante todo o	

Tráfego	horário de funcionamento definido no ANEXO I - G.	
Coordenação de Tráfego	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, devendo haver 1 preposto exclusivo para esta atividade.	
Monitoria de Qualidade	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, sendo o mínimo de 1 Monitor(a) de Qualidade para cada grupo de 1 até 30 Operadores de telemarketing.	
Supervisão de Qualidade	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, devendo haver 2 prepostos exclusivos para esta atividade.	
Supervisão de Treinamento	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, devendo haver 2 prepostos exclusivos para esta atividade.	
Treinamento	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, sendo o mínimo de 1 Multiplicador(a) para cada grupo de 1 até 60 Operadores de telemarketing.	
Coordenação de Qualidade e Treinamento	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, devendo haver 3 prepostos exclusivos para esta atividade.	
Suporte Administrativo e de Recursos Humanos	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, sendo o mínimo de 1 Agente para cada grupo de 1 até 100 Operadores de telemarketing	
Coordenação Suporte Administrativo e de Recursos Humanos	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, devendo haver 1 Preposto exclusivo para esta atividade.	
Monitoramento, Tratamento e Geração de Informações e Rotinas de Acesso Lógico	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, de acordo com a quantidade de horas informada no Termo de Referência.	

Coordenador de Monitoramento, Tratamento e Geração de Informações e Rotinas de Acesso Lógico	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, devendo haver 1 preposto exclusivo para esta atividade.	
Gerência do Contrato	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, devendo haver exclusividade para execução dos serviços.	

ANEXO I - L

PLANILHA RESUMO DO VALOR DO MINUTO – MODELO

		Valor Unitário	Volume	Valor Total
VM	Valor do Minuto Telefônico	R$	5.500.000 minutos	R$
VAE	Valor do Atendimento Eletrônico	R$	60.000 acionamentos	R$
VMT	Valor do Minuto de Treinamento	R$		
Valor Mensal				**R$**
Valor Global estimado 24 meses				**R$**

ANEXO II
PROPOSTA COMERCIAL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0310/7062-2016 – 2ª Edição

NOME DA PROPONENTE:
CNPJ:
ENDEREÇO:
TELEFONE/FAX:
E-MAIL:

1 - OBJETO: Contratação de Empresa Especializada na prestação de serviços de atendimento, monitoramento, suporte tecnológico e operacional (help desk) aos produtos, serviços e sistemas utilizados nas operações da CAIXA, por um período de 24 (vinte e quatro meses), contemplando atendimento por meio de multicanais (acionamentos telefônicos, recebidos e gerados, e acionamentos eletrônicos: internet, chat, e-mail, formulário eletrônico, redes sociais ou outro meio de comunicação eletrônico fornecido pela CAIXA), incluindo a geração, o tratamento de informações gerenciais e as atividades acessórias na Centralizadora Nacional de Atendimento em Telesserviços São Paulo/SP, de acordo com as especificações e condições constantes do edital do pregão eletrônico nº 0310/7062-2016 – 2ª Edição e seus anexos.

		Valor Unitário	Volume	Valor Total
VM	Valor do Minuto Telefônico		5.500.000 minutos	
VAE	Valor do Atendimento Eletrônico		60.000 acionamentos	
VMT	Valor do Minuto de Treinamento			
			Valor Mensal	
			Valor Global 24 meses	**(*)**

Indicação do valor do salário normativo da categoria profissional operador de Telesserviços, indicada na Convenção Coletiva em vigor com o SINTRATEL (Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing), indicando data, mês e ano da assinatura:_____

2 - PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA: 60 (sessenta) dias, contados da data de sua apresentação.

3 – DECLARAÇÕES:

A empresa, por intermédio de seu representante legal abaixo identificado, para todos os efeitos legais e administrativos, sob as penas da lei, DECLARA:

1. Que se responsabiliza pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo à CAIXA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

2. Que seu(s) sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es) não é(são) empregado(s) ou dirigente(s) da CAIXA e não possui(em) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto da presente licitação;

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante da licitação;

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza a licitação;

- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supramencionadas.

3. Que não tem e que não contratará prestador(es) para a execução de serviço objeto desta licitação com vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau) com empregado(s) CAIXA que exerça(m) cargo em comissão ou função de confiança ou com dirigente(s) CAIXA:

- em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto da presente licitação e/ou contrato;

- na área demandante da licitação;

- na área que realiza a licitação.

Local e data

_____
Assinatura do representante legal da empresa
Nome/RG/CPF

INSTRUÇÕES:

1. A PROPOSTA DE PREÇO corresponde ao **VALOR GLOBAL**, constante da Coluna (*) o qual deve ser digitado, obrigatoriamente, após a anexação desta **Proposta Comercial,** e que representa o valor que será considerado para o julgamento da proposta.

2. A PROPOSTA COMERCIAL deve ser preenchida conforme modelo acima, em arquivo único, sem caracteres tais como figuras, limitado às extensões doc/xls/docx/xlsx/rtf/pdf/txt/odt/ods e anexada no endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br;

2.1. A licitante deverá efetuar o *login* no sistema por meio da opção ***"Acesso ao Sistema"***, no link ***"Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar"***, preencher os campos solicitados (e-mail e senha), e clicar em ***"entrar"***, escolher a opção ***"Encaminhar/Alterar Propostas"***, localizada no quadro ***"Minhas Atividades"***, selecionar o certame desejado e clicar na Atividade ***"Envio de Proposta"***, escolher o(s) item(ns) que deseja participar e digitar o valor proposto;

2.1.1 Para anexar a proposta comercial, clicar em "Anexar Arquivo", em seguida ***"Procurar"***, localizar o documento e clicar em ***"Enviar"***, conferir e clicar em ***"Fechar"***.

3 – Não será admitido no preço unitário o fracionamento de centavo(s) que ultrapassar 10 (dez) casas decimais, desprezando-se, sumariamente, a fração remanescente.

ANEXO III - PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

ITENS	%	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO MENSAL	VALOR TOTAL MENSAL	% SOBRE VALOR TOTAL
Operador de Telemarketing (6 horas) *					
Analista I (6 horas)					
Analista II (8 horas)					
Supervisor de 1º Nível (8 horas)					
Supervisor de 2º Nível (8 horas)					
Coordenador de Produção (8 horas)					
Analista de Tráfego (8 horas)					
Coordenador de Tráfego (8 horas)					
Monitor Qualidade (6 horas)					
Supervisor de Qualidade (8 horas)					
Supervisor de Treinamento (8 horas)					
Multiplicador (8 horas)					
Coordenador Qualidade (8 horas)					
Coordenador de Treinamento (8 horas)					
Agente Administrativo e de Recursos Humanos (8 horas)					
Coordenador de Suporte Administrativo e de Recursos Humanos (8 horas)					
Analista de Sistemas (8 horas)					
Coordenador de Análise e Sistemas (8 horas)					
Gerente da Contratada					
TOTAL DOS SALÁRIOS (1)					
ENCARGOS SOCIAIS Grupo A					
INSS		**INSS/Total Salários**			
SESI ou SESC				R$ 0,00	#DIV/0!
SENAI ou SENAC				R$ 0,00	#DIV/0!
INCRA				R$ 0,00	#DIV/0!

Salario Educação				R$ 0,00	#DIV/0!
FGTS				R$ 0,00	#DIV/0!
SAT				R$ 0,00	
SEBRAE				R$ 0,00	
SUBTOTAL GRUPO "A"				R$ 0,00	
Férias				R$ 0,00	
Auxílio doença/licença médica				R$ 0,00	
Auxílio paternidade				R$ 0,00	
Auxílio maternidade				R$ 0,00	
Faltas legais				R$ 0,00	
Acidente de trabalho				R$ 0,00	
Aviso prévio trabalhado				R$ 0,00	
13º Salário				R$ 0,00	
SUBTOTAL GRUPO "B"				R$ 0,00	
ENCARGOS SOCIAIS Grupo C					
Demissão sem justa causa				R$ 0,00	
Aviso prévio indenizado				R$ 0,00	
Indenização adicional				R$ 0,00	
SUBTOTAL GRUPO "C"				R$ 0,00	
ENCARGOS SOCIAIS Grupo D					
Incidência de "a" sobre "b"				R$ 0,00	
SUBTOTAL GRUPO "D"				R$ 0,00	
TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS (2)				R$ 0,00	
INSUMOS					
VT - Vale Transporte		0		R$ 0,00	
Consumíveis (material de Escritório, outros)		0		R$ 0,00	
Head-set		0		R$ 0,00	
Auxílio-Alimentação		0		R$ 0,00	
Plano de Saúde		0		R$ 0,00	
Assistência Médica in loco		1		R$ 0,00	

Ginástica Laboral		0		R$ 0,00	
Ações de incentivo ao operador		0		R$ 0,00	
TOTAL DOS INSUMOS (3)				R$ 0,00	
DEMAIS COMPONENTES			**Subtotal**	**0,00**	
Despesas administrativas/Risco Operacional				R$ 0,00	
Lucro				R$ 0,00	
TOTAL DEMAIS COMPONENTES (4)				R$ 0,00	
SUB-TOTAL (1)+(2)+(3)+(4)				R$ 0,00	
TRIBUTOS					
INSS		0,00	0,00		
ISSQN		0,00	0,00		
PIS		0,00	0,00		
COFINS		0,00	0,00		
Outros (especificar)					
TOTAL DOS IMPOSTOS			0,00		
VALOR TOTAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS					
VALOR MENSAL POR OPERADOR = (b) / (a)		**VMO**			
PREÇO GLOBAL POR 24 MESES					

*valor mensal do operador é o valor total da prestação de serviço dividido pelo número de operadores

Orientações: a licitante vencedora deverá apresentar a planilha de composição do preço ofertado, observando as orientações que constam do Edital, especialmente nos itens 5 e 9 do Anexo I – Termo de Referência.

ANEXO IV

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO N.º _____, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE _____, QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, E, DE OUTRO, A EMPRESA _____.

Pelo presente instrumento, a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF,** instituição financeira sob a forma de empresa pública, constituída nos termos do Decreto-Lei nº 759, de 12/08/1969, e Decreto nº 66.303, de 06/03/1970, regendo-se, presentemente, pelo estatuto aprovado pelo Decreto nº 7.973, de 28/03/2013, por intermédio de sua Gerência de Filial Logística em São Paulo - GILOG/SP, CNPJ(MF) nº _____ ***(indicar o CNPJ da Filial)***, situada na ***(indicar o endereço completo da GILOG, inclusive CEP)***, neste ato representada pelo(a) _____ ***(indicar e qualificar o representante da CAIXA, informando também os dados da procuração que concede poderes de representação),*** daqui por diante designada **CAIXA**, de um lado e, de outro, a empresa _____ ***(indicar o nome da empresa em caixa-alta e negrito)***, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº _____ com sede na _____ ***(indicar o endereço completo, inclusive CEP)***, neste ato representada por _____ ***(indicar e qualificar o representante da contratada)***, doravante designada **CONTRATADA**, em face da autorização do(a) _____ ***(indicar o nome e cargo do autor da autorização*** _____ da CAIXA, de ___/___/____, constante do Processo Administrativo nº 7062.01.2385.0/2016, Pregão Eletrônico nº 0310/7062-2016 – 2ª Edição, têm justo e contratada a prestação dos serviços objeto deste instrumento, vinculada ao respectivo edital e seus anexos e à proposta apresentada pela CONTRATADA no referido certame, sujeitando-se as partes contratantes às normas constantes da Lei nº 10.520, de 17/07/2002 e Decreto nº 5.450, de 31/05/2005 e, subsidiariamente, da Lei nº 8.666, de 21/06/1993 e suas alterações posteriores, bem como às cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de atendimento monitoramento, suporte tecnológico e operacional (*help desk*) aos produtos, serviços e sistemas utilizados nas operações da CAIXA, contemplando atendimento por meio de multicanais (acionamentos telefônicos, recebidos e gerados, e acionamentos eletrônicos: internet, chat, e-mail, formulário eletrônico, redes sociais e outro meio de comunicação eletrônico fornecido pela CAIXA), incluindo a geração, o tratamento de informações gerenciais e as atividades acessórias na Centralizadora Nacional de Atendimento em Telesserviços em São Paulo – CERAT/SP.

Parágrafo Único - A caracterização pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas no Termo de Referência (Anexo I do Edital, Especificação de Headfone (Anexo I-A do Edital), Evolução Histórica de Atendimento (Anexo I-B do Edital), Plano de Acompanhamento da Qualidade (Anexo I-C do Edital), Metodologia da Precificação (Anexo I-D do Edital), Quadro dos Perfis requeridos para execução dos serviços (Anexo I-E do Edital), Cronograma de Implantação (Anexo I-F do Edital), Detalhamento de Filas (Anexo I-G do Edital), Conformidade do Atendimento (Anexo I-H do Edital), Planilha de Alocação de Operadores (Anexo I-I do Edital), Planilha de Dimensionamento das Equipes (Anexo I-J do Edital) e Planilha Resumo do Valor do Minuto (Anexo I-L do Edital), que integram e complementam este contrato, além dos Anexos nº 1, nº 2 e nº 3 (este se for o caso) deste contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA
São obrigações da CONTRATADA, além das previstas neste contrato e anexos:

I. executar, perfeita e integralmente, os serviços contratados, nos horários estabelecidos pela CAIXA e nos prazos ajustados, por meio de pessoas idôneas/tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a CAIXA, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados às suas instalações, móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade estender-se-á aos danos causados a terceiros durante a prestação dos serviços;

II. recrutar e contratar a mão-de-obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CAIXA, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos de seus empregados, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de freqüência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.;

III. manter preposto para orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e dar ordens aos prestadores de serviços e resolver quaisquer questões pertinentes à execução do contrato, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações e solicitações da CAIXA, bem como para que a CAIXA se reporte no caso de encaminhamento de medidas necessárias ao cumprimento da legislação pertinente à segurança e saúde no trabalho, o qual deverá ser formalmente indicado pela CONTRATADA, no ato da assinatura do contrato;

IV. conferir e atestar os serviços prestados, garantindo que os mesmos atingem o nível de adequação descrito pela CAIXA, cumprindo, rigorosamente, os prazos estabelecidos pela CAIXA e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a CAIXA;

V. substituir os empregados, nos casos de falta, ausência legal, férias, bem como nos casos em que a conduta do prestador seja considerada inconveniente pela CAIXA, de modo que os serviços não sejam descontinuados nos horários/períodos estabelecidos;

VI. diligenciar para que seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da CAIXA, clientes, visitantes e demais contratados;

VII. dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;

VIII. prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente a todas as reclamações e convocações da CAIXA;

IX. diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato;

X. pagar com pontualidade aos seus empregados o salário e benefícios indicados na sua proposta e apresentar à CAIXA, juntamente com a fatura mensal, cópias das folhas de pagamento e de comprovantes de pagamento de salários e demais obrigações trabalhistas e sociais, tais como contracheques com recibo do empregado, comprovante de depósito bancário, dentre outros, relativos aos empregados alocados na prestação dos serviços contratados, bem como os comprovantes/guias de recolhimento dos impostos, contribuições e taxas incidentes sobre esses serviços, quando devidos, referentes ao mês de competência da nota fiscal/fatura;

XI. assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, consignada, pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados/prepostos e a CAIXA;

XII. agir com total diligência em eventuais reclamações trabalhistas promovidas por seus empregados que estejam ou, em algum momento, estiveram envolvidos na prestação de serviços objeto deste contrato, comparecendo em todas as audiências designadas, apresentando as necessárias contestações e recursos cabíveis, ainda que extinta a relação contratual com a CAIXA. A omissão da CONTRATADA, nas demandas dessa natureza, será considerada falta grave,

sujeitando-se à aplicação das sanções previstas neste contrato, assegurada a prévia defesa;

XIII. indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela CAIXA, por força de sentença judicial que reconheça a responsabilidade subsidiária ou solidária da CAIXA por créditos devidos aos empregados da CONTRATADA, ainda que extinta a relação contratual entre as partes;

XIV. respeitar e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação pertinente, inclusive quanto à necessidade de constituição de CIPA, se for o caso, nos termos da "Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego";

XV. atender às solicitações da CAIXA para realização de serviços extraordinários e para prorrogação do turno contratado, cabendo à CONTRATADA a adoção das providências pertinentes junto à Delegacia Regional do Trabalho competente;

XVI. assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, móveis e utensílios, que porventura sejam colocados à disposição para a prestação dos serviços, garantindo-lhes a integridade e ressarcindo a CAIXA das despesas com manutenção corretiva decorrente de má utilização, ou restituindo o bem ou o seu correspondente valor, no caso de perda;

XVII. fornecer à CAIXA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado;

XVIII. informar à CAIXA, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os nomes, os respectivos números da carteira de identidade e CPF(MF) dos empregados alocados na prestação dos serviços, inclusive daqueles designados pela CONTRATADA para exercer atribuições de supervisão, coordenação e controle operacional em relação ao contingente alocado no contrato. Da mesma forma, faz-se necessária a comunicação de todas as ocorrências de afastamento definitivo, no prazo de 24(vinte e quatro) horas, e novas contratações de empregados, até o dia do início do trabalho;

XIX. manter seus empregados, quando em serviço nas dependências da CAIXA, com as vestimentas e acessórios em perfeito estado de conservação e identificados com crachá subscrito pela Contratada, no qual constará, obrigatoriamente, sua razão social, nome completo do empregado, função, data de admissão, horário de trabalho, número do PIS/PASEP, fotografia 3x4 e registro na DRT;

XX. manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais da CAIXA, de que venha a tomar conhecimento, ter acesso ou que lhe tenham sido confiados, sejam relacionados ou não com o objeto deste contrato;

XXI. obedecer as normas e rotinas da CAIXA, bem como a legislação aplicável, em especial, as que disserem respeito à segurança e saúde no trabalho, assumindo todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da CAIXA;

XXII. dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;

XXIII. fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;

XXIV. orientar os seus empregados, treinando-os e reciclando-os periodicamente, tanto no aspecto técnico, como no relacionamento humano, visando a mantê-los plenamente aptos ao perfeito desenvolvimento de suas funções, observadas as exigências e necessidades da CAIXA;

XXV. estruturar-se de modo compatível e prover toda a infra-estrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;

XXVI. fornecer aos seus empregados todos os equipamentos, recursos materiais e condições necessários para o desenvolvimento de suas funções, exigidos por legislação ou norma do trabalho específica, inclusive, quando for o caso, disponibilizar “e-mail”, sendo vedada a utilização da conta de “e-mail” da CAIXA;

XXVII. prover todos os meios necessários à garantia da prestação dos serviços contratados e a plena execução do objeto contratado, inclusive nos casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;

XXVIII. aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato;

XXIX. manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação, nos termos do Art. 55, XIII, da Lei n.º 8.666/93;

XXX. manter atualizados, durante a vigência do contrato, o cadastro e a habilitação em cada nível do SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores;

XXXI manter perante a CAIXA, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP) e eletrônico, telefone, fax e nome dos seus representantes sempre atualizados, para fins de comunicação e

encaminhamento de informações e documentos, inclusive os relativos a tributos, em face da condição da CAIXA de substituta tributária;

XXXII não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;

XXXIII assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão, bem como a não utilização de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social, nacionalidade;

XXXIV diligenciar para que seus empregados, quando em serviço na CAIXA, apresentem-se em condições adequadas de descanso, de alimentação, de estado de alerta, entre outras físicas e mentais que garantam a segurança de todos no ambiente da CAIXA, sejam clientes, empregados ou terceirizados;

XXXV observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato;

XXXVI manter, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, caso a empresa tenha usufruído da preferência disposta no Art. 3º, parágrafo 2º, inciso V da Lei nº 8.666/93;

XXXVII. tomar conhecimento dos termos da Lei nº 12.846/2013 e de suas regulamentações, reconhecendo sua responsabilidade objetiva pelos atos praticados em seu interesse ou benefício, por qualquer pessoa que o represente;

XXXVIII. adotar as medidas pertinentes no seu âmbito de atuação e influência, para combater a prática de atos lesivos à Administração Pública, conforme identificados na Lei nº 12.846/2013;

XXXIX. manter uma conduta pautada por elevados padrões de ética e integridade, capaz de assegurar relações sustentáveis, compatíveis com a legislação e o interesse público.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

São também responsabilidades da CONTRATADA:

I. todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, ainda que culposo, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pela CAIXA;

II. qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, assegurando à CAIXA o exercício do direito de regresso, eximindo a CAIXA de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

III. quaisquer multas, indenizações ou despesas impostas à CAIXA, por autoridade competente, em decorrência do descumprimento de lei ou de regulamento a ser observado na execução do contrato pela CONTRATADA, as quais serão reembolsadas à CAIXA.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA autoriza à CAIXA descontar o valor correspondente aos referidos danos ou prejuízos diretamente das notas fiscais/faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato, da garantia contratual e/ou das notas fiscais/faturas de quaisquer outros contratos que porventura a CONTRATADA mantenha com a CAIXA, independentemente de qualquer procedimento judicial, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

Parágrafo Segundo - O valor a ser ressarcido à CAIXA, nos casos de danos ou prejuízos em que a CONTRATADA for responsabilizada, será atualizado pelo índice de variação do IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, obtido no período compreendido entre a data da ocorrência do fato que deu causa ao prejuízo e a data do efetivo ressarcimento à CAIXA, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF$$, onde:

VAT = valor atualizado
VIN = valor inicial
IDI = IGP-M/FGV do mês em que ocorreu o prejuízo (índice inicial)
IDF = IGP-M/FGV do mês do ressarcimento (índice final)

Parágrafo Terceiro - A ausência ou omissão da fiscalização da CAIXA não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas neste contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA
A CAIXA obriga-se a:

I indicar os locais e horários em que deverão ser prestados os serviços, permitindo, quando for o caso, o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências da CAIXA;

II notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na prestação dos serviços;

III efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste contrato;

IV indicar o representante da CAIXA responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato;

V exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato por meio do representante especialmente designado.

CLÁUSULA QUINTA – DOS PREÇOS E SUA REPACTUAÇÃO

Pela perfeita prestação dos serviços, objeto deste contrato, e obedecidas as demais condições estipuladas neste instrumento, a CAIXA pagará à CONTRATADA os preços unitários abaixo indicados, preço mensal estimado de R$ _____ (valor por extenso), perfazendo o valor global estimado de R$ _____ (valor por extenso).

		Valor Unitário	Volume	Valor Total
VM	Valor do Minuto Telefônico		5.500.000 minutos	
VAE	Valor do Atendimento Eletrônico		60.000 acionamentos	
VMT	Valor do Minuto de Treinamento			
			Valor Mensal	
			Valor Global 24 meses	

Parágrafo Primeiro - É admitida a repactuação deste Contrato, com base na variação dos componentes dos custos do contrato devidamente comprovada e observados os preços vigentes no mercado para a prestação dos serviços, desde que respeitado o intervalo mínimo de 1 (um) ano.

Parágrafo Segundo - O intervalo mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado a partir da data do orçamento a que a proposta se referir, caso em que o termo inicial é a data-base do Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalente, que serviu de base à confecção da proposta apresentada.

a) Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-bases diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.

Parágrafo Terceiro – Nas repactuações subsequentes à primeira, o intervalo mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data de início dos efeitos financeiros da última repactuação ocorrida.

Parágrafo Quarto – Caso a CONTRATADA não efetue o pedido de repactuação dos preços do contrato até a data da assinatura do aditamento de prorrogação contratual, ocorrerá a preclusão do direito à repactuação no que se refere ao Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalente firmado no período imediatamente anterior à data da assinatura do aditamento de prorrogação.

I - Não ocorrendo o registro do Acordo ou Convenção Coletiva na DRT antes da data da assinatura do aditamento de prorrogação do contrato, é assegurado à Contratada o direito ao pedido a partir da efetivação do registro, com efeitos a partir da data-base, desde que, a pedido da CONTRATADA, haja ressalva no termo de prorrogação.

Parágrafo Quinto - Ocorrerá a preclusão do direito a repactuação caso o contrato seja extinto sem que tenha sido formalizado pedido de repactuação durante a sua vigência.

Parágrafo Sexto - Quando da solicitação de repactuação, a CONTRATADA deve apresentar fundamentação, de forma clara e pormenorizada, acompanhada da planilha de composição de custos e formação dos preços e documentos que comprovem, analiticamente, a alteração de seus custos, vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de insumos e benefícios existentes na data da formulação da proposta, e necessários para a execução dos serviços, mas não previstos originariamente.

CLÁUSULA SEXTA – DO APROVISIONAMENTO DE VALORES PARA PAGAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS

Os valores informados na planilha de composição de custos a título de provisão para pagamento de encargos trabalhistas, conforme as alíneas constantes nesta cláusula, serão glosados do faturamento mensal e depositados em conta caução, de titularidade da Contratada, aberta em agência da CAIXA, exclusivamente para essa finalidade, devendo o correspondente comprovante de abertura ser apresentado pela CONTRATADA no ato de assinatura do contrato:

a) férias e correspondente abono;

b) 13º salário;

c) adicional do FGTS nas rescisões sem justa causa;

d) impactos sobre férias e 13º salário.

Parágrafo primeiro – A conta caução, cujos saldos serão remunerados de acordo com as regras próprias desse tipo de operação, somente será movimentada mediante autorização expressa da CAIXA.

Parágrafo segundo - Os pagamentos dos encargos referidos nas alíneas do caput desta cláusula devem ser efetuados pela CONTRATADA nas datas e condições legalmente exigíveis.

I – Efetuados os pagamentos, a CONTRATADA poderá solicitar à CAIXA a liberação dos valores referentes aos pagamentos dos correspondentes encargos, encaminhando, obrigatoriamente, os documentos comprobatórios das despesas (planilha de cálculo, comprovante de pagamento e outros julgados necessários), para conferência pela CAIXA.

II - Após a confirmação da ocorrência e conferência dos cálculos, a CAIXA autorizará a transferência do valor devido da conta caução para a conta corrente da contratada, mantida em agência da CAIXA, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data do recebimento da solicitação da CONTRATADA, nos termos do inciso I deste parágrafo.

a) em caso de necessidade de complementação ou esclarecimentos acerca dos documentos comprobatórios das aludidas despesas, a contagem do prazo para liberação será prorrogada na mesma proporção daquele utilizado pela CONTRATADA para o atendimento da solicitação da CAIXA.

III – O saldo remanescente na conta caução, se houver, será liberado à CONTRATADA após comprovação do pagamento de todas as verbas trabalhistas relativas a este contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA FORMA DE PAGAMENTO

A CAIXA, após a aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, no 15º (décimo quinto) dia útil do mês subseqüente ao da efetiva prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, preferencialmente, em agência da CAIXA.

Parágrafo Primeiro - A correspondente nota fiscal/fatura deve ser apresentada à CAIXA até o dia 8 (oito) do mês subsequente ao da prestação dos serviços, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura, cabendo à contratada emitir a correspondente nota fiscal/fatura em conformidade com a legislação aplicável e regulamentações dos órgãos competentes.

a) quando o dia 08 (oito) coincidir com dia não útil a nota fiscal/fatura deverá ser apresentada no 1º dia útil subseqüente.

Parágrafo Segundo – Além das informações exigidas na legislação aplicável, a nota fiscal/fatura deve conter ainda:

a) cópias das folhas de pagamento e de comprovante de pagamento de salários e demais obrigações trabalhistas e sociais, tais como contracheques com recibo do empregado, comprovante de depósito, referentes aos empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste contrato;

b) cópia das Guias de Recolhimento do FGTS e informações à Previdência Social - GRF, gerada e impressa pelo Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social - SEFIP, com autenticação ou acompanhadas do comprovante do recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for feito pela internet;

c) Relação dos Trabalhadores - RET do arquivo SEFIP, relativa aos prestadores alocados para a prestação dos serviços objeto deste contrato, constando no campo tomador/obra a CAIXA.

Parágrafo Terceiro A não apresentação dos documentos citados no parágrafo anterior, no prazo indicado, assegura à CAIXA o direito de suspender o pagamento dos serviços, sem que isso implique a atualização ou correção do valor da nota fiscal/fatura, ficando ainda a Contratada sujeita ao pagamento de multas por eventuais atrasos nos repasses de tributos pela CAIXA.

Parágrafo Quarto - A nota fiscal/fatura deve conter todos os elementos exigidos na legislação aplicável, cabendo à CONTRATADA a sua correta emissão, em conformidade com a legislação tributária pertinente, devendo, ainda, constar no seu corpo:

a) a identificação completa da CAIXA, na qualidade de contratante, bem como o número do processo administrativo que originou a contratação e número do contrato;

b) descrição de todos os serviços/itens que compõem a respectiva nota fiscal/fatura de forma clara, indicando, inclusive, os valores unitários e totais, o período a que se refere, bem como, a(s) unidade(s) da CAIXA contemplada(s) com os serviços e o Município, com respectiva Unidade Federativa – UF, onde é prestado o serviço.

Parágrafo Quinto - A nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA será devolvida à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação. A devolução da nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA, em hipótese alguma, autorizará a CONTRATADA a suspender a execução dos serviços ou a deixar de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.

Parágrafo Sexto – A CAIXA fará as retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente, além das glosas referentes à provisão para pagamento dos encargos trabalhistas de que trata a cláusula sexta deste contrato.

I – As retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias não serão efetuadas caso a CONTRATADA se enquadre em hipótese excludente prevista em legislação, devendo, para tanto, apresentar a documentação pertinente ou declaração que comprove essa condição. Também não ocorrerá tais retenções caso a CONTRATADA esteja amparada por medida judicial, que determine a suspensão do pagamento dos

referidos tributos e/ou das contribuições previdenciárias, devendo apresentar à CAIXA, a cada pagamento, a documentação que comprove essa situação.

Parágrafo Sétimo - Quando houver a prestação de serviço em município, cuja Lei Municipal atribua à CAIXA a responsabilidade pela retenção do ISSQN na fonte e, por conseguinte, o respectivo repasse, a CONTRATADA é obrigada a faturar os serviços, separadamente, por Município, emitindo quantas notas fiscais/faturas forem necessárias, independentemente de a CONTRATADA estar ou não nele estabelecida e da sua situação cadastral na localidade onde os serviços estão sendo prestados.

Parágrafo Oitavo - Os encargos sofridos pela CAIXA por atraso no repasse de obrigações tributárias de qualquer natureza, bem como das contribuições à Previdência, quando for o caso, decorrentes do atraso na entrega da nota fiscal/fatura pela CONTRATADA, serão cobrados diretamente da CONTRATADA.

Parágrafo Nono - Por ocasião do pagamento, será efetuada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da regularidade fiscal da Contratada, no âmbito Federal, Estadual, Municipal e do Distrito Federal e trabalhista, bem como da regularidade com a Seguridade Social (INSS) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), exigidas no procedimento de contratação.

Parágrafo Décimo - Constatada a situação de irregularidade, a CAIXA efetivará o pagamento devido pelos serviços prestados, contudo, a CONTRATADA será comunicada por escrito para que regularize sua situação no prazo de 05 (cinco) dias úteis, sendo-lhe facultada a apresentação de defesa, no mesmo prazo, sob pena das sanções cabíveis e, não havendo regularização, rescisão contratual.

Parágrafo Décimo Primeiro - Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva dos serviços.

Parágrafo Décimo Segundo – O não pagamento da nota fiscal/fatura, por culpa exclusiva da CAIXA, no prazo estabelecido neste contrato, enseja a atualização do respectivo valor pelo IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF$$, onde:

VAT = valor atualizado
VIN = valor inicial
IDI = IGP-M/FGV na data inicial
IDF = IGP-M/FGV na data final

CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO
O presente contrato terá a duração de 24 (vinte e quatro) meses, a contar de dd/mm/aaaa, podendo ser prorrogado, a critério da CAIXA e com a concordância da CONTRATADA, por períodos iguais ou inferiores, até o limite permitido na Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA NONA – DA FISCALIZAÇÃO
No curso da execução deste contrato caberá à CAIXA, diretamente ou por quem vier a indicar, o direito de fiscalizar a fiel observância das disposições deste instrumento.

A CAIXA, sempre que entender pertinente, realizará consulta ao Registro do CEIS/CNEP (Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas e Cadastro Nacional das Empresas Punidas), para verificar se existe ocorrência de sanções que restrinjam o direito de a empresa participar de licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública ou a existência de penalidades aplicadas pela Administração Pública com base na Lei 12.846/2013;

Ainda, a CAIXA poderá promover as diligências que entender necessárias para verificar a aderência da CONTRATADA à legislação anticorrupção.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS, ENCARGOS, SEGUROS, ETC.
Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

I. todos os tributos que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato, bem como as obrigações acessórias deles decorrentes;

II. as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias à execução dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA CONTRATUAL
A CONTRATADA presta garantia contratual no valor de R$ _____ ***[valor por extenso]***, que corresponde a 5% (cinco por cento) do valor global contratado, apresentando à CAIXA, no ato da assinatura do contrato, o correspondente comprovante, em uma das modalidades a seguir:

I Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;

II Seguro-garantia;

III Fiança bancária.

Parágrafo Primeiro – A caução em títulos da dívida pública consiste na entrega à Administração de título da dívida pública, que fica sob a tutela e guarda desta, vinculado, exclusivamente, a este contrato, não podendo ser utilizada para nenhum outro fim.

Parágrafo Segundo – Os títulos da dívida pública devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

Parágrafo Terceiro - A caução em dinheiro consiste em depósito em conta bancária remunerada específica, com o fim especial de se garantir o integral cumprimento do contrato, devendo ser efetuado em uma Agência da CAIXA, utilizando-se a operação 008, tendo como beneficiário a CAIXA.

a) Sobre a caução prestada em dinheiro incide, tão-somente, a atualização correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança para o 1º dia de cada mês, excluídos os juros, calculada proporcionalmente, quando for o caso, a contar da data do depósito, até o seu efetivo levantamento.

Parágrafo Quarto – O **Seguro-garantia** é um tipo de seguro com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais estipuladas, conforme descrito na apólice.

Parágrafo Quinto – A apólice do seguro-garantia deve conter prazo de validade igual ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 (trinta) dias, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência do contrato, sempre se mantendo os 30 dias após a última data de vencimento do contrato;

a) O seguro deve efetuar a cobertura, até o limite da garantia, de quaisquer prejuízos sofridos pela CAIXA em decorrência de inadimplemento da contratada, inclusive quanto aos encargos trabalhistas e previdenciários e ao ressarcimento das multas, bem como prejuízos advindos de atos, fatos ou indícios de violação pela Contratada às normas anticorrupção, devendo constar nas condições especiais.

I - No tocante aos encargos trabalhistas e previdenciários, é permitida a ressalva que condiciona o reembolso de prejuízos ao trânsito em julgado de sentença condenatória.

b) A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram.

c) A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram.

Parágrafo Sexto – A Seguradora, ao emitir a apólice, obriga-se a arcar com eventuais prejuízos que possam ser impostos à CAIXA em decorrência da má execução do contrato.

Parágrafo Sétimo – A **Fiança bancária** consiste na prestação de garantia, mediante a expedição da respectiva carta, emitida por instituição financeira idônea, devidamente autorizada a funcionar no Brasil, que, em nome da contratada, garante a plena execução do contrato e responde diretamente por eventuais danos que possam ser causados na execução contratual.

Parágrafo Oitavo – Somente é aceita Fiança Bancária na via original e que apresente todos os requisitos a seguir:

a) Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art. 129 da Lei 6015/73 (Lei de Registros Públicos);

b) Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 dias;

c) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à CAIXA, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;

d) Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 – Novo Código Civil;

e) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual, previsto no Parágrafo Décimo Primeiro desta cláusula;

f) Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;

g) Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;

h) O subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas “c”, “d”, “f” e “g” acima.

Parágrafo Nono - A garantia será liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data do seu vencimento, desde que cumpridos todos os seus termos, cláusulas e condições.

Parágrafo Décimo - A perda da garantia em favor da CAIXA, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas neste contrato.

Parágrafo Décimo Primeiro - A garantia deverá ser integralizada, num prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração contratual que implique em aumento do valor contratado, de modo que corresponda sempre ao percentual pactuado.

Parágrafo Décimo Segundo – A Contratada deve providenciar a renovação ou prorrogação da fiança bancária sempre que a vigência do contrato for estendida ou prorrogada, mantendo-se o atendimento ao prazo de validade exigido na alínea 'b' do parágrafo oitavo acima.

Parágrafo Décimo Terceiro - A qualquer tempo, mediante negociação prévia com a CAIXA, com as devidas justificativas, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas nos incisos I, II e III do caput desta cláusula.

a) A substituição da garantia, após aceitação pela CAIXA, será registrada no processo administrativo por simples apostilamento, dispensando-se aditamento contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis:

I. advertência;

II. multa;

III. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

IV. impedimento de licitar e contratar com a União pelo prazo de até 05 (cinco) anos;

V. declaração de inidoneidade.

Parágrafo Primeiro - A advertência será aplicada em casos de faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízo para a CAIXA e que não comprometam a continuação da prestação dos serviços.

Parágrafo Segundo – A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados a seguir:

I - Condições principais:

a) pelo atraso no pagamento de salários e demais verbas trabalhistas e sociais, referentes aos empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste contrato: multa de 1% (um por cento) ao dia, incidente sobre o valor da fatura do mês referente à ocorrência, limitada a 10% (dez por cento) do valor mensal;

b) havendo atraso na preparação do ambiente e pessoal, bem como de outras ações necessárias à execução dos serviços, descumprindo o prazo pactuado, a contratada estará sujeita à multa de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso sobre o valor do faturamento, cobrada em dobro a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso, estando a critério da caixa a possibilidade de rescisão do contrato;

c) havendo quebra de sigilo das informações dos clientes da caixa, será imputada multa de 0,5% (cinco décimos por cento) da nota fiscal / fatura do mês referente à época da infração;

d) multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da nota fiscal / fatura mensal, por dia de suspensão da prestação de serviços em qualquer uma das partes (células) que compõem o objeto do contrato;

e) permanecendo o problema, a multa será aplicada cumulativamente a cada período de três horas sucessivas, até a normalização e o restabelecimento integral dos serviços;

f) havendo atos fraudulentos, violação de sistemas, má-fé nos registros de trabalho, ou qualquer ato que implique em prejuízo à caixa ou aos seus clientes, será imputada multa de 0,5% (cinco décimos por cento) da nota fiscal / fatura do mês referente à época da infração;

g) o uso indevido dos recursos e ferramentas: máquinas, correio eletrônico, telefone, informações, para fins particulares, ou em desacordo às rotinas dos serviços, implicarão em multa de 0,5% (cinco décimos por cento) da nota fiscal / fatura do mês referente à época da infração;

h) em multa de 0,05% (cinco centésimos percentual) sobre o valor bruto faturado para cada ocorrência identificada pela caixa relativo ao mês da ocorrência, conforme item 9 do anexo I deste contrato;

i) o somatório destas multas estará limitado a 10% (dez por cento) dentro do mês calendário de apuração do faturamento;

j) as multas previstas nas alíneas acima são aplicáveis, simultaneamente ao desconto objeto do inciso III da cláusula que prevê as responsabilidades da contratada, sem prejuízo, ainda, de outras cominações previstas neste contrato.

II - Além das multas previstas nos itens anteriores, para garantia da qualidade do serviço prestado são aplicáveis ainda as multas conforme definições a seguir:

a) a quantidade de atendimentos ou tratamentos de ocorrências prestados com falta de cortesia do operador, e/ou informações incorretas, e/ou descumprimento de rotinas pré-definidas e que tenham ou não gerado prejuízo financeiro ou a imagem institucional da caixa ou a qualquer um de seus clientes, a critério da caixa;

b) a contratada será penalizada em 0,05% (cinco centésimos percentual) do valor bruto faturado para cada ocorrência identificada pela caixa;

c) a penalidade citada no item anterior será deduzida em forma de glosa na fatura do mês em que for comunicada a ocorrência ou no mês subseqüente;

d) essa penalidade não isenta a contratada de ser acionada pela caixa para apurar a responsabilidade de outras consequências que possam ser ocasionadas pela informação incorreta prestada;

e) a caixa poderá, a seu critério exclusivo, reverter a penalidade citada acima em medida de caráter informativo/educativo, caso seja a primeira ocorrência praticada pela contratada no decorrer do contrato e identificada pela caixa;

f) o percentual de limite global para aplicação de multas está limitado a 10% (dez por cento) do valor global contratado.

Parágrafo Terceiro - As multas serão descontadas do valor da nota fiscal/fatura, da garantia contratual, e, se não for suficiente, será cobrada da CONTRATADA administrativa ou judicialmente.

Parágrafo Quarto - A penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA pelo prazo de até 2 (dois) anos poderá ser aplicada:

I) em casos de reincidências;

II) em descumprimento de prazo contratual, descumprimento parcial ou total de obrigação contratual, inclusive a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013.

Parágrafo Quinto - A penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União, pelo prazo de até 05 (cinco) anos poderá ser aplicada nos casos que a CONTRATADA:

I) não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato;

II) comportar-se de modo inidôneo, inclusive a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013;

III) em caso de atraso no pagamento de salários e demais verbas trabalhistas e sociais, referentes aos empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste contrato, caso a CONTRATADA não comprove a devida regularização no prazo estabelecido pela CAIXA.

a) nessa hipótese, a CAIXA fará a retenção de eventuais valores devidos à Contratada até o montante necessário para quitação dessas verbas e rescindirá o contrato.

Parágrafo Sexto – A penalidade de declaração de inidoneidade poderá ser proposta se a CONTRATADA descumprir ou cumprir parcialmente obrigação contratual, desde que desses fatos resultem prejuízos à CAIXA, e, ainda, sofrer condenação definitiva por prática de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos, ou deixar de cumprir suas obrigações fiscais ou parafiscais.

Parágrafo Sétimo - As sanções previstas nos incisos I, III, IV e V poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II.

Parágrafo Oitavo – A aplicação das penalidades indicadas nesta cláusula será lançada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS ILÍCITOS PENAIS

As infrações penais tipificadas na Lei nº 8.666/93 serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as conseqüências contratuais e as previstas na legislação aplicável, garantida a defesa prévia.

Parágrafo Primeiro - Constituem motivo de rescisão do contrato, independentemente de interpelação judicial:

a) o descumprimento total ou parcial, pela CONTRATADA, de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
b) a transferência total ou parcial do presente contrato;
c) o cometimento reiterado de faltas ou falhas na prestação dos serviços;
d) a decretação de falência ou insolvência civil da CONTRATADA;
e) a dissolução da sociedade;
f) a alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que, a juízo da CAIXA, prejudique a execução do contrato;
g) a lentidão no seu cumprimento, levando a CAIXA a presumir a não execução da prestação dos serviços contratados;
h) a inclusão da CONTRATADA no Sistema Integrado de Registro do CEIS/CNEP (Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas e Cadastro Nacional das Empresas Punidas), bem como nos demais Sistemas de Consulta, que indiquem a ocorrência de sanções que restrinjam o direito de a empresa participar de licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública ou a existência de penalidades aplicadas pela Administração Pública com base na Lei 12.846/2013; e
i) demais motivos especificados no Art.º 78 da Lei n.º 8.666/93.

Parágrafo Segundo - Havendo a rescisão do contrato, cessarão todas as atividades da CONTRATADA, relativamente a prestação dos serviços contratados, os quais serão entregues à CAIXA, que os executará por si ou por terceiros.

Parágrafo Terceiro - Caso a CAIXA não se utilize da prerrogativa de rescindir este contrato, ao seu exclusivo critério, poderá suspender a sua execução e/ou sustar o pagamento das notas fiscais/faturas, até que a CONTRATADA cumpra integralmente a condição contratual infringida.

Parágrafo Quarto - A CONTRATADA reconhece os direitos da CAIXA, no caso de rescisão administrativa, prevista no Art.º 77 da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de dotação orçamentária prevista no item de acompanhamento nº 5303-17-"Operador de Telemarketing", Evento nº 2643 – "Despesas com Telemarketing" no compromisso registrado no SIPLO sob o nº 002218/2016-MZ.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA SUBCONTRATAÇÃO

É vedada à CONTRATADA a subcontratação de empresa para a prestação dos serviços objeto deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – AUTORIZAÇÃO PARA ACESSO A INFORMAÇÕES

A Contratada autoriza a Secretaria da Receita Federal do Brasil, o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS e o Agente Operador do FGTS a fornecer à CAIXA todas as informações e comprovantes referentes aos recolhimentos de FGTS e contribuições previdenciárias relativas aos empregados da Contratada, efetuados em decorrência do presente contrato, conforme procuração que consta como Anexo deste Instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

As partes ficam, ainda, adstritas às seguintes disposições:

I. é facultado a alocação de empregados portadores de deficiência nos locais de prestação dos serviços, cabendo à CONTRATADA avaliar a compatibilidade entre a deficiência apresentada e a atividade a ser desempenhada;

II. a CAIXA, para atender às necessidades do serviço, poderá, a seu exclusivo critério, alterar, definitiva ou provisoriamente, o horário de início da prestação dos serviços, mediante prévia comunicação à CONTRATADA;

III. em razão de eventuais alterações estruturais da CAIXA, poderá haver modificações nos locais de prestação dos serviços, caso em que a CAIXA notificará a CONTRATADA para promover as mudanças necessárias;

IV. é vedado à CONTRATADA caucionar ou ceder os créditos do presente contrato, para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa autorização da CAIXA;

VI. a CONTRATADA está ciente de que deve guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que, por qualquer forma ou modo, venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e penal, responsável por sua indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa;

VI no caso de MPE optante pelo Simples Nacional, a Declaração de Empresas Optantes do Simples Nacional, apresentada no ato da assinatura do contrato e que o integra, permite à contratada a obtenção do benefício da dispensa de retenção dos tributos federais, na forma da IN RFB 1.244/2012.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO
Para dirimir as questões oriundas deste Contrato, será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal do Estado de São Paulo, Subseção da Capital.

E por estarem, assim, justas e contratadas, as partes firmam o presente, em 02(duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas.

Local/data

_____	_____
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	**DENOMINAÇÃO DA CONTRATADA**
Nome: _____	Nome: _____
CPF(MF): _____	CPF(MF): _____

Testemunhas

_____	_____
Nome: _____	Nome: _____
CPF(MF): _____	CPF(MF): _____

ANEXO Nº 1 DO CONTRATO Nº .....

DECLARAÇÃO - VEDAÇÃO AO NEPOTISMO

A Contratada/Credenciada DECLARA, sob as penas da Lei, que:

1. Seus sócio(s), dirigente(s), administrador(es) não é(são) empregado(s) ou dirigente(s) da CAIXA e não possui(em) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente contrato/credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante da contratação/licitação/credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza o credenciamento/licitação/contratação;
- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supramencionadas.

2. Não tem e que não contratará prestadores para a execução de serviço objeto deste contrato/credenciamento, com vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com empregado(s) CAIXA que exerça(m) cargo em comissão ou função de confiança ou com dirigente(s) CAIXA:

- em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento/contrato;
- na área demandante do credenciamento/contratação/licitação;
- na área que realiza o credenciamento/licitação/contratação.

Localidade, _____ de _____ de ____

.....
Assinatura do representante legal da empresa ou Pessoa Física licitante
Nome do representante legal da empresa ou Pessoa Física licitante:
(_____)
Nome/RG/CPF

ANEXO Nº 2 DO CONTRATO Nº .....

MODELO DE DECLARAÇÃO – AUTORIZAÇÃO PARA ACESSO A INFORMAÇÕES

A Empresa ....., *(informar a qualificação completa da empresa)*, por este instrumento público, confere poderes à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF, para acessar informações relativas a tributos, contribuições sociais, previdenciárias, FGTS, e outros encargos devidos, podendo solicitar certidões e declarações, junto à Secretaria da Receita Federal do Brasil, ao Instituto Nacional do Seguro Social – INSS e ao Agente Operador do FGTS, de toda e qualquer informação relativa à verbas trabalhistas/previdenciárias referentes ao quadro de empregados alocados no contrato n.º ..... É permitido o substabelecimento dos poderes aqui conferidos a outros empregados da outorgante, que estejam no exercício de cargo ou função compatível com o exercício dos poderes que lhes serão substabelecidos.

Localidade, _____ de _____ de ____

.....
Assinatura do representante legal da empresa
Nome/RG/CPF

ANEXO Nº 3 DO CONTRATO nº .....

DECLARAÇÃO DE EMPRESAS OPTANTES DO SIMPLES NACIONAL
ANEXO IV DA IN RBF 1.244/2012

Ilmo. Sr.
Gerente da Caixa Econômica Federal

(nome da pessoa jurídica), com sede na (sede e endereço completo), inscrita no CNPJ sob o nº _____, DECLARA à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, para fins de não incidência na fonte do IRPJ, da CSLL, da COFINS, e da Contribuição para o PIS/PASEP, a que se refere o art. 64 da Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996, que é regularmente inscrita no Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - Simples Nacional, de que trata o art. 12 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Para esse efeito, a declarante informa que:

I - Preenche os seguintes requisitos:
a) conserva em boa ordem, pelo prazo de 5 (cinco) anos, contado da data da emissão, os documentos que comprovam a origem de suas receitas e a efetivação de suas despesas, bem como a realização de quaisquer outros atos ou operações que venham a modificar sua situação patrimonial; e
b) cumpre as obrigações acessórias a que está sujeita, em conformidade com a legislação pertinente;

II - o signatário é representante legal desta empresa, assumindo o compromisso de informar à Secretaria da Receita Federal do Brasil e à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, imediatamente, eventual desenquadramento da presente situação e está ciente de que a falsidade na prestação dessas informações, sem prejuízo do disposto no art. 32 da Lei nº 9.430, de 1996, o sujeitará, com as demais pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal e tributária, relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Decreto-lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 - Código Penal) e ao crime contra a ordem tributária (art. 1º da Lei nº 8.137, de 27 de dezembro de 1990).

_____, de _____ de _____
Local/Data

_____
Assinatura do Responsável

ANEXO V

DECLARAÇÃO DE ME ou EPP

A empresa ....., inscrita no CNPJ/MF....., DECLARA, sob as penas da Lei, para fins de participação no Pregão Eletrônico n° 0310/7062-2016 – 2ª Edição que:

- se enquadra na condição de _____ ***(a licitante deve informar se é*** microempresa ***ou*** empresa de pequeno porte***)***, nos termos do Art. 3º da LC 123, de 14 de dezembro de 2006, e não está inserida em nenhuma das excludentes hipóteses do § 4º do mesmo Artigo, estando apta a usufruir do tratamento favorecido em licitações, previsto na referida Lei Complementar.

Localidade, _____ de _____ de ____

.....
Assinatura do representante legal da empresa
Nome/RG/CPF

ANEXO VI

TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUIO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL

[NOME DA EMPRESA], inscrita no CNPJ/MF nº ....., por meio do seu representante devidamente constituído, [IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE DA LICITANTE], doravante denominado [Licitante], para atendimento ao Edital de Pregão Eletrônico n.º 0310/7062-2016 – 2ª Edição:

- Consciente de que a sociedade civil brasileira espera dos agentes econômicos a declaração de adesão a princípios, atitudes e procedimentos que possam mudar a vida política do País, assim como anseia pela efetiva prática de tais princípios;

- Desejosa de oferecer à nação uma resposta à altura das suas expectativas;

- Determinada a propagar boas práticas de ética empresarial, que possam erradicar a corrupção do rol das estratégias para obter resultados econômicos;

- Ciente de que a erradicação das práticas ilegais, imorais e antiéticas depende de um esforço dos agentes econômicos socialmente responsáveis para envolver em tais iniciativas um número cada vez maior de empresas e organizações civis;

Sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro e art. 90 da Lei 8.666/93, se compromete a:

1. Adotar, ou reforçar, todas as ações e procedimentos necessários para que as pessoas que integram as suas estruturas conheçam as leis a que estão vinculadas, ao atuarem em seu nome ou em seu benefício, para que possam cumpri-las integralmente, especialmente, na condição de fornecedor de bens e serviços para a CAIXA;

2. Proibir, ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício dê, comprometa-se a dar ou ofereça suborno, assim entendido qualquer tipo de vantagem patrimonial ou extrapatrimonial, direta ou indireta, a qualquer funcionário CAIXA, nem mesmo para obter decisão favorável aos seus negócios;

3. Proibir ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que aja em seu nome, seja como representante, agente, mandatária ou sob qualquer outro vínculo, utilize qualquer meio imoral ou antiético nos relacionamentos com funcionários CAIXA;

4. Evitar que pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício estabeleça qualquer relação de negócio com as pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública;

5. Não tentar, por qualquer meio, influir na decisão de outro participante quanto a participar ou não da referida licitação;

6. Apoiar e colaborar com a CAIXA em qualquer apuração de suspeita de irregularidade ou violação da lei ou dos princípios éticos refletidos nesta declaração, sempre em estrito respeito à legislação vigente;

E, ainda, declara que:

7. A proposta apresentada nesta licitação foi elaborada de maneira independente e que o seu conteúdo, bem como a intenção de apresentá-la não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante em potencial ou de fato do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa antes da abertura oficial das propostas;

8. Esta empresa e seus sócios-diretores não constam em listas oficiais por infringir as regulamentações pertinentes a valores sócios-ambientais, bem como não contrata pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que constem de tais listas;

9. Está plenamente ciente do teor e da extensão deste documento e que detém plenos poderes e informações para firmá-lo.

_____, __ de _____ de _____

[REPRESENTANTE LEGAL DA LICITANTE,
COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA]

ANEXO VII

ATESTADO DE VISTORIA

Para fins de habilitação referente ao certame licitatório com vistas à contratação de empresa especializada para a prestação de Telesserviços no atendimento e suporte operacional e tecnológico aos produtos, serviços e sistemas sob gestão da CAIXA, pelo período de 24 meses, incluindo serviços operacionais de atendimento por meio de canais multimeios, a empresa _____ declara, por intermédio de seus representantes abaixo e sob as penas da Lei, que:

- Estiveram presentes no endereço da CERAT/SP, situada no Largo da Concórdia 211, Brás, São Paulo, SP, CEP 03012-000 e tomaram conhecimento, de forma clara e inequívoca, do local, das instalações, da infraestrutura, dos equipamentos, dos mobiliários, e condições para execução dos serviços objeto do Pregão Eletrônico nº 0310/7062-2016 – 2ª Edição;
- A licitante deverá recolher um atestado de vistoria em cada endereço da CERATSP, sendo que a falta de qualquer um deles ensejará na desclassificação da licitante.
- A CAIXA poderá, unilateralmente, alterar o local de realização dos serviços, desde que a nova localização esteja situada na Região metropolitana de São Paulo e a CONTRATADA seja avisada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.

Localidade, _____ de _____ de _____

Representantes:

Nome:_____RG:_____Cargo na Empresa: _____

Nome:_____RG:_____Cargo na Empresa: _____

_____	_____
Assinatura do representante da Empresa	Assinatura do representante da CAIXA
Nome:	Nome:
Cargo:	Cargo:

Obs: Conforme subitem 8.5.2.1 do edital, o Licitante interessado deverá solicitar, até 48 horas antes da abertura do Pregão Eletrônico nº 0310/7062-2016 – 2ª Edição, por meio da caixa postal ceratsp@caixa.gov.br , com cópia para gilogspxx@caixa.gov.br , solicitando a marcação para realização de vistoria informando o(os) nome(s), RG e CPF do(s) empregado(s) que irá(ão) realizar a vistoria, bem como o telefone da empresa. Os horários de vistoria são: entre 10h às 12h, 14h às 18h, sendo que a data limite para vistoriar os trabalhos será de até 24 horas antes da abertura da Sessão Pública do certame.

ANEXO VIII

ACORDO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

[NOME DA EMPRESA], inscrita no CNPJ/MF nº ....., por meio do seu representante devidamente constituído, [IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE DA LICITANTE], doravante denominado [Licitante], para atendimento ao Edital de Pregão Eletrônico n.º 0310/7062-2016 – 2ª Edição está plenamente ciente dos compromissos da LICITANTE e USUÁRIOS autorizados ao uso dos Sistemas na Centralizadora Nacional de Atendimento em Telesserviços - São Paulo – CERATSP.

COMPROMISSOS DOS USUÁRIOS AUTORIZADOS AO ACESSO:

Senhas/Scripts
A senha é de uso individual e intransferível. Uma vez ciente das senhas de logon, scripts e quaisquer outros dados aqui descritos, o USUÁRIO habilitado ao acesso compromete-se a mantê-los confidenciais.

Limites de acesso/utilização
A utilização da Rede Local e do Correio Eletrônico deve obedecer às normas internas em vigor. É expressamente proibida a sua utilização em procedimentos alheios à rotina de trabalho e sem autorização da gerência.

Confidencialidade das informações
Abrange toda informação obtida pelo acesso permitido nos termos do presente instrumento, tais como informações referentes a processos, operações e estratégias de negócios; detalhes sobre a organização da empresa; empregados; cadastro de clientes e listas semelhantes; dados financeiros, estatísticos e de qualidade; base instalada e inventário.
O usuário compromete-se a não revelar a terceiros qualquer informação confidencial ou não, inclusive as de cunho bancário, seja ela obtida por meio de sua utilização das conexões aos sistemas de computação ou de qualquer outro meio.
Especificamente no que se refere às informações bancárias, a quebra do sigilo constitui crime, aplicando-se, no que couber, o Código Penal, sem prejuízo de outras sanções cabíveis. Não obstante a eventual cessação do relacionamento entre as partes **(empresa contratada)** e o Usuário do Acesso Autorizado, subsistirá para o USUÁRIO a obrigação permanente de não divulgar as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS de propriedade da empresa, das quais tenha conhecimento, conforme aqui disposto. Esta obrigação é “AD ETERNUM” (perpétua).

Localidade, _____ de _____ de ____

.....
Assinatura do representante legal da empresa
Nome/RG/CPF

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA HÍDRICA E SANEAMENTO
EMPRESA BAIANA DE ÁGUAS E SANEAMENTO S/A - EMBASA

DIRETORIA FINANCEIRA E COMERCIAL - DF
SUPERINTENDÊNCIA COMERCIAL – FC

ATO CONVOCATÓRIO DE PREGÃO ELETRÔNICO N.º 144/2015

TIPO MENOR PREÇO

SOLICITAÇÃO DE COTAÇÃO ERP/SAP N.º 3630/2015

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS PARA IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTE/USUÁRIO, PARA SERVIÇOS REGULADOS DE UTILIDADE PÚBLICA, ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS À SUA OPERACIONALIZAÇÃO, PELO PERÍODO DE 600 (SEISCENTOS) DIAS.

SALVADOR, 29 JULHO DE 2015

SEÇÃO A – PREÂMBULO

I. Regência legal:

Esta licitação obedecerá, integralmente, as disposições da Lei Estadual nº 9.433/05 (alterada pelas Leis Estaduais nº 9.658/05 e nº 10.697/08), a Lei Complementar nº 123/06, Lei Estadual n° 11.619/2009, Decreto Estadual nº 12.366/10, Instrução Normativa nº 012/2008 , Instrução Normativa n° 03/2013 e Instrução Normativa n° 11/2013, Portaria SAEB nº 726 de 16 de março de 2013 e, subsidiariamente a Lei n° 8.666/93, além da legislação pertinente.

II. Órgão/entidade e setor:

EMPRESA BAIANA DE ÁGUAS E SANEAMENTO S/A – EMBASA

III. Modalidade/número de ordem:	IV. Proc. Administrativo/ cotação ERP/SAP nº:	V. Tipo de Licitação:
(**X**) Pregão eletrônico Nº 144/2015	3630/2015	(**X**) Menor Preço

VI. Finalidade da licitação/objeto:

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS PARA IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTE/USUÁRIO, PARA SERVIÇOS REGULADOS DE UTILIDADE PÚBLICA, ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS À SUA OPERACIONALIZAÇÃO, PELO PERÍODO DE 600 (SEISCENTOS) DIAS.

VII. Pressupostos para participação (apresentação facultativa do CRC/CRS):

(**X**) Serão admitidos a participar desta licitação os interessados que atenderem a todas as exigências contidas neste instrumento e nos seus anexos, que pertençam ao ramo de atividade pertinente ao objeto licitado, e que tenham realizado seu credenciamento como *usuário* junto ao Banco do Brasil, para a obtenção de chave de identificação e senha individual.

VII-1. Patrimônio líquido mínimo:

R$ 850.000,00 (oitocentos e cinquenta mil reais).

VIII. Participação de consórcios:

(**X**) Não poderão participar desta licitação pessoas jurídicas reunidas em consórcio.

IX. Site, data e horário (Brasília-DF) para recebimento de propostas e início da sessão pública:

Site: www.licitacoes-e.com.br Tempo de disputa: 10 minutos

Recebimento das propostas: **Das 8h00min do dia 13/08/2015 às 8h30min do dia 17/08/2015 (Horário de Brasília-DF)**
Abertura das propostas: **A partir das 8h30min do dia 17/08/2015 (Horário de Brasília-DF)**
Início da sessão pública: **Às 9h do dia 17/08/2015 (Horário de Brasília-DF)**

X. Dotação orçamentária:

R$ 8.500.000,00 (oito milhões e quinhentos mil reais).

Unidade Gestora:	Fonte:	Projeto/Atividade:	Elemento de despesa:
FCR/FC/DF	PRÓPRIOS		

XI. Para a habilitação dos interessados, exigir-se-ão os documentos relativos a:

XI-1. Habilitação jurídica, comprovada mediante a apresentação de cópia autenticada em cartório:

A) de registro público no caso de empresário individual.
B) em se tratando de sociedades empresárias, do ato constitutivo, estatuto ou contrato social, com suas eventuais alterações supervenientes em vigor, devidamente registrados, acompanhados, quando for o caso, dos documentos societários comprobatórios de eleição ou designação e investidura dos atuais administradores.
C) no caso de sociedades simples, do ato constitutivo, estatuto ou contrato social, com suas eventuais alterações supervenientes em vigor, devidamente registrados, acompanhados dos atos comprobatórios de eleição e investidura dos atuais administradores.
D) decreto de autorização, no caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

XI-2. Regularidade fiscal, mediante a apresentação de:

a) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ.
b) prova de inscrição no Cadastro de Contribuinte Municipal - serviços, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.
c) prova de regularidade para com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante.

d) prova de regularidade para com a Fazenda Federal, inclusive INSS, nos termos do Decreto Federal nº 5.586, de 19 de novembro de 2005.

e) prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS - CRF.

f) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do trabalho mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNTD.

XI-2.1 A prova da inscrição a que se referem os itens "a" e "b" será suprida com a apresentação das certidões a que se referem os itens "c" e "d", respectivamente, se estas contiverem o número de inscrição da licitante.

XI-2.2 As microempresas e empresas de pequeno porte, beneficiárias do tratamento diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/06,Lei Estadual n 11.619/2009 deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

XI-2.2.1 Nesta hipótese, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

XI-2.2.2 A não-regularização da documentação, no prazo previsto no item anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei Estadual nº 9.433/05, especialmente a definida no art. 192, inc. I.

XI-3. Qualificação Técnica, comprovada através de:

a) Atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado do cliente comprovando parcela de relevância referente à gestão de recursos humanos e materiais na prestação de serviços continuados, de acordo com o disposto no Art. 30 da lei 8.666/93. A prestação de serviços atestada deverá abranger a operação e gestão de Central de Atendimento/Call Center, mediante atendimento exclusivamente humano, através de no mínimo 50 Pontos de Atendimento ou com volumes mensais não inferiores a 400.000 (quatrocentos mil minutos) de informações ou orientações aos clientes de serviços regulados no âmbito dos Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC em conformidade com o Decreto Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008 ou sob a égide de serviços públicos regulados por agências públicas regulatórias.

b) Atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado do cliente comprovando parcela de relevância referente à implantação e manutenção de sistema de telecomunicações na prestação de serviços continuados, de acordo com o disposto no Art.30 da lei 8.666/93. A prestação de serviços atestada deverá abranger a Implantação e Manutenção de Plataforma de Telecomunicações para operações de teleatendimento por tratar-se de parcela relevante do serviço a ser contratado, incluindo:

b1) PABX/DAC em tecnologia Voip (Voz sobre IP) com no mínimo 35 (trinta e cinco) Posições de Atendimento (PA's) simultâneas;

b2) Unidade de Resposta Audível (URA) com processamento de transações integradas a Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados utilizando tecnologia de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR – Automatic Speech Recgnation) e Conversão de Voz em Texto TTS (Text-To-Speech), com no mínimo 60 (sessenta) portas simultâneas;

b3) Gravação Digital de chamados telefônicos e de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento;

b4) Integração de Sistemas de Informação tipo CRM e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI (Computer Telephony Integration);

c) O(s) atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnico-operacional deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente (com fulcro na IN 02/2008 do MPOG).

d) O(s) atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica deve(m) comprovar que a **licitante** prestou serviços de terceirização com os limites mínimos e especificações contidos nos itens 1.1 e 1.2 por período não inferior a 3 (três) anos (com fulcro na IN 02/2008 do MPOG). Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos prevista no subitem acima, será aceito o somatório de atestados.

e) As **licitantes** deverão disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados, colocando à disposição, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, documentos fiscais compatíveis com a contratação atestada, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

f) Somente serão aceitos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do respectivo contrato ou decorrido no mínimo 1 (um) ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior (com fulcro na IN 02/2008 do MPOG).

g) Os atestados ou declarações de capacidade técnica apresentados pelos licitantes devem comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e serem compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto de que trata o processo licitatório.

h) Não serão aceitos atestados referentes a operações de televendas, telecobrança, pesquisas e campanhas de telemarketing ativo, uma vez que o serviço a ser contratado tem natureza diversa e mais complexa do que as de

operações de telemarketing. Tal exigência é imprescindível para garantir a eficácia do serviço prestado, uma vez que o serviço a ser contratado é caracterizado como de utilidade pública e lida com processos de atendimento ao consumidor de serviço público regulado.

i) Não serão aceitos como compatíveis para atendimento apresentação de capacidade técnico/profissional por meio de acervos técnicos em nome dos responsáveis técnicos da empresa em substituição aos atestados de serviços prestados efetivamente pela empresa participante do certame, a fim de verificar a capacidade da empresa de executar os serviços, o que não é suficiente atestar quando se apresenta apenas a capacidade técnica de seus profissionais. (Item 25.3.4 do Termo de Referência – Anexo I do edital).

j) Deverá ser apresentado, através de declaração, o local escolhido **pelas licitantes** para instalação do *Contact Center*.

j1) O local escolhido será validado pela Embasa para assegurar a existência de infraestrutura lógica compatível com a REDE GOVERNO.

j2) Caso o local apresentado não possua REDE GOVERNO disponível, a prestação do serviço estará impossibilitada.

J3) Será permitida a alteração do local escolhido para enquadramento nesta exigência, desde que não haja majoração do valor da proposta.

XI-4. Qualificação econômico-financeira: a ser comprovada mediante:

a) **Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis** do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da Lei, que comprovem a boa situação financeira do Licitante. Esta, conforme o caso, apresentará, autenticados, publicação do Balanço ou cópias reprográficas das páginas do Livro Diário onde foram transcritos o Balanço e a Demonstração de Resultado com os respectivos Termos de Abertura e Encerramento registrados na Junta Comercial do Estado da sede da Licitante, ou no Cartório do Registro de Títulos e Documentos, todos, obrigatoriamente, firmados pelo Contador e pelo Dirigente/Sócio, qualificados.

a1) É vedada a substituição por Balancetes ou Balanço Provisório.

a2) Em se tratando de licitantes constituídas no mesmo exercício financeiro em que se dará o recebimento dos envelopes atinentes a este certame (data prevista no item IX do preâmbulo), estas deverão, para fins de comprovação da sua situação econômico-financeira, apresentar o seu balanço de abertura.

b) **Prova de patrimônio líquido** de, no mínimo, o valor estabelecido nas condições específicas, através de Balanço Patrimonial, concernente a data da apresentação das propostas, admitida a sua atualização com base no INPC do IBGE, permitindo-se, na hipótese de licitação por lotes a demonstração da qualificação individualizada para cada lote de interesse da proponente. **Neste caso, ofertando a licitante proposta para mais de um lote, o patrimônio líquido ou capital social exigido será o resultante da soma de tantos quantos forem os lotes ofertados**.

c) Declaração, em papel timbrado do Licitante, atestando que os dados referentes a apresentação dos cálculos correspondentes aos índices abaixo relacionados, foram extraídos do balanço correspondente:

.Índice de Liquidez Corrente maior ou igual a 1,00 **ILC≥ 1,00**

$$ILC = \frac{AC}{PC}$$

.Índice de Endividamento Geral menor ou igual a 1,00 **IEG ≤ 1,00**

$$IEG = \frac{PC + ELP}{AT}$$

Onde:

AC = Ativo Circulante

PC = Passivo Circulante

ELP= Exigível a Longo Prazo

AT = Ativo Total

d) O balanço patrimonial e o patrimônio líquido solicitados poderão ser atualizados por índices oficiais, se for o caso, na forma prevista na Lei Estadual nº. 9.433/05. Neste caso, o Licitante apresentará o demonstrativo dos cálculos correspondentes,

devidamente assinado, pelo Dirigente / Sócio e pelo Contador para tal qualificados.

e) Certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede do licitante, com data de expedição ou revalidação dos últimos 90 (noventa) dias anteriores à data da realização da licitação, prevista no **item IX deste preâmbulo**, caso o documento não consigne prazo de validade.

XI-5. Declaração de Proteção ao Trabalho do Menor.

Conforme o inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, para os fins do disposto no inciso V do art. 98 da Lei Estadual nº 9.433/05, deverá ser apresentada declaração quanto ao trabalho do menor, conforme modelo constante do **Anexo III** deste Instrumento.

XI-6. Declaração de Inexistência de Servidor ou Empregado de Empresa Pública no Quadro da Empresa, conforme modelo do Anexo VII.

XII. Codificação no Certificado de Registro – SAEB:

01.70.00.00049905-6 – IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE CALL CENTER

XIII. Regime de execução/fornecimento (forma de medição do serviço para efeito de pagamento):

EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL

XIV. Prazo do contrato:

O prazo de vigência do contrato, a contar da data da sua assinatura, será de **600 (seiscentos) dias**, admitindo-se a sua prorrogação nos termos do inc. II do art. 140 da Lei Estadual nº 9.433/05, condicionada à obtenção de preços e condições mais vantajosas e observado o estabelecido no art. 142.

XV. Garantia do contrato:

Por ocasião da assinatura do contrato, a empresa vencedora do certame deverá prestar garantia de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, podendo optar por uma das modalidades previstas no §1º do art. 136 da Lei Estadual nº 9.433/05, ficando esclarecido que a garantia deverá ter seu valor atualizado nas mesmas condições do contrato e que deverá ser hábil a cobrir toda e qualquer obrigação decorrente deste contrato, inclusive responsabilidade fiscal, trabalhista e previdenciária, bem como responsabilidade por sanções pecuniárias aplicadas no curso da fiscalização contratual.

XV-1 A CONTRATADA fica obrigada a repor o valor da garantia quando esta for utilizada para cobertura de multas, desde que não tenha havido rescisão do contrato.

XV-2 Havendo revisões ou reajustes de preços a CONTRATADA atualizará o valor da garantia.

XV-3 Para devolução da garantia após decorridos 90 (noventa) dias do término do contrato, a CONTRATADA não poderá estar inadimplente com as obrigações trabalhistas e previdenciárias dos seus empregados.

XV-4 A garantia responderá por eventuais inadimplementos das obrigações da CONTRATADA, por qualquer dano de sua responsabilidade, com a União, Estado, Município ou terceiros **notadamente nos casos em que a EMBASA seja condenada a pagar débitos trabalhistas ou fiscais, em decorrência de responsabilidade solidária**. Se acaso a garantia for insuficiente para cobrir tais despesas, a EMBASA descontará o valor das faturas devidas à CONTRATADA ou poderá cobrar administrativamente ou judicialmente, valendo o Contrato como título executivo extrajudicial, mesmo na hipótese do objeto contratado já ter sido recebido definitivamente.

XV-5 A garantia deverá ser válida e terá eficácia de até 90 (noventa) dias após o termino da vigência do contrato, devendo ser renovada a cada prorrogação contratual, e liberada, quando prestada na modalidade caução, mediante a comprovação de quitação de todos os débitos trabalhistas e previdenciários relativos aos empregados da contratada. (Decreto Estadual nº12.366/10, art.9º, §3º)

XV-6 Não havendo comprovação do pagamento dos débitos trabalhistas e previdenciários em até 03 (três) dias após o término do contrato, a garantia poderá ser utilizada para o pagamento diretamente pela Administração (Decreto Estadual nº12.366/10, art.9º, §4º).

XV-7 Nos casos de prestação de garantia nas modalidades fiança-bancária ou seguro-garantia (art. 136, §1º, ii e iii da lei estadual nº 9.433/05)**, o instrumento ou apólice deverá fazer menção expressa de cobertura, além da responsabilidade civil contratual e extracontratual, das obrigações de natureza fiscal, trabalhista e previdenciária, bem como responsabilidade por sanções pecuniárias aplicadas no curso da fiscalização contratual**.

XVI. Manutenção das Condições da Proposta – Reajustamento e Revisão:

A concessão de reajustamento, nos termos do inc. XXV do art. 8º da Lei Estadual nº 9.433/05, fica condicionada ao transcurso do prazo de 12 meses da data de apresentação da proposta, mediante a aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC, observadas as disposições das Leis 8.666/93, 9.069/95 e 10.192/2001 e será procedida independentemente da solicitação do interessado, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$R = [(Ii - Io) / Io] \times V$$

Onde:

R = Valor do reajustamento;
Ii = Índice de preços para o mês de aniversário da proposta;
Io = Índice de preços para o mês de apresentação da proposta;

V = Valor dos serviços realizados, a preços iniciais.

Uma vez definido o percentual de reajustamento (Ii – Io) / Io no primeiro aniversário da proposta, o mesmo permanecerá inalterado até o próximo aniversário e assim sucessivamente.

Havendo alterações legais que possibilitem a aplicação do reajustamento, o mesmo ficará condicionado ao estipulado, na normatização sobre a matéria, que venha a ser editada pelo Governo Federal ou Estadual.

XVII. Responsável pelos esclarecimentos sobre este instrumento:

Servidor responsável e portaria de designação: Consuelo Maria P de Oliveira / Comunicado nº 092/05

Horário: das 8h00min às 11h30min e
das 13h30min às 17h00min.

Através do e-mail: pregao@embasa.ba.gov.br

XVIII. Índice de anexos: (assinalar os anexos que integram o convocatório)

(**X**) I.Disposições Gerais;
(**X**) II.Modelo de Procuração para a Prática de Atos Concernentes ao Certame;
(**X**) III.Modelo de Prova de Habilitação - Proteção ao Trabalho do Menor;
(**X**) IV.Minuta do Contrato;
(**X**) V.Modelo de Declaração de Pleno Conhecimento e Enquadramento;
(**X**) VI.Modelo de Prova de Qualificação Técnica – Declaração de Ciência dos Requisitos Técnicos;
(**X**) VII.Modelo Declaração de Inexistência de Servidor ou Empregado de Empresa Pública no Quadro da Empresa;
(**X**) VIII.Modelo de Declaração Indicando Local de Funcionamento do Contact Center;
(**X**) IX. Termo de Referência;
(**X**) X. Modelo de Composição de Custo.

SEÇÃO B – DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS

1.1 A presente licitação tem por escopo - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS PARA IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTE/USUÁRIO, PARA SERVIÇOS REGULADOS DE UTILIDADE PÚBLICA, ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS À SUA OPERACIONALIZAÇÃO, PELO PERÍODO DE 600 (SEISCENTOS) DIAS.

1.2 Especificações para elaboração da proposta de preços:

1.2.1 O proponente deverá elaborar a sua proposta de preços de acordo com as exigências constantes da **SEÇÃO B – DISPOSIÇOES ESPECÍFICAS** e em consonância com o **TERMO DE REFERÊNCIA**, expressando os valores em moeda nacional – reais e centavos, em duas casas decimais, ficando esclarecido que não serão admitidas propostas alternativas. Para tanto, deverá ser utilizado o modelo de proposta de preço(s)definido na **SEÇÃO C.**

2. DETERMINAÇÕES ADICIONAIS:

Além das determinações contidas no **ANEXO I – DISPOSIÇÕES GERAIS**, bem como daquelas decorrentes de lei, deverão ser observados os seguintes itens neste instrumento convocatório:

2.1 É vedada a subcontratação parcial do objeto, a associação da contratada com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial do contrato, bem como a fusão, cisão ou incorporação da contratada, salvo autorização expressa do contratante, não se responsabilizando o contratante por nenhum compromisso assumido por aquela com terceiros.
2.2 Os serviços objeto desta licitação deverão ser executados sob a inteira responsabilidade funcional e operacional da CONTRATADA, sobre cujos empregados deverá manter estrita e exclusiva fiscalização.
2.3 O contratante descontará da fatura mensal o valor correspondente às faltas ou atrasos na execução dos serviços ocorridos no mês, com base no valor do preço vigente.
2.4 As faturas far-se-ão acompanhar da documentação probatória relativa ao recolhimento dos impostos relacionados com a prestação do serviço, no mês anterior à realização dos serviços.
2.5 Os serviços não poderão sofrer solução de continuidade durante todo o prazo da sua vigência.

3. OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS ESPECÍFICAS:

3.1 A contratação com o licitante vencedor obedecerá as condições do instrumento de contrato constante do **Anexo IV**, facultada a substituição, a critério da Administração, por instrumento equivalente, desde que presentes as condições do art. 132 da Lei Estadual nº 9.433/05.
3.2 Além das determinações contidas na minuta de contrato, bem como daquelas decorrentes de lei, serão observadas na contratação derivada deste instrumento convocatório no que trata sobre Garantia, item XVI, SEÇÃO A, as seguintes cláusulas:
3.2.2 - A garantia deverá ser apresentada no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contados da assinatura do contrato, sendo atualizada periodicamente. (Decreto Estadual nº 12.366/10, art.9º, §1º);
3.2.3 - A garantia, em qualquer das modalidades, responderá pelo inadimplemento das obrigações contratuais, inclusive dos débitos trabalhistas e previdenciários, e pelas multas impostas, independentemente de outras cominações legais. (Decreto Estadual nº12.366/10, art.9º, §2º);
3.2.4 - A garantia terá validade de até 90 (noventa) dias após o termino da vigência do contrato, devendo ser renovada a cada prorrogação do mesmo, e liberada quando prestada na modalidade caução, mediante a comprovação de quitação de todos os débitos trabalhistas e previdenciários relativos aos empregados da contratada. (Decreto Estadual nº12.366/10, art.9º, §3º);
3.2.5 -Não havendo comprovação do pagamento dos débitos trabalhistas e previdenciários em até 90 (noventa) dias após o término do contrato, a garantia poderá ser utilizada para o pagamento diretamente pela Administração (Decreto Estadual nº12.366/10, art.9º, §4º).

4. ORÇAMENTO ESTIMADO EM PLANILHAS

Para efeito do art. 81, II, da Lei Estadual nº 9.433/05, o orçamento estimado em planilhas de quantitativos e preços unitários deverá ser CONFORME DESCRITO NA SEÇÃO B-DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS ITEM 1.2.

5. INFORMAÇÕES AOS CONCORRENTES

5.1 Para efeito de lances será considerado o **valor global**.

5.2 Encerrada a disputa de preços, o licitante arrematante deverá encaminhar imediatamente a sua proposta, juntamente com a planilha de custos para o e-mail: **pregao@embasa.ba.gov.br**.

5.3 A licitação se processará em **Lote Único.**

SEÇÃO C – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Modalidade de Licitação	Número

À COMISSÃO DE LICITAÇÃO
EMPRESA BAIANA DE ÁGUAS E SANEAMENTO S.A. - EMBASA

Prezados Senhores,
Pela presente, submetemos à apreciação de V. Sa., a nossa proposta relativa a licitação em epígrafe, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que venham a ser verificados na preparação da mesma e declaramos ainda, que temos pleno conhecimento das condições em que se realizarão os fornecimentos e concordamos com a totalidade das instruções e critérios de qualificação definidos no edital em referência.

1 - PROPONENTE:
Razão Social - C.N.P.J
Sede -

2 - PROPOSTA DE PREÇOS:
Descrição do(s) serviço(s)
Planilha de quantitativos (conforme ANEXO – A das Especificações), custos unitários, como exigido no Edital.
Valor global proposto: R$ (por extenso)

3 - PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA: 60 (sessenta) dias

4 - PRAZO PROPOSTO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

5 - DECLARAÇÃO

Declaramos que nos preços propostos estão inclusos e diluídos os custos que envolvem a perfeita execução do contrato, bem como todos os custos relativos à mão de obra , encargos sociais e trabalhistas, as contribuições fiscais, transporte e seguro, bem como as despesas diretas e indiretas e quaisquer outras necessárias a total execução dos serviços.

Declaramos, ainda, que:

1.Concordamos, integralmente e sem qualquer restrição, com as condições da contratação, em especial o cronograma físico-financeiro (etapas e desembolso de pagamento) e as cláusulas estabelecidas na minuta-padrão de contrato;

2.Na execução dos serviços observaremos, rigorosamente as especificações das Normas Brasileiras e do Caderno de Encargos, bem assim as recomendações e instruções da Fiscalização da EMBASA, assumindo, desde já, a integral responsabilidade pela perfeita realização dos trabalhos de conformidade com as especificações e os padrões dessa empresa;

3.Utilizaremos os equipamentos e a equipe técnica e administrativa indicados em nossa proposta e os que forem necessários para a perfeita realização dos serviços, comprometendo-nos, desde já, a substituir ou aumentar a quantidade dos equipamentos e do pessoal, desde que assim o exija fiscalização da Embasa;

6- QUALIFICAÇÃO DO REPRESENTANTE LEGAL RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

Atenciosamente,

Salvador _____de _____ de 2015.

_____
Assinatura do Licitante
Nome:
Função:

ANEXO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

1. COMPOSIÇÃO DO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO

1.1 O instrumento convocatório é composto de: **SEÇÃO A – PREÂMBULO; SEÇÃO B – DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS; SEÇÃO C – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS e ANEXOS.**

1.2 Na **SEÇÃO A – PREÂMBULO,** deverão estar prescritas, entre outras informações: a regência legal; o órgão/entidade e setor licitante; a modalidade licitatória e o respectivo número de ordem; o processo administrativo; o tipo de licitação; a finalidade da licitação; os pressupostos de participação; o regime de execução ou forma de fornecimento; a regra quanto à admissão ou vedação a consórcios; o local, data e horário para início da sessão pública; a dotação orçamentária; os requisitos de habilitação; a codificação concernente ao certificado de registro, quando exigível; o prazo do contrato; a indicação quanto à exigência de garantia do contrato; as condições de reajustamento e revisão; e o local, horário e responsável por esclarecimentos.

1.3 As especificações, quantitativos, condições e características do objeto a ser licitado comporão a **SEÇÃO B – DISPOSIÇOES ESPECÍFICAS,** além das obrigações contratuais especiais e as regras para a formação de consórcio, quando for o caso.

1.4 A **SEÇÃO C – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS** indica o formulário a ser observado pelo licitante para a apresentação de sua proposta.

1.5 Este **Anexo** contempla as cláusulas comuns a todos os procedimentos licitatórios, cujo conteúdo é invariável.

2. IMPEDIMENTOS À PARTICIPAÇÃO

2.1 Não serão admitidas empresas que estejam suspensas do direito de licitar ou contratar com a Administração Pública, ou as declaradas inidôneas, na forma dos incisos II e III do art. 186 da Lei Estadual nº 9.433/05.

2.2 Em consonância com o art. 200 da Lei Estadual nº 9.433/05, fica impedida de participar de licitações e de contratar com a Administração Pública a pessoa jurídica constituída por membros de sociedade que, em data anterior à sua criação, haja sofrido penalidade de suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração ou tenha sido declarada inidônea para licitar e contratar e que tenha objeto similar ao da empresa punida.

2.3 É vedado ao agente político e ao servidor público de qualquer categoria, natureza ou condição, celebrar contratos com a administração direta ou indireta, por si ou como representante de terceiro, sob pena de nulidade, ressalvadas as exceções legais, conforme o art. 125 da Lei Estadual nº 9.433/05.

2.4 É defeso ao servidor público transacionar com o Estado quando participar de gerência ou administração de empresa privada, de sociedade civil ou exercer comércio, na forma do inc. XI do art. 176 da Lei Estadual nº 6.677/94.

2.5 Consoante o art. 18 da Lei Estadual nº 9.433/05, não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação, da execução de obras ou serviços e do fornecimento de bens a eles necessários os demais agentes públicos, assim definidos no art. 207 do mesmo diploma, impedidos de contratar com a Administração Pública por vedação constitucional ou legal.

3. REPRESENTAÇÃO LEGAL DO PROPONENTE

3.1 CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO PREGÃO ELETRÔNICO

3.1.1 Como condição específica para participação do pregão por meio eletrônico é necessário, previamente, o credenciamento de usuário pelos licitantes, que será realizado através do Banco do Brasil, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis após a formalização do pedido e entrega da documentação necessária.

3.1.2 O credenciamento se dará através da atribuição de chave de identificação e/ou senha individual.

3.1.3 O credenciamento do usuário será pessoal e intransferível para acesso ao sistema, sendo o mesmo responsável por todos os atos praticados nos limites de suas atribuições e competências.

3.1.4 O credenciamento do usuário implica sua responsabilidade legal e na presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão.

3.1.5 As informações e esclarecimentos acerca do credenciamento devem ser obtidos junto ao pregoeiro designado.

4. QUANTO À FORMA DAS PROPOSTAS E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1 CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO PREGÃO ELETRÔNICO

4.1.1 Os documentos da habilitação deverão estar dispostos ordenadamente, rubricados pelo represente legal da empresa, ou por seu mandatário.

4.1.2 As propostas de preços deverão ser enviadas por meio da digitação da senha de identificação do licitante, mediante a opção **Acesso Identificado,** através do site, data e horários estabelecidos na **SEÇÃO A - PREÂMBULO.**

5. QUANTO AO CONTEÚDO DAS PROPOSTAS E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5.1 O proponente deverá elaborar a sua proposta de preços de acordo com as exigências constantes da **Seção B**, em consonância com o modelo de proposta da **Seção C**, expressando os valores em moeda nacional – reais e centavos, em duas casas decimais, ficando esclarecido que não serão admitidas propostas alternativas.

5.2 Ocorrendo divergência entre o preço por item em algarismo e o expresso por extenso, será levado em conta este último.

5.3 A proposta apresentada deverá incluir todas e quaisquer despesas necessárias para o fiel cumprimento do objeto desta licitação, inclusive todos os custos com material de consumo, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da contratada, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, aluguéis, administração, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento pela contratada das obrigações.

5.4 Os preços cotados deverão ser referidos à data de recebimento das propostas, considerando a condição de pagamento à vista, não devendo, por isso, computar qualquer custo financeiro para o período de processamento das faturas.

5.5 A proposta de preços terá prazo de validade de 60 (sessenta) dias, a contar da data fixada na **SEÇÃO A - do Preâmbulo** para início da sessão pública, facultado, porém, aos proponentes estender tal validade por prazo superior.

5.6 Não será permitida previsão de sinal, ou qualquer outra forma de antecipação de pagamento na formulação das propostas, devendo ser desclassificada, de imediato, a proponente que assim o fizer.

5.7 Não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista neste instrumento, nem propostas com preço global ou unitário simbólico, irrisório ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos.

5.8 Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às condições e exigências deste Instrumento ou que consignarem valor global superior aos praticados no mercado ou com preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não venham a ter demonstrada sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto do contrato.

5.9 A formulação da proposta implica para o proponente a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor, tornando-o responsável pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados.

5.9.1 Todas as informações prestadas pelo proponente, inclusive aquelas relativas aos custos de seus insumos, deverão refletir a realidade.

5.9.2 Os custos informados pelo proponente relativos às alíquotas dos tributos incidentes sobre os serviços a serem prestados deverão refletir o seu efetivo regime de tributação na data da apresentação da proposta.

5.10 Para a habilitação dos interessados na licitação exigir-se-ão, exclusivamente, os documentos mencionados na **SEÇÃO A - PREÂMBULO.**

5.11 Na hipótese do tipo técnica e preço, o proponente deverá elaborar a sua proposta técnica de acordo com as exigências constantes da **SEÇÃO B – DISPOSIÇOES ESPECÍFICAS**.

6. PROCEDIMENTO DA LICITAÇÃO

6.1 CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO PREGÃO ELETRÔNICO

6.1.1 FASE INICIAL

6.1.1.1 A proposta de preço deverá ser formulada no campo eletrônico, através do site: www.licitacoes-e.com.br, durante o prazo previsto na **SEÇÃO A - PREÂMBULO** para recebimento das propostas.

6.1.1.2 A partir do horário previsto na **SEÇÃO A - PREÂMBULO** para início da sessão pública do pregão eletrônico, terá lugar a divulgação das propostas de preços recebidas e em perfeita consonância com as especificações e condições estabelecidas no edital, as quais serão classificadas para a etapa de lances.

6.1.1.3 Iniciada a sessão pública do pregão eletrônico, não cabe desistência da proposta.

6.1.2 ETAPA COMPETITIVA DE LANCES ELETRÔNICOS

6.1.2.1 Aberta a etapa competitiva, os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

6.1.2.2 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras de sua aceitação dos mesmos estabelecidas no edital convocatório.

6.1.2.3 O sistema eletrônico rejeitará automaticamente os lances em valores superiores aos anteriormente apresentados pelo mesmo licitante (redação dada pela Lei Nº 9.658, de 04 de outubro de 2005).

6.1.2.4 Não serão registrados, para o mesmo item, 02 (dois) ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

6.1.2.5 Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelos demais licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.

6.1.2.6 A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema aos licitantes, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente, determinado também pelo sistema eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.1.2.7 Alternativamente ao disposto no item anterior, e com justificativa do pregoeiro registrada em ata, o encerramento antecipado da sessão pública poderá ocorrer por sua decisão, quando transcorrido o tempo mínimo de 50% (cinquenta por cento) do previsto inicialmente no edital para a sessão de lances, mediante o encaminhamento de aviso de fechamento iminente dos lances e subsequente transcurso do prazo de até 30 (trinta) minutos, findo o qual será encerrada a recepção de lances.

6.1.2.8 No caso da adoção do rito previsto no item anterior, encerrada a etapa competitiva, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance de menor valor, bem assim decidir sua aceitação.

6.1.2.9 Havendo apenas uma oferta, esta poderá ser aceita, desde que atenda a todas as condições deste Edital e seu preço seja compatível com o valor estimado para a contratação e dentro da realidade do mercado.

6.1.2.10 O pregoeiro anunciará, imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após a negociação e decisão acerca da aceitação do lance de menor valor, a proposta que, em consonância com as especificações contidas neste edital, apresentou o menor preço.

6.1.2.11 Em caso de empate ficto, será assegurada, nos termos da Lei complementar nº 123/06, Lei Estadual n° 11.619/2009 a preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte beneficiárias do regime diferenciado e favorecido, nos termos que se seguem:

6.1.2.12 Entendem-se por *empate ficto* as situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada.

6.1.2.13 Nesta hipótese, a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado.

6.1.2.14 O direito a ofertar proposta de preço inferior deverá ocorrer no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

6.1.2.15 O licitante detentor da melhor oferta deverá comprovar a situação de regularidade na forma prevista no edital, devendo a comprovação se dar, de imediato, mediante a remessa da documentação via fax ou e-mail, com o encaminhamento dos originais correspondentes ou cópia autenticada no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis do encerramento do pregão, sendo, inclusive, condição indispensável para a contratação.

6.1.2.16 A documentação a que se refere este item compreende os documentos de habilitação, a proposta escrita de preços, a **Prova de Habilitação – Proteção ao Trabalho do Menor,** conforme modelo constante do **Anexo III, Declaração de Ciência dos Requisitos Técnicos,** conforme modelo constante do **Anexo VI, Declaração de Pleno Conhecimento e Enquadramento** conforme o modelo constante do **Anexo V, Declaração de Inexistência de Servidor ou Empregado de Empresa Pública no Quadro da Empresa,** conforme modelo constante no **Anexo VII,** e se for o caso, o instrumento de procuração por instrumento público ou particular que contenha, preferencialmente, o conteúdo constante do modelo do **Anexo II**, devendo ser anexada, no caso de procuração particular, a prova da legitimidade de quem outorgou os poderes.

6.1.2.17 A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e das informações relativas à sessão pública do pregão deverão constar da ata divulgada no sistema, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na lei.

6.1.2.18 Se a oferta de menor valor não for aceitável, ou se o licitante desatender às exigências editalícias, o pregoeiro examinará a oferta subsequente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à habilitação do proponente, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda às condições estabelecidas no edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

6.1.2.19 A existência de restrição na comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte sujeitas ao regime da Lei Complementar nº 123/06, Lei Estadual n° 11.619/2009 não implica a inabilitação automática da licitante.

6.1.2.20 Na situação prevista no item anterior, o pregoeiro poderá negociar diretamente com o proponente para que seja obtido preço melhor.

6.1.2.21 Quando todas as propostas forem desclassificadas, o pregoeiro poderá suspender o pregão e estabelecer, imediatamente, um novo prazo de até 30 (trinta) minutos para o recebimento de novas propostas.

6.1.2.22 Constatado que o proponente da melhor oferta aceitável atende às exigências fixadas no edital, o licitante será declarado vencedor.

6.1.2.23 Os atos essenciais do pregão eletrônico serão documentados no processo respectivo, com vistas à aferição de sua regularidade pelos agentes de controle, nos termos da legislação pertinente.

6.1.2.24 Para a contratação, será observada, em caso de negociação, proposta de preços readequada ao que foi ofertado no lance eletrônico.

6.1.2.25 Ao final da sessão, o licitante vencedor deverá encaminhar nova planilha de custos, com os respectivos valores readequados ao valor ofertado e registrado de menor lance.

7. RECURSOS

7.1 CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO PREGÃO ELETRÔNICO

7.1.1 Declarado o vencedor, ao final da sessão, qualquer licitante poderá manifestar, motivadamente, no prazo de até 10 (dez) minutos, a intenção de recorrer da decisão do pregoeiro, com o registro da síntese das suas razões em ata, sendo que a falta de manifestação imediata e motivada importará na decadência do direito de recurso e, consequentemente, na adjudicação do objeto da licitação ao licitante vencedor.

7.1.2 Manifestada a intenção de recorrer, por qualquer dos licitantes, será concedido o prazo de 03 (três) dias úteis para a apresentação das razões do recurso, que deverá ser formulado em documento próprio no sistema eletrônico, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentarem contra razões, se quiserem, em igual prazo, cuja contagem terá início no primeiro dia útil subsequente ao do término do prazo do recorrente.

7.1.3 O exame, a instrução e o encaminhamento dos recursos à autoridade superior do órgão ou entidade promotora da licitação, será realizado pelo pregoeiro no prazo de até 03 (três) dias úteis.

7.1.4 A autoridade superior do órgão promotor do pregão terá o prazo de até 03 (três) dias úteis para decidir o recurso.

7.1.5 O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

8. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

8.1 CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO PREGÃO PRESENCIAL E ELETRÔNICO

8.1.1 Não havendo recurso, o pregoeiro adjudicará o objeto da licitação à proponente vencedora, para posterior homologação do resultado pela autoridade superior.

8.1.2 Decididos os recursos eventualmente interpostos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade superior adjudicará o objeto licitado ao licitante vencedor, homologando, em seguida, o procedimento licitatório.

8.1.3 A homologação e a adjudicação do objeto desta licitação não implicará direito à contratação.

9. CONTRATAÇÃO

9.1 O adjudicatário será convocado a assinar o termo de contrato, ou instrumento equivalente, se for o caso, no prazo de até 05 (cinco) dias corridos, sob pena de não ser contratado, sem prejuízo das sanções previstas no inciso I do art. 192 da Lei Estadual 9.433/05, podendo solicitar sua prorrogação por igual período, por motivo justo e aceito pela Administração.

9.2 Às microempresas e empresas de pequeno porte beneficiárias do regime diferenciado e favorecido da Lei Complementar nº 123/06, Lei Estadual n° 11.619/2009 que se sagrem vencedoras do certame e que contem com alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a
regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

9.3 A não regularização da documentação no prazo previsto implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei Estadual nº 9.433/05, especialmente a definida no art. 192, inc. I, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, assegurando-se às microempresas e empresas de pequeno porte em situação de empate o exercício do direito de preferência.

9.4 Na hipótese da não contratação da microempresa ou empresas de pequeno porte, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

9.5 Como condição para celebração do contrato e para a realização do pagamento no curso de sua execução, o licitante vencedor deverá manter todas as condições de habilitação.

9.6 Se o licitante vencedor, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, é facultado à Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na legislação pertinente, examinar e verificar a aceitabilidade das propostas subsequentes, na ordem de classificação, bem como o atendimento, pelo licitante, das condições de habilitação, procedendo à contratação.

9.7 A assinatura do contrato deverá ser realizada pelo representante legal da empresa ou mandatário com poderes expressos.

9.8 A contratada ficará obrigada a aceitar nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto, de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, na forma do §1º do art. 143 da Lei Estadual nº 9.433/05.

9.9 As supressões poderão ser superiores a 25%, desde que haja resultado de acordo entre os contratantes.

9.10 A variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços previsto no próprio contrato, quando for o caso, as atualizações, compensações ou apenações financeiras decorrentes das condições de pagamento nele previstas, bem como o empenho de dotações orçamentárias suplementares até o limite do seu valor corrigido, não caracterizam alteração do mesmo, podendo ser registrados por simples apostila, dispensando a celebração de aditamento.

10. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

10.1 Os preços são fixos e irreajustáveis durante o transcurso do prazo de (12) meses da data de apresentação da proposta, após o que a concessão de reajustamento, nos termos do inc. XXV do art. 8º da Lei Estadual nº 9.433/05, será feita mediante a aplicação do INPC/IBGE. Havendo índice específico no âmbito dos serviços telefônicos previstos no art. 42 da Resolução nº 426/2005 da ANATEL, deverá o mesmo ser aplicado, prevalecendo sobre o INPC.

10.1.1 A revisão de preços, nos termos do inc. XXVI do art. 8º da Lei estadual nº 9.433/05, dependerá de requerimento da CONTRATADA quando visar recompor o preço que se tornou insuficiente, instruído com a documentação que comprove o desequilíbrio econômico-financeiro do contrato, devendo ser instaurada pela própria administração quando colimar recompor o preço que se tornou excessivo.

10.1.2 O requerimento de revisão de preços deverá ser formulado pela contratada no prazo máximo de um ano a partir do fato que a ensejou, sob pena de decadência, em consonância com o art. 211 da Lei 10.406/02.

10.1.3 A variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços previsto no próprio contrato, quando for o caso, as atualizações, compensações ou apenações financeiras decorrentes das condições de pagamento nele previstas, bem como o empenho de dotações orçamentárias suplementares até o limite do seu valor corrigido, não caracterizam alteração do mesmo, podendo ser registrados por simples apostila, dispensando a celebração de aditamento.

11. MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DA PROPOSTA – REAJUSTAMENTO E REVISÃO

11.1 Visando à manutenção das condições da proposta durante o curso da execução do contrato, os preços serão corrigidos conforme descrito na **SEÇÃO A – PREÂMBULO.**

12. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO E RECEBIMENTO DO OBJETO

12.1 Competirá ao Contratante proceder ao acompanhamento da execução do contrato, na forma do art. 154 da Lei Estadual 9.433/05, ficando esclarecido que a ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do Contratante não eximirá à Contratada de total responsabilidade na execução do contrato.

12.2 O recebimento do objeto se dará segundo o disposto no art. 161 da Lei Estadual 9.433/05, sendo certo que, esgotado o prazo de vencimento do recebimento provisório sem qualquer manifestação do órgão ou entidade contratante, considerar-se-á definitivamente aceito pela Administração o objeto contratual, para todos os efeitos, salvo justificativa escrita fundamentada.

12.3 O recebimento definitivo de obras, compras ou serviços, cujo valor do objeto seja superior ao limite estabelecido para a modalidade de convite, deverá ser confiado a uma comissão de, no mínimo, 03 (três) membros.

13. PENALIDADES

13.1 Serão aplicadas as sanções pertinentes ao não cumprimento do Acordo de Níveis de Serviço, conforme quadro abaixo:

INDICADOR 01 – Registro de Manifestações				
FINALIDADE	**META**	**CÁLCULO**	**SANÇÕES**	**OBSERVAÇÕES**
Garantir o registro das manifestações dos usuários nos sistemas da contratante.	100% das demandas dos usuários registradas nos sistemas da Embasa	-	Será cobrada multa de até 1,0% sobre o valor mensal atualizado do contrato, caso a contratada deixe de registrar as demandas	Este indicador levará em consideração as reclamações de usuários oriundas dos canais de relacionamento da Embasa, mídia, Ouvidoria Geral do Estado ou qualquer

			no sistema de informações da Embasa.	outro meio de exposição.
INDICADOR 02 – Conduta Operadores				
FINALIDADE	**META**	**CÁLCULO**	**SANÇÕES**	**OBSERVAÇÕES**
Impedir que possíveis desvios de conduta dos operadores provoquem danos a imagem da contratante e/ou utilização das informações da Embasa em benefício próprio.	0	-	Será cobrada multa de até 1,0% sobre o valor mensal atualizado do contrato.	Este indicador levará em consideração as reclamações de usuários oriundas dos canais de relacionamento da Embasa, mídia, Ouvidoria Geral do Estado ou qualquer outro meio de exposição.
INDICADOR 03 – Volume de Chamadas Atendidas pela Plataforma				
FINALIDADE	**META**	**CÁLCULO**	**SANÇÕES**	**OBSERVAÇÕES**
Garantir o atendimento do volume de chamadas encaminhadas para atendimento pela plataforma.	96% das chamadas atendidas	(Chamadas atendidas x 100)/Chamadas entregues	Será cobrada multa de até 1,0% sobre o valor mensal atualizado do contrato.	Será considerada como Chamadas Atendidas a quantidade total mensal de chamadas efetivamente recebidas no PABX da Central de Atendimento e como Chamadas Entregues a quantidade total mensal de chamadas efetivamente entregues na plataforma de comunicação da Central de Atendimento pela empresa contratada.
INDICADOR 04 – Tempo Médio de Atendimento				
FINALIDADE	**META**	**CÁLCULO**	**SANÇÕES**	**OBSERVAÇÕES**
Garantir o atendimento das chamadas encaminhadas para atendimento pelo operador de forma ágil dentro dos aspectos de qualidade de mercado e proporcional à produtividade a ser remunerada pela Contratante.	TMA de 4:30 min	Tempo total efetivo de tratamento de chamadas (speaking time) / Total de Chamadas atendidas pelos operadores no mês	Será cobrada multa de até 1,0% sobre o valor mensal atualizado do contrato.	Será considerado como tempo total efetivo de chamadas a quantidade total de minutos utilizados no atendimento humano durante o mês.
INDICADOR 05 – Tempo Médio de Espera Teleatendimento				
FINALIDADE	**META**	**CÁLCULO**	**SANÇÕES**	**OBSERVAÇÕES**
Garantir o atendimento breve das chamadas encaminhadas para atendimento pelo operador.	Tempo Médio de Espera máximo de 45 segundos/mês	Tempo total de espera / volume de chamadas encaminhadas para atendimento humano que esperaram atendimento	Será cobrada multa de até 1,0% sobre o valor mensal atualizado do contrato, caso a contratada deixe de registrar as demandas no sistema de informações da Embasa.	Será considerado como Tempo Médio de Espera o tempo total que o usuário levou do momento em que em que fez a opção na URA até o efetivo atendimento pelo operador, desconsideradas as ligações que desistiram antes de serem atendidas (abandonadas).
INDICADOR 06 – Atendimento em 10 segundos				
FINALIDADE	**META**	**CÁLCULO**	**SANÇÕES**	**OBSERVAÇÕES**
Garantir que o usuário espere o menor tempo possível para ser atendido.	90% das chamadas atendidas em 10 segundos	(Chamadas atendidas em até 10 segundos x 100)/Chamadas atendidas	Será cobrada multa de até 1,0% sobre o valor mensal atualizado do contrato.	Será considerada como Chamadas Atendidas a quantidade total mensal de chamadas efetivamente recebidas no PABX da Central de Atendimento e como Chamadas Entregues a quantidade total mensal de chamadas efetivamente entregues na plataforma de comunicação da Central de Atendimento pela empresa contratada.
INDICADOR 07 – Índice de Abandono de Ligações				
FINALIDADE	**META**	**CÁLCULO**	**SANÇÕES**	**OBSERVAÇÕES**
Minimizar a quantidade de	Máximo de 8%	Total de Chamadas	Será cobrada multa de	Este índice refere-se as

chamadas perdidas em fila de espera.		abandonadas em espera x 100 / total de chamadas recebidas do DAC	até 1,0% sobre o valor mensal atualizado do contrato.	chamadas abandonadas pelos usuários em fila de espera sem que tenham recebido atendimento humano.
INDICADOR 08 – Nota Monitoria				
FINALIDADE	**META**	**CÁLCULO**	**SANÇÕES**	**OBSERVAÇÕES**
Garantir que a excelências nos atendimentos da Embasa	Acima de 70 pontos	Média de notas das monitorias auditadas dos Atendimentos Telefônicos	Será cobrada multa de até 1,0% sobre o valor mensal atualizado do contrato.	Monitorias auditadas são as monitorias avaliadas pela Embasa, conforme item 6 deste Edital.

13.1.1 As penalidades são cumulativas até o teto de 8% do faturamento mensal da operação. A partir do terceiro mês, consecutivo ou não, de aplicação de penalidade máxima (8%), durante o período de 12 meses, o teto será alterado para 10% do valor do faturamento da operação. As demais inadimplências, em caso de inexecução total ou parcial do serviço, estarão sujeitas as seguintes penalidades:

13.2 Constituem ilícitos administrativos as condutas previstas nos artigos. 184 e 185 da Lei Estadual 9.433/05, sujeitando-se o infrator às cominações legais, especialmente as definidas no art. 186 do mesmo diploma, garantida a prévia e ampla defesa em processo administrativo.

13.3 A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, sujeitará o contratado à multa de mora, que será graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes limites máximos:

- 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no de recusa do adjudicatário em firmar o contrato, ou ainda na hipótese de negar-se a efetuar o reforço da caução, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;

- 0,3% (dois décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado;

- 0,7% (cinco décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

13.3.1 Considera-se não realização do serviço o atraso ou a ausência de pagamento de tributos, salários, verbas trabalhistas ou encargos sociais e previdenciários, ainda que não haja efetiva paralisação das atividades, sujeitando-se a Contratada à aplicação das multas previstas neste item, que incidirão sobre o montante inadimplido pelo prazo de inadimplemento.

13.3.2 A multa a que se refere este item não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas na lei.

13.3.3 A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia do contratado faltoso, sendo certo que, se o seu valor exceder ao da garantia prestada – quando exigida, além da perda desta, a contratada responderá pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela administração ou, ainda, se for o caso, cobrada judicialmente. Acaso não tenha sido exigida garantia, à Administração se reserva o direito de descontar diretamente do pagamento devido à contratada o valor de qualquer multa porventura imposta.

13.3.4 As multas previstas neste item não têm caráter compensatório e o seu pagamento não eximirá a contratada da responsabilidade pelas perdas, danos emergentes e lucros cessantes decorrentes das infrações cometidas.

13.3.5 A paralisação dos serviços objeto da contratação, inclusive em casos de greve da categoria, sujeitará a Contratada à responsabilidade por todas as perdas, danos emergentes e lucros cessantes dela decorrentes.

13.4 Será advertido verbalmente o licitante cuja conduta vise a perturbar o bom andamento da sessão, podendo essa autoridade determinar a sua retirada do recinto, caso persista na conduta faltosa.

13.5 Serão punidos com a pena de suspensão temporária do direito de licitar e impedimento de contratar com a Administração os que incorrerem nos ilícitos previstos nos incisos VI e VII do art. 184 e I, IV, VI e VII do art. 185 da Lei Estadual nº 9.433/05.

13.6 Serão punidos com a pena de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade competente para aplicar a punição, os que incorram nos ilícitos previstos nos incisos I a V do art. 184 e II, III e V do art. 185 da Lei Estadual nº 9.433/05.

13.7 Para a aplicação das penalidades previstas serão levados em conta a natureza e a gravidade da falta, os prejuízos dela advindos para a Administração Pública e a reincidência na prática do ato.

14. RESCISÃO

14.1 A inexecução, total ou parcial do contrato ensejará a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas na Lei Estadual nº 9.433/05.

14.2 A rescisão poderá ser determinada por ato unilateral e escrito do contratante nos casos enumerados nos incisos I a XV, XX e XXI do art. 167 da Lei Estadual nº 9.433/05.

14.3 Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos I e XVI a XX do art. 167 da Lei Estadual nº 9.433/05, sem que haja culpa da contratada, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, na forma do § 2º do art. 168 do mesmo diploma.

15. REVOGAÇÃO – ANULAÇÃO

15.1 A licitação poderá ser revogada ou anulada nos termos do art. 122 da Lei Estadual nº 9.433/05.

16. IMPUGNAÇÕES

16.1 CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO PREGÃO PRESENCIAL E ELETRÔNICO

16.1.1 Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para a realização da sessão pública do pregão, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório do Pregão, cabendo ao pregoeiro decidir sobre a petição no prazo de um (1) dia útil.

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

17. DISPOSIÇÕES FINAIS

17.1 CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO PREGÃO PRESENCIAL E ELETRÔNICO

17.1.1 A qualquer tempo, antes da data fixada para apresentação das propostas, poderá o pregoeiro, se necessário, modificar este Edital, hipótese em que deverá proceder à divulgação, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

17.1.2 O pregoeiro ou a autoridade superior poderá em qualquer fase da licitação, suspender os trabalhos, procedendo ao registro da suspensão e a convocação para a continuidade dos mesmos, bem como promover diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório, desde que não implique inclusão de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

17.1.2.1 O proponente deverá apresentar, juntamente com sua proposta, toda e qualquer documentação expressamente prevista neste edital e que seja necessária à comprovação do atendimento das especificações e exigências relativas ao objeto da licitação.

17.1.2.2 O Pregoeiro ou a autoridade superior poderá exigir a apresentação de qualquer documentação complementar que se mostre necessária à comprovação do atendimento às especificações e exigências expressamente previstas neste edital, ocasião em que será concedido prazo suplementar necessário ao atendimento da diligência.

17.1.3 O pregoeiro, no interesse da Administração, poderá relevar falhas meramente formais constantes da documentação e proposta, desde que não comprometam a lisura do procedimento ou contrariem a legislação pertinente.

17.1.4 Os casos omissos serão dirimidos pelo pregoeiro, com observância da legislação em vigor.

17.1.5 Para quaisquer questões judiciais oriundas do presente Edital, prevalecerá o Foro da Comarca de Salvador, Estado da Bahia, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

18.1 Disponibilizar recursos em quantidade suficientes para atendimento da demanda durante todos os dias e horários estabelecidos pelo CONTRATANTE, assegurando:
a) A qualificação profissional;
b) O cumprimento dos níveis de serviços relacionados no item 8 deste documento;

18.2 Manter profissionais com o perfil adequado ao cargo, devidamente capacitados e treinados, não impondo restrição quanto a sexo, raça, idade, religião ou necessidades especiais, assegurando:
a) As referências pessoal e profissional;
b) A verificação dos resultados dos exames foniátricos e audiométricos;

18.3 Manter equipe de multiplicadores capacitada nos sistemas, serviços e procedimentos do CONTRATANTE;

18.4 Conduzir as atividades de capacitação em horários que não prejudiquem a execução dos serviços ou a produtividade da operação;

18.5 Realizar obrigatoriamente e independente de solicitação do CONTRATANTE, atividades de capacitação para implantação serviços e sistemas de atendimento, bem como atualização ou alterações nos procedimentos;

18.6 Apresentar programa de treinamento inicial para capacitação técnica e comportamental, que aborde no mínimo, os seguintes temas:
a) Contextualização sobre Central de Atendimento;
b) Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;
c) Padrões de Atendimento Telefônico;
d) Técnicas de negociação e argumentação;
e) Legislação vigente sobre *Telemarketing*, Código de Ética e Código de Defesa do Consumidor;
f) Conhecimentos básicos sobre a empresa CONTRATANTE e seus serviços;

i) *Telemarketing;*
j) Uso da Posição de Atendimento - PA - (sistema telefônico);
k) Uso dos aplicativos disponíveis para o atendimento;
l) Uso dos scripts/roteiros (informações sobre serviços Embasa);

18.7 Preservar todas as informações relativas aos treinamentos realizados, de forma a permitir acesso ao CONTRATANTE, a qualquer tempo;

18.8 Possibilitar o acesso de representantes designados pelo CONTRANTE aos treinamentos;

18.9 Manter um bom clima organizacional, com políticas de valorização e reconhecimento que assegurem o comprometimento com a qualidade do atendimento;

18.10 Definir a jornada de trabalho respeitando a legislação vigente e as entidades de classe, instituindo mecanismos de controle de início e fim da jornada e vinculando o horário aos sistemas físicos e lógicos;

18.11 Respeitar os parâmetros mínimos estabelecidos em Convenção Coletiva de Trabalho com o Sindicato que representa a categoria, na localidade da prestação dos serviços;

18.12 Retirar da operação os profissionais que estejam cumprindo aviso prévio ou que tenham causado prejuízos ao CONTRATANTE;

18.13 Substituir de imediato, sem qualquer prejuízo às atividades e serviços em curso, qualquer de seus empregados com desempenho insatisfatório ou que não atendam a qualificação desejável.

18.14 Permitir a realização de auditorias por representantes do CONTRATANTE ou por órgão(s) externo(s), a qualquer tempo e periodicidade, atendendo tempestivamente às demandas dos auditores que terão acesso ilimitado à toda operação e aos documentos a ela relacionados;

18.15 Permitir acesso irrestrito ao ambiente físico e às informações gerenciais da operação, pelos representantes designados pelo CONTRATANTE;

18.16 Controlar chaves de identificação de acesso (range de ID) aos sistemas do CONTRATANTE, comunicando tempestivamente as contratações e afastamentos da operação;

18.17 Cumprir as exigências dispostas na NR 17 – Norma Regulamentadora de Ergonomia, sobretudo os parâmetros estabelecidos no Anexo II;

18.18 Atender integralmente ao Decreto Lei n°6.523/08, de 31 de julho de 2008, que regulamenta a Lei n°8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa as normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, por telefone, bem como toda e qualquer disposição legal vigente e pertinente à natureza do serviço contratado ou que, por ventura, venha a ser implantada por força de lei;

18.19 Emitir posicionamento formal sobre reclamações de atendimento de responsabilidade da CONTRATADA, registrados nos canais de relacionamento da CONTRATANTE, Ouvidoria do Estado da Bahia ou qualquer outra instituição, no prazo máximo de 72 horas;

18.20 Disponibilizar ambiente físico reservado e devidamente estruturado (mobiliário e equipamento de informática) no local de operação para preposto(s) da CONTRATANTE;

18.21 A CONTRATADA deverá iniciar os serviços, impreterivelmente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a emissão da ordem de serviço.

19. POSSIBILIDADE E PERCENTUAL DE SUBCONTRATAÇÃO

19.1 Não será permitida subcontratação.

20. MEDIÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

20.1 Os serviços serão medidos mensalmente de acordo com as planilhas que integram este Edital.

21. PRAZO DE EXECUÇÃO

21.1 O prazo para execução dos serviços objeto deste PREGÃO é de 600 (seiscentos) dias, iniciando-se a contagem com a emissão da Ordem de Serviço.

22. LOCAL E HORÁRIO DOS TRABALHOS

22.1 Conforme Anexo VIII – Termo de Referência.

23. INFORMAÇÕES E ESCLARECIMENTOS ADICIONAIS

23.1 As informações e esclarecimentos necessários ao perfeito conhecimento do objeto desta licitação poderão ser prestados no local e horário indicados na **SEÇÃO A-PREÂMBULO**, no Departamento de Licitações e Contratação – PLC e pelo e-mail : pregao@embasa.ba.gov.br , em até **2 (dois) dias úteis** anteriores da data da licitação.

23.2 As solicitações de esclarecimentos serão disponibilizados a todos os interessados no mesmo sítio da internet onde foi disponibilizado o edital de abertura.

23.3 Não serão considerados os questionamentos e esclarecimentos intempestivos.

Consuelo Maria P de Oliveira
Pregoeira Oficial

ANEXO II

MODELO DE PROCURAÇÃO PARA A PRÁTICA DE ATOS CONCERNENTES AO CERTAME

Modalidade de Licitação	Número

Através do presente instrumento, nomeamos e constituímos o(a) Senhor(a) ....., (nacionalidade, estado civil, profissão), portador do Registro de Identidade nº ....., expedido pela ....., devidamente inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda, sob o nº ....., residente à rua ....., nº ..... como nosso mandatário, a quem outorgamos amplos poderes para praticar todos os atos relativos ao procedimento licitatório indicado acima, conferindo-lhe poderes para:

(apresentar proposta de preços, interpor recursos e desistir deles, contra-arrazoar, assinar contratos, negociar preços e demais condições, confessar, firmar compromissos ou acordos, receber e dar quitação e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame etc).

Salvador _____de _____ de 2015

_____

RAZÃO SOCIAL / CNPJ / NOME DO REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

ANEXO III

MODELO DE PROVA HABILITAÇÃO - PROTEÇÃO AO TRABALHO DO MENOR

Modalidade de Licitação	Número

Declaramos, sob as penas da lei, em atendimento ao quanto previsto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, para os fins do disposto no inciso V do art. 98 da Lei Estadual 9.433/05, que não empregamos menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre,

( ) nem menor de 16 anos.

ou

( ) nem menor de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

Salvador _____de _____ de 2015

_____

RAZÃO SOCIAL / CNPJ / NOME DO REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

ANEXO IV

MINUTA DO CONTRATO

PROC. Nº
RD Nº
RC Nº
SOL. INVEST Nº
REQ Nº

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 46000XXX QUE ENTRE SI CELEBRAM A EMPRESA BAIANA DE ÁGUAS E SANEMANETO S/A – EMBASA E A ....., NA FORMA ABAIXO:

I**TO S/A - EMBASA**, sociedade de economia mista vinculada a Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento do Estado da Bahia, com sede nesta Capital, no Centro Administrativo da Bahia, inscrita no CNPJ sob n.º 13.504.675/0001-10 e representada na forma de seu Estatuto Social pelo Presidente, Sr. ROGÉRIO COSTA CEDRAZ e pela Diretora de Gestão Corporativa, Srª. MARIA DO SOCORRO S M VASCONCELOS, que homologou a **Licitação Nº XXX**, constante do Processo n.º xxxxx/xxxx, e a empresa **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, legalmente representada pelo Sr <REPRESENTANTE LEGAL>, inscrita no CNPJ sob n.º xx.xxx.xxx/xxxx-xx, estabelecida <ENDEREÇO COMPLETO>, doravante denominadas respectivamente, **EMBASA** e **CONTRATADA** tem entre si ajustado o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**, que se regula pela Lei Estadual 9433/05 de 1º de março de 2005 e pelas condições estabelecidas nas Cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO DO CONTRATO

O presente Contrato tem por objeto **<OBJETO>**

CLÁUSULA SEGUNDA - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DOCUMENTOS CONTRATUAIS

Integram o presente Contrato a Proposta da CONTRATADA, datada de **xx/xx/xx**, com os documentos que a compõe, apresentada na **Licitação nº xxx**, convocação de **xx/xx/xx**, bem assim as correspondências trocadas entre a EMBASA e a CONTRATADA. Na hipótese de manifesta divergência entre as disposições desses documentos e as deste Contrato, prevalecerão sempre, as disposições contratuais, salvo quanto as especificações técnicas objeto de expressa indicação da EMBASA.

Parágrafo Único - A EMBASA reserva a si o direito de, a qualquer tempo, introduzir modificações nas especificações técnicas, mediante notificação, por escrito a CONTRATADA. Respeitadas as disposições específicas deste Contrato, os eventuais acréscimos ou redução de custos, decorrentes destas alterações, serão objeto de prévio ajuste das partes, e são instrumentalizados por Termo Aditivo.

CLÁUSULA TERCEIRA - PREÇOS, REAJUSTAMENTO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Para execução dos serviços objeto deste Contrato, a CONTRATANTE pagará a CONTRATADA o valor global de **R$ xxxxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx).**

Parágrafo 1º - O valor supra referido, inclui todos os custos diretos e indiretos, bem como deveres, obrigações, impostos, taxas e encargos de qualquer natureza, ou quaisquer outras despesas direta ou indiretamente relacionados com o objeto deste Contrato.

Parágrafo 2º - Os preços são fixos e irreajustáveis durante o transcurso do prazo de (12) meses da data de apresentação da proposta, após o que a concessão de reajustamento, nos termos do inc. XXV do art. 8º da Lei Estadual nº 9.433/05, será feita mediante a aplicação do INPC/IBGE, observadas as disposições das Leis 8.666/93, 9.069/95 e 10.192/2001 e será procedida independentemente da solicitação do interessado, aplicando-se a seguinte fórmula.

$$R = [(Ii - Io) / Io] \times V$$

Onde:

R = Valor do reajustamento;
Ii = Índice de preços para o mês de aniversário da proposta;
Io = Índice de preços para o mês de apresentação da proposta;
V = Valor dos serviços realizados, a preços iniciais.

Uma vez definido o percentual de reajustamento **(Ii – Io) / Io** no primeiro aniversário da proposta, o mesmo permanecerá inalterado até o próximo aniversário e assim sucessivamente.

Havendo índice específico no âmbito dos serviços telefônicos previstos no art. 42 da Resolução nº 426/2005 da ANATEL, deverá o mesmo ser aplicado, prevalecendo sobre o INPC.

Havendo alterações legais que possibilitem a aplicação do reajustamento, o mesmo ficará condicionado ao estipulado, na normatização sobre a matéria, que venha a ser editada pelo Governo Federal ou Estadual.

Parágrafo 3º - Conforme prevê o art. 164 da Instrução Normativa RFB nº 971/2009, com as exceções assinadas no art. 148 da Instrução, a CONTRATANTE fará a retenção de 11% (onze por cento) para o INSS ou 13% (treze por cento) quando for caracterizado riscos ambientais do trabalho (RAT) do valor bruto da nota fiscal, fatura ou recibo. Também deverá ser apresentada a documentação prevista no art. 381, observado o disposto no art. 172. Juntamente com a apresentação da fatura de cada parcela do preço para pagamento, terá a CONTRATADA de apresentar a comprovação de regularidade com o FGTS, sob pena de retenção dos pagamentos.

Parágrafo 4º - É responsabilidade das unidades fiscalizar a CONTRATADA no cumprimento das determinações do parágrafo anterior no que couber.

Parágrafo 5º -. O faturamento deverá ser apresentado pela CONTRATADA através de Nota Fiscal/Fatura, em 02 (duas) vias, com os requisitos de lei.

Parágrafo 6º - Os pagamentos devidos à CONTRATADA serão efetuados na Tesouraria da EMBASA, no prazo de até 08 (oito) dias úteis contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, devidamente atestada a execução contratual, desde que não haja pendência a ser regularizada.

Parágrafo 7º - Havendo erro na fatura, a sua tramitação será suspensa para que a CONTRATADA tome as providências necessárias à sua correção, passando a ser considerada, para fins de pagamento, a data de sua reapresentação devidamente regularizada.

Parágrafo 8º - Toda e qualquer fatura originária de serviços, quando não liquidadas em seus respectivos vencimentos, será acrescida de juros de mora de 0,5% (cinco décimos por cento) ao mês, calculados " *pro rata tempore*" da data do vencimento até o efetivo pagamento.

Parágrafo 9º - Na hipótese da CONTRATADA ter retardado a assinatura do Contrato, além do prazo de 05 (cinco) dias da notificação, ser-lhe-ão descontados os dias decorrentes do atraso no prazo da execução do Contrato.

Parágrafo 10º - A CONTRATADA não poderá transferir, negociar ou dar em garantia duplicatas ou qualquer outro título de crédito decorrente deste Contrato, salvo com a autorização prévia e escrita da EMBASA. A EMBASA não acatará para pagamento, faturas, duplicatas ou qualquer outro título vinculado a execução dos serviços, apresentados por estabelecimento bancário ou terceiros, que não tenham sido regularmente aceitos por sua Diretoria Financeira e Comercial.

Parágrafo 11º - A EMBASA deduzirá das faturas a serem pagas a CONTRATADA, no caso de insuficiência da garantia prestada:

a) as quantias a ela devidas pela CONTRATADA a qualquer título;

b) o valor das multas porventura aplicadas pela EMBASA, na hipótese de insuficiência da garantia prestada, em conformidade com as disposições deste Contrato;

c) o valor dos prejuízos causados pela CONTRATADA, em decorrência deste Contrato;

d) os pagamentos porventura realizados pela EMBASA a terceiros, por danos ou ação da CONTRATADA e seus prepostos, em função deste Contrato;

Parágrafo 12º - Os serviços extras, não previstos na proposta e que exijam alterações na equipe da CONTRATADA, só serão pagos quando previamente autorizados pela Diretoria Executiva da EMBASA, após análise e aprovação de orçamento discriminativo apresentado por aquela, com base nos preços unitários contidos na proposta de preços e serão objeto de Termo Aditivo.

Parágrafo 13º - Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA das responsabilidades contratuais.

CLÁUSULA QUARTA - PRAZOS

A CONTRATADA obriga-se a executar o Contrato no prazo de xxx (extenso) dias, iniciando-se a contagem com a emissão da Ordem de Serviço.

Parágrafo Único- O prazo para execução dos serviços poderá ser prorrogado a critério da CONTRATANTE, mediante solicitação da CONTRATADA, mantidos todos os direitos, obrigações e responsabilidades, ocorrendo qualquer dos motivos previstos nos arts. 141 e incisos e 142 da Lei 9433/05, e será instrumentalizado por Termo Aditivo. Para os casos de serviços de execução continuada, o prazo poderá ser prorrogado, à critério da EMBASA, por iguais ou diferentes períodos até o limite legal do inc. II do artigo 140 do mesmo diploma legal.

Os pedidos de aditivo deverão ser formalizados com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias antes do final da vigência para os Contratos com prazo superior a 06 (seis) meses e de 30 (trinta) dias para os Contratos com prazo inferior a 06 (seis) meses.

CLÁUSULA QUINTA - GARANTIA

Para assegurar o cumprimento das obrigações assumidas neste instrumento, deverá a CONTRATADA, previamente à realização da primeira medição, prestar garantia, na Tesouraria da EMBASA, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor global deste Contrato. Caso este contrato importe na entrega de bens pela Administração, nos quais a posse for transferida para o contratado, o valor da garantia será acrescido até 20% (vinte por cento) do valor desses bens.

Parágrafo 1º - A garantia poderá ser efetivada sob qualquer das modalidades previstas no art. 136 da Lei Estadual nº 9.433/05, tendo como validade mínima o prazo de execução contratual acrescido de mais 90 (noventa) dias, devendo ser renovada e reforçada, continuamente, quando necessário, até o recebimento definitivo do objeto contratados e não renderá juros nem sofrerá acréscimo de qualquer natureza, ressalvado quando prestada em dinheiro que deverá ser atualizada monetariamente.

Se a opção de garantia recair em títulos da dívida pública, estes deverão ser emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda, devendo ser acompanhados de laudo de autenticidade e de laudo de valor atribuído aos títulos.
Não serão admitidos como garantia os Títulos da Dívida Agrária – TDAs.

Parágrafo 2º - Quando a garantia da proposta, eventualmente exigida para a participação na licitação, tiver sido efetuada em moeda corrente, esse valor será abatido, para efeito de garantia do Contrato. Nessa hipótese a complementação da garantia será exigida, de uma só vez, no prazo indicado no *"caput"* desta Cláusula.

Parágrafo 3º - A garantia responderá por eventuais inadimplementos das obrigações da CONTRATADA, por qualquer dano de sua responsabilidade, com a União, Estado, Município ou terceiros notadamente nos casos em que a EMBASA seja condenada a pagar débitos trabalhistas ou fiscais, em decorrência de responsabilidade solidária. Se acaso a garantia for insuficiente para cobrir tais despesas, a EMBASA descontará o valor das faturas devidas à CONTRATADA ou poderá cobrar administrativa ou judicialmente, valendo o Contrato como título executivo extrajudicial, mesmo na hipótese do objeto contratado já ter sido recebido definitivamente.

Parágrafo 4º - A devolução da garantia somente se efetivará após o recebimento definitivo do objeto contratado, sem qualquer acréscimo, exceto nos casos de caução em dinheiro, após a dedução das importâncias referidas nesta Cláusula e mediante a inexistência de reclamação trabalhista ou execução fiscal/previdenciária em curso, envolvendo a EMBASA , no pólo passivo da lide.

Parágrafo 5º - Na hipótese de prorrogação total ou parcial do prazo de execução contratual, as garantias deverão ser renovadas e atualizadas no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da comunicação à CONTRATADA, da extinção da sua validade ou utilização.

CLÁUSULA SEXTA - PENALIDADES

§1º Serão aplicadas as sanções pertinentes ao não cumprimento do Acordo de Níveis de Serviço, conforme quadro abaixo:

INDICADOR 01 – Registro de Manifestações				
FINALIDADE	**META**	**CÁLCULO**	**SANÇÕES**	**OBSERVAÇÕES**
Garantir o registro das manifestações dos usuários nos sistemas da contratante.	100% das demandas dos usuários registradas nos sistemas da Embasa	-	Será cobrada multa de até 1,0% sobre o valor mensal atualizado do contrato, caso a contratada deixe de registrar as demandas no sistema de informações da Embasa.	Este indicador levará em consideração as reclamações de usuários oriundas dos canais de relacionamento da Embasa, mídia, Ouvidoria Geral do Estado ou qualquer outro meio de exposição.
INDICADOR 02 – Conduta Operadores				
FINALIDADE	**META**	**CÁLCULO**	**SANÇÕES**	**OBSERVAÇÕES**
Impedir que possíveis desvios de conduta dos operadores provoquem danos a imagem da contratante e/ou utilização das informações da Embasa em benefício próprio.	0	-	Será cobrada multa de até 1,0% sobre o valor mensal atualizado do contrato.	Este indicador levará em consideração as reclamações de usuários oriundas dos canais de relacionamento da Embasa, mídia, Ouvidoria Geral do Estado ou qualquer outro meio de exposição.
INDICADOR 03 – Volume de Chamadas Atendidas pela Plataforma				
FINALIDADE	**META**	**CÁLCULO**	**SANÇÕES**	**OBSERVAÇÕES**
Garantir o atendimento do volume de chamadas encaminhadas para atendimento pela plataforma.	96% das chamadas atendidas	(Chamadas atendidas x 100)/Chamadas entregues	Será cobrada multa de até 1,0% sobre o valor mensal atualizado do contrato.	Será considerada como Chamadas Atendidas a quantidade total mensal de chamadas efetivamente recebidas no PABX da Central de Atendimento e como Chamadas Entregues a quantidade total mensal de chamadas efetivamente entregues na plataforma de comunicação da Central de Atendimento pela empresa contratada.
INDICADOR 04 – Tempo Médio de Atendimento				
FINALIDADE	**META**	**CÁLCULO**	**SANÇÕES**	**OBSERVAÇÕES**
Garantir o atendimento das	TMA de 4:30 min	Tempo total efetivo de	Será cobrada multa de	Será considerado como

chamadas encaminhadas para atendimento pelo operador de forma ágil dentro dos aspectos de qualidade de mercado e proporcional à produtividade a ser remunerada pela Contratante.		tratamento de chamadas (speaking time) / Total de Chamadas atendidas pelos operadores no mês	até 1,0% sobre o valor mensal atualizado do contrato.	tempo total efetivo de chamadas a quantidade total de minutos utilizados no atendimento humano durante o mês.
INDICADOR 05 – Tempo Médio de Espera Teleatendimento				
FINALIDADE	**META**	**CÁLCULO**	**SANÇÕES**	**OBSERVAÇÕES**
Garantir o atendimento breve das chamadas encaminhadas para atendimento pelo operador.	Tempo Médio de Espera máximo de 45 segundos/mês	Tempo total de espera / volume de chamadas encaminhadas para atendimento humano que esperaram atendimento	Será cobrada multa de até 1,0% sobre o valor mensal atualizado do contrato, caso a contratada deixe de registrar as demandas no sistema de informações da Embasa.	Será considerado como Tempo Médio de Espera o tempo total que o usuário levou do momento em que em que fez a opção na URA até o efetivo atendimento pelo operador, desconsideradas as ligações que desistiram antes de serem atendidas (abandonadas).
INDICADOR 06 – Atendimento em 10 segundos				
FINALIDADE	**META**	**CÁLCULO**	**SANÇÕES**	**OBSERVAÇÕES**
Garantir que o usuário espere o menor tempo possível para ser atendido.	90% das chamadas atendidas em 10 segundos	(Chamadas atendidas em até 10 segundos x 100)/Chamadas atendidas	Será cobrada multa de até 1,0% sobre o valor mensal atualizado do contrato.	Será considerada como Chamadas Atendidas a quantidade total mensal de chamadas efetivamente recebidas no PABX da Central de Atendimento e como Chamadas Entregues a quantidade total mensal de chamadas efetivamente entregues na plataforma de comunicação da Central de Atendimento pela empresa contratada.
INDICADOR 07 – Índice de Abandono de Ligações				
FINALIDADE	**META**	**CÁLCULO**	**SANÇÕES**	**OBSERVAÇÕES**
Minimizar a quantidade de chamadas perdidas em fila de espera.	Máximo de 8%	Total de Chamadas abandonadas em espera x 100 / total de chamadas recebidas do DAC	Será cobrada multa de até 1,0% sobre o valor mensal atualizado do contrato.	Este índice refere-se as chamadas abandonadas pelos usuários em fila de espera sem que tenham recebido atendimento humano.
INDICADOR 08 – Nota Monitoria				
FINALIDADE	**META**	**CÁLCULO**	**SANÇÕES**	**OBSERVAÇÕES**
Garantir que a excelências nos atendimentos da Embasa	Acima de 70 pontos	Média de notas das monitorias auditadas dos Atendimentos Telefônicos	Será cobrada multa de até 1,0% sobre o valor mensal atualizado do contrato.	Monitorias auditadas são as monitorias avaliadas pela Embasa, conforme item 6 deste Edital.

§2º As penalidades são cumulativas até o teto de 8% do faturamento mensal da operação. A partir do terceiro mês, consecutivo ou não, de aplicação de penalidade máxima (8%), durante o período de 12 meses, o teto será alterado para 10% do valor do faturamento da operação.

§3º As demais inadimplências, pela inexecução total ou parcial a CONTRATADA estará sujeita às sanções previstas no art. 192 da Lei 9.433/05 garantida à defesa prévia, no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, podendo haver cumulação das sanções com a multa.

a) A multa prevista no inc.I, do artigo citado, será aplicada da seguinte forma:

- 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no de recusa do adjudicatário em firmar o contrato, ou ainda na hipótese de negar-se a efetuar o reforço da garantia, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;

- 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado;

- 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

b) A multa será descontada da garantia contratual acaso prestada, e, se for superior a esta, será descontada dos pagamentos devidos pela CONTRATANTE. Não existindo créditos do contrato, o valor das multas será amigável ou judicialmente cobrado.

c) Quando os créditos forem insuficientes para o pagamento das multas aplicadas, a CONTRATADA fica obrigada a depositar a diferença no prazo de 10 (dez) dias contados a partir da sua notificação, sob pena de cobrança judicial.

d) Os motivos de força maior ou caso fortuito alegados pela CONTRATADA deverão ser comprovados, no prazo máximo de 05 (cinco) dias da sua ocorrência, sob pena de não serem considerados pela EMBASA, para efeito de dispensa da aplicação da multa.

CLÁUSULA SÉTIMA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Obriga-se a CONTRATADA a executar rigorosamente e cumprir tempestivamente as determinações deste Contrato, do Edital da Licitação que o precedeu, bem como as assumidas em sua proposta, notadamente as seguintes obrigações específicas:

1) Disponibilizar recursos em quantidade suficientes para atendimento da demanda durante todos os dias e horários estabelecidos pelo CONTRATANTE, assegurando:
2) A qualificação profissional;
3) O cumprimento dos níveis de serviços relacionados no item 8 deste documento;

4) Manter profissionais com o perfil adequado ao cargo, devidamente capacitados e treinados, não impondo restrição quanto a sexo, raça, idade, religião ou necessidades especiais, assegurando:
4.1) As referências pessoal e profissional;
4.2) A verificação dos resultados dos exames foniátricos e audiométricos;

5) Manter equipe de multiplicadores capacitada nos sistemas, serviços e procedimentos do CONTRATANTE;

6) Conduzir as atividades de capacitação em horários que não prejudiquem a execução dos serviços ou a produtividade da operação;

7)Realizar obrigatoriamente e independente de solicitação do CONTRATANTE, atividades de capacitação para implantação serviços e sistemas de atendimento, bem como atualização ou alterações nos procedimentos;

8) Apresentar programa de treinamento inicial para capacitação técnica e comportamental, que aborde no mínimo, os seguintes temas:
8.1) Contextualização sobre Central de Atendimento;
8.2) Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;
8.3) Padrões de Atendimento Telefônico;
8.4) Técnicas de negociação e argumentação;
8.5) Legislação vigente sobre *Telemarketing*, Código de Ética e Código de Defesa do Consumidor;
8.6) Conhecimentos básicos sobre a empresa CONTRATANTE e seus serviços;
8.7) *Telemarketing;*
8.8) Uso da Posição de Atendimento - PA - (sistema telefônico);
8.9) Uso dos aplicativos disponíveis para o atendimento;
8.10) Uso dos scripts/roteiros (informações sobre serviços Embasa);

9) Preservar todas as informações relativas aos treinamentos realizados, de forma a permitir acesso ao CONTRATANTE, a qualquer tempo;

10) Possibilitar o acesso de representantes designados pelo CONTRANTE aos treinamentos;

11) Manter um bom clima organizacional, com políticas de valorização e reconhecimento que assegurem o comprometimento com a qualidade do atendimento;

12) Definir a jornada de trabalho respeitando a legislação vigente e as entidades de classe, instituindo mecanismos de controle de início e fim da jornada e vinculando o horário aos sistemas físicos e lógicos;

13) Respeitar os parâmetros mínimos estabelecidos em Convenção Coletiva de Trabalho com o Sindicato que representa a categoria, na localidade da prestação dos serviços;

14) Retirar da operação os profissionais que estejam cumprindo aviso prévio ou que tenham causado prejuízos ao CONTRATANTE;

15) Substituir de imediato, sem qualquer prejuízo às atividades e serviços em curso, qualquer de seus empregados com desempenho insatisfatório ou que não atendam a qualificação desejável.

16) Permitir a realização de auditorias por representantes do CONTRATANTE ou por órgão(s) externo(s), a qualquer tempo e periodicidade, atendendo tempestivamente às demandas dos auditores que terão acesso ilimitado à toda operação e aos documentos a ela relacionados;

17) Permitir acesso irrestrito ao ambiente físico e às informações gerenciais da operação, pelos representantes designados pelo CONTRATANTE;

18) Controlar chaves de identificação de acesso (range de ID) aos sistemas do CONTRATANTE, comunicando tempestivamente as contratações e afastamentos da operação;

19) Cumprir as exigências dispostas na NR 17 – Norma Regulamentadora de Ergonomia, sobretudo os parâmetros estabelecidos no Anexo II;

20) Atender integralmente ao Decreto Lei n°6.523/08, de 31 de julho de 2008, que regulamenta a Lei n°8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa as normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, por telefone, bem como toda e qualquer disposição legal vigente e pertinente à natureza do serviço contratado ou que, por ventura, venha a ser implantada por força de lei;

21) Emitir posicionamento formal sobre reclamações de atendimento de responsabilidade da CONTRATADA, registrados nos canais de relacionamento da CONTRATANTE, Ouvidoria do Estado da Bahia ou qualquer outra instituição, no prazo máximo de 72 horas;

22) Disponibilizar ambiente físico reservado e devidamente estruturado (mobiliário e equipamento de informática) no local de operação para preposto(s) da CONTRATANTE;

23) A CONTRATADA deverá iniciar os serviços, impreterivelmente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a emissão da ordem de serviço;

24) Admitir e dirigir, sob sua inteira responsabilidade, o pessoal adequado e capacitado que necessitar, em todos os níveis de trabalho, para execução dos serviços, correndo por sua conta exclusiva todos os encargos e obrigações de ordem trabalhista, previdenciária, acidental ou extrajudicial, que lhe venham a ser imputadas, inclusive em relação a terceiros, decorrente de ação ou emissão dolosa ou culposa de seus prepostos;

25) Designar de sua estrutura administrativa um preposto permanentemente responsável pela perfeita execução dos serviços, inclusive para atendimento de emergência, bem como zelar pela prestação contínua e ininterrupta dos serviços, bem como, dentre os que permanecem no local do trabalho, um que será o responsável pelo bom andamento dos serviços e que possa tomar as providências pertinentes para que sejam corrigidas todas as falhas detectadas;

26) Executar os serviços objeto deste contrato de acordo com as especificações ou recomendações efetuadas pela CONTRATANTE;

27) Manter, sob sua exclusiva responsabilidade, toda a supervisão, direção e recursos humanos para execução completa e eficiente dos serviços objeto deste contrato;

28) Zelar pela boa e completa execução dos serviços contratados e facilitar, por todos os meios ao seu alcance, a ampla ação fiscalizadora dos prepostos designados pela CONTRATANTE, atendendo prontamente às observações e exigências que lhe forem solicitadas;

29) Comunicar à contratante qualquer anormalidade que interfira no bom andamento dos serviços;

30) Atender com presteza as reclamações sobre a qualidade dos serviços executados, providenciando sua imediata correção, sem ônus para a CONTRATANTE;

31) Responder perante a CONTRATANTE pela conduta, frequência, pontualidade a assiduidade de seus empregados e efetuar as substituições daqueles que venham a se ausentar do serviço, por motivo justificado ou não, sem nenhum ônus para a CONTRATANTE, bem como comunicar a CONTRATANTE, antecipadamente, todo e qualquer afastamento, substituição ou inclusão de qualquer um dos seus empregados vinculados à execução do presente contrato;

32) Respeitar e fazer com que seus empregados respeitem as normas de segurança do trabalho, disciplina e demais regulamentos vigentes na CONTRATANTE, bem como atentar para as regras de cortesia no local onde serão executados os serviços;

33) Reparar, repor ou restituir, nas mesmas condições e especificações, dentro do prazo que for determinado, os equipamentos e utensílios eventualmente recebidos para uso nos serviços objeto deste contrato, deixando as instalações na mais perfeita condição de funcionamento;

34) Adotar todas as medidas de segurança necessárias ao bom andamento dos serviços, inclusive na preservação de bens da EMBASA e de terceiros;

35) Responder financeiramente, inclusive pela via judicial, por todos os danos que causar a CONTRATANTE ou a terceiros, por si, seus empregados ou prepostos, quando da execução deste Contrato;

36) Não transferir à CONTRATANTE quaisquer compromissos assumidos com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Contrato;

37) Não transferir, no todo ou em parte, os serviços objeto do presente Contrato, salvo expressa autorização da EMBASA;

38) Responder por todos os ônus e obrigações concernentes às legislações comercial, previdenciária, tributária e trabalhista;

39) Na hipótese de subcontratação, quando autorizada pela EMBASA, a contratada assumirá a responsabilidade direta e integral pela perfeição e qualidade técnica dos trabalhos subcontratados. As empresas subcontratadas devem comprovar perante EMBASA sua regularidade jurídica, fiscal, previdenciária, trabalhista, econômico-financeira e o cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DA EMBASA

Constituem obrigações da EMBASA neste contrato:

1) fornecer ao contratado os elementos indispensáveis ao cumprimento do contrato, dentro de, no máximo, 10 (dez) dias da assinatura;

2) realizar o pagamento pela execução do contrato;

3) proceder à publicação resumida do instrumento de contrato e de seus aditamentos na imprensa oficial no prazo legal;

4) fornecer os conteúdos dos treinamentos sobre serviços e procedimentos de atendimento aos multiplicadores da CONTRATADA;

5) manter atualizados os procedimentos de atendimento, comunicando tempestivamente as alterações para que a CONTRATADA possa preparar-se para o atendimento;

6) disponibilizar equipe técnica, quando solicitada pela CONTRATADA, para esclarecer dúvidas dos multiplicadores e auxiliar na disseminação de conhecimentos mais complexos;

7) acompanhar a qualidade dos serviços prestados, solicitando à CONTRATADA a substituição imediata de qualquer profissional que venha causar danos financeiros, de imagem ou qualquer outro prejuízo na execução dos serviços;

8) cadastrar e descadastrar os colaboradores da CONTRATADA nos sistemas de atendimento da Embasa;

9) criar e alterar senhas de acesso aos sistemas de atendimento;

10) manter nas dependência da CONTRATADA funcionário(s) próprio(s) para acompanhamento da execução do contrato, do andamento dos serviços, prestação contínua de esclarecimentos e definições de aspectos técnicos dos serviços;

11) disponibilizar linhas telefônicas suficientes para as atividades de retaguarda e Webs, bem como para os seus prepostos que ficarão lotados no local da prestação do serviço.

12) colaborar com a CONTRATADA, fornecendo elementos indispensáveis ao cumprimento do Contrato;

13) notificar, por escrito, a CONTRATADA da eventual aplicação de multas previstas neste contrato;

14) efetuar, nos prazos estabelecidos neste contrato, os pagamentos das faturas apresentadas pela CONTRATADA com base nos serviços executados;

15) facilitar o acesso dos empregados da CONTRATADA designados para execução do Contrato, às instalações onde os mesmos serão executados.

CLÁUSULA NONA - FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Todos os serviços objeto deste contrato serão fiscalizados pela EMBASA, através de prepostos credenciados junto a CONTRATADA, obrigando-se esta assegurar a esses prepostos livre acesso aos locais de serviços e facilitar tudo para que a fiscalização possa exercer integralmente a sua função e com ela entender-se diretamente sobre os assuntos ligados aos serviços contratados.

Parágrafo 1º - A comunicação entre a fiscalização e a CONTRATADA será sempre por escrito. Quando, por necessidade ou conveniência do serviço, houver entendimentos verbais, estas serão confirmadas por escrito, dentro de 05 (cinco) dias.

Parágrafo 2º - Sem prejuízo de outras atribuições inerentes a função, a fiscalização da EMBASA poderá:

I) sustar qualquer serviço que não esteja sendo executado de acordo com as especificações aprovadas ou com as normas estabelecidas pela EMBASA;

II) recusar serviços executados em desacordo com as especificações técnicas e as disposições deste contrato;

III) indicar à autoridade competente os fatos que possam propiciar a aplicação de sanções e multa à CONTRATADA, nos termos deste contrato;

IV) sustar o encaminhamento de faturas da CONTRATADA relativas a serviços que recusados por incorretos, dando conhecimento por escrito à CONTRATADA e estabelecendo prazo para atendimento das correções necessárias;

V) examinar a documentação da CONTRATADA relativa ao pessoal empregado na execução dos serviços contratados, podendo exigir a apresentação dos comprovantes de atendimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias correspondentes.

VI) ordenar a imediata retirada de empregado ou preposto da CONTRATADA que embarace ou dificulte a ação fiscalizadora da EMBASA ou cuja permanência seja considerada inconveniente;

Parágrafo 3º - Se, a qualquer tempo, a fiscalização da EMBASA julgar que os métodos de trabalho e/ ou equipamentos da CONTRATADA são comprovadamente ineficientes ou já inadequados a perfeita execução dos serviços, ao ritmo requerido para a realização dos trabalhos, poderá exigir que a CONTRATADA aumente sua eficiência de modo a assegurar o cumprimento satisfatório do Contrato.

Parágrafo 4º - A fiscalização da EMBASA não diminui, nem exclui a responsabilidade da CONTRATADA pela qualidade e correta execução dos serviços.

Parágrafo 5º - As observações, ordens e instruções da fiscalização serão obrigatoriamente registradas no "Diário de Serviços".

Parágrafo 6º - A fiscalização a seu critério, poderá exigir ou executar testes que julgar necessários para aferir a capacidade profissional do pessoal da CONTRATADA, podendo determinar o afastamento imediato daqueles que não forem aprovados nesses testes ou que

executem trabalhos considerados de qualidade e/ou rendimento não satisfatórios, devendo a CONTRATADA providenciar a imediata substituição desse pessoal.
Parágrafo 7º A fiscalização dará a CONTRATADA, por escrito e dentro de 05 (cinco) dias da data da solicitação que lhe for endereçada, as ordens e instruções para a fiel execução dos serviços, não podendo a CONTRATADA alegar falta de instruções, para justificar eventuais atrasos na execução dos trabalhos desde que a fiscalização tenha cumprido as formalidades aqui estabelecidas.

Parágrafo 8º É defeso a EMBASA e a CONTRATADA contratar empregados uma da outra durante a execução deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA EXECUÇÃO

À CONTRATADA é vedado transferir a terceiros ou sub - empreitar, total ou parcialmente, o presente contrato, salvo aprovação expressa da EMBASA, ficando sempre e em qualquer hipótese obrigada perante a EMBASA, pelo exato cumprimento das obrigações contratuais, exceto nas hipóteses de cessão;

Parágrafo 1º - À CONTRATADA é diretamente responsável pelos danos que causar a EMBASA ou a terceiros, na execução dos serviços contratados.

Parágrafo 2º - Fica acordado entre as partes que as quantidades de serviços e os tipos de equipamentos constantes da proposta são meramente indicativos e, portanto, sujeitos a variações, função da necessidade dos serviços, observado o equilíbrio econômico financeiro do Contrato.

Parágrafo 3º - Todos os documentos e cartas trocados entre a EMBASA e a CONTRATADA será através de protocolo, nenhuma outra forma será considerada como prova de entrega de documentos ou carta.

Parágrafo 4º - Das Ordens de Serviço, se houver mais de uma, constarão o objeto da mesma, a forma de execução, o valor dos serviços e o prazo, face ao cronograma básico.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

Os serviços somente serão recebidos pela EMBASA após o atendimento de todas as condições estabelecidas neste contrato e nos demais documentos que o integram.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - RESCISÃO CONTRATUAL

Assegurado o contraditório e a ampla defesa, o presente Contrato poderá ser rescindido independentemente de interpelação judicial, nas hipóteses previstas na Lei nº 9.433/05, notadamente nos seguintes casos:

a) descumprimento, pela CONTRATADA de qualquer Cláusula contratual, especialmente inobservância das especificações técnicas recomendadas e das normas e regulamentos sobre proteção individual, segurança e medicina do trabalho, bem como do cronograma de execução dos serviços;

b) interrupção dos trabalhos por mais de 05 (cinco) dias consecutivos ou 10 (dez) dias alternados, sem justificativa aceita pela Fiscalização da EMBASA ;

c) se decorridos mais de 3 (três) dias, não atendidas as exigências e recomendações da Fiscalização, a menos que a EMBASA prefira as multas previstas neste contrato;

e) falência, liquidação judicial ou extrajudicial ou concordata da CONTRATADA, requerida ou decretada;

f) superveniente incapacidade técnica ou financeira da CONTRATADA, devidamente comprovada;

g) cessão ou transferência, total ou parcial deste Contrato ou dos créditos dele decorrentes, ou sub-empreitada dos serviços sem autorização da EMBASA;

Parágrafo 1º- Declarada a rescisão, a Contratada terá direito ao pagamento dos serviços já executados e dos materiais hidráulicos e/ou equipamentos fornecidos e aceitos pela fiscalização da Embasa. Deste pagamento será abatida, a título de multa, importância equivalente a 10% (dez por cento) sobre o saldo contratual inexecutado, independentemente do pagamento das multas anteriormente impostas pela fiscalização, que serão igualmente abatidas do pagamento final, perdendo ainda a CONTRATADA, a favor da Embasa, a garantia prestada, sem prejuízo da cobrança, pela Embasa, do eventual valor remanescente das penalidades pecuniárias impostas.

Parágrafo 2º- No caso de recuperação judicial / extra judicial, a EMBASA poderá, se lhe convier, manter o Contrato, desde que a CONTRATADA ofereça garantia à EMBASA para a parte remanescente do Contrato. Não obstante essa garantia, a EMBASA assumirá o controle direto das atividades suscetíveis de afetação pelo estado da CONTRATADA.

Parágrafo 3º- Se o contrato for rescindido por conveniência da EMBASA, sem que caiba a CONTRATADA qualquer responsabilidade por culpa ou infração, a EMBASA pagará apenas os serviços executados e à título de indenização, o valor das despesas efetivamente realizadas e comprovadas para a execução dos serviços contratados que já não estejam cobertas pelo pagamento dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ORIGEM DOS RECURSOS

Os recursos financeiros para pagamento dos serviços objeto deste Contrato são originários da **xxxxxxxxxxxxxx.**

Unidade Solicitante: **<XXX/XX>**

Parágrafo único - Em todos os documentos, faturas ou notas fiscais emitidas em função deste Contrato a CONTRATADA indicará, obrigatoriamente, a origem dos recursos para os pagamentos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ADITAMENTOS CONTRATUAIS

A EMBASA poderá alterar, em até 25% (vinte e cinco por cento), para mais ou para menos, os quantitativos dos serviços previstos neste Contrato e 50% (cinquenta por cento) no caso de reforma de equipamentos, mantidos sempre os preços unitários e demais condições da proposta da CONTRATADA, mediante Termo Aditivo a este contrato. As supressões de serviço que importem em alteração do valor em mais de 25% (vinte e cinco por cento) só poderá ocorrer, havendo aquiescência da CONTRATADA.

Parágrafo 1º- Quaisquer outras modificações das condições contratuais, afora as expressamente ressalvadas neste instrumento, serão formalizadas mediante o correspondente Termo de Aditamento.

Parágrafo 2º - Para os Aditivos de valor referentes à execução de serviços cujos preços não constem na planilha da CONTRATADA, será praticada a tabela de preços da EMBASA.

Parágrafo 3º - Para os Aditivos de valor cujos serviços não estejam previstos na planilha da CONTRATADA, nem na tabela de preços da EMBASA, serão ajustados os preços entre as partes, observados os preços de mercado.

Parágrafo 4º - Na hipótese de aditivos de valor, deverá a CONTRATADA promover o reforço da garantia apresentada, a qual caberá o mesmo tratamento dispensado neste instrumento de contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – FORO CONTRATUAL

O Foro da Comarca desta Cidade do Salvador, Capital do Estado da Bahia, será o único com jurisdição e competência para apreciar e dirimir dúvidas, controvérsias e litígios decorrentes da interpretação, aplicação e execução do presente Contrato, inclusive no que concerne ao perfeito e completo adimplemento das obrigações dele emanadas.

Assim havendo ajustado, a EMBASA e a CONTRATADA fizeram este instrumento, em 02 (duas) vias, que os seus representantes legais assinam, com as testemunhas presenciais, para que o Contrato produza os efeitos jurídicos.

Cidade do Salvador,

Pela EMBASA:

ROGÉRIO COSTA CEDRAZ
Presidente

MARIA DO SOCORRO S M VASCONCELOS
Diretora de Gestão Administrativa

Pela CONTRATADA: **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

.....
(Representante Legal)

TESTEMUNHAS:

1ª.....

2ª.....

ANEXO V

MODELO DE DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO E ENQUADRAMENTO

Modalidade de Licitação	Número

Em cumprimento ao Instrumento Convocatório acima identificado, declaramos:

Para os fins do tratamento diferenciado e favorecido de que cogita a Lei Complementar nº 123/06, Lei Estadual n° 11.619/2009 .

( ) Que não possuimos a condição de microempresa, nem a de empresa de pequeno porte.

( ) Que estamos enquadrados, na data designada para o início da sessão pública, na condição **de microempresa** e que **não estamos incursos nas vedações a que se reporta o §4º do art. 3º da Lei comple.nº 123/06, Lei Est. n° 11.619/2009)**

( ) Que estamos enquadrados, na data designada para o início da sessão pública, na condição **de empresa de pequeno porte** e que **não estamos incursos nas vedações a que se reporta o §4º do art. 3º da Lei complementar nº 123/06, Lei Est. n° 11.619/2009)**

No que concerne ao conhecimento e atendimento às exigências de habilitação, declaramos: (assinalar)

( ) para os efeitos do inciso II do art. 120, em face do quanto disposto no inc. V do artigo 184, do mesmo diploma estadual, o **pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação**, cientes das sanções factíveis de serem aplicadas a teor do art. 186 do mesmo diploma.

( ) para os efeitos do §1º do art. 43 da Lei complementar nº 123/06, **Lei Est. n° 11.619/2009 haver restrição** na comprovação da nossa regularidade fiscal, a cuja regularização procederemos no prazo de 2 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento da declaração do vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, cientes de que a não-regularização da documentação, no prazo previsto implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei Estadual nº 9.433/05, especialmente a definida no art. 192, inc. I.

Salvador _____de _____ de 2015

_____

RAZÃO SOCIAL / CNPJ / NOME DO REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

ANEXO VI

PROVA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA
MODELO DE DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DOS REQUISITOS TÉCNICOS

Modalidade de Licitação	Número

(X) DECLARAÇÃO FIRMADA PELO PRÓPRIO LICITANTE

Em cumprimento ao Instrumento Convocatório acima identificado, declaramos, para os fins da parte final do inciso IV do art. 101 da Lei Estadual nº 9.433/05, termos conhecimento de todas as informações e das condições para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

Salvador _____de _____ de 2015

_____
RAZÃO SOCIAL / CNPJ / NOME DO REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

ANEXO VII

MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE SERVIDOR OU EMPREGADO DE EMPRESA PÚBLICA NO QUADRO DA EMPRESA

Modalidade de Licitação	Número

Declaramos, sob as penas da lei, que não possuímos em nosso quadro societário servidor público da ativa ou empregado de empresa pública ou de sociedade de economia mista.

Salvador _____de _____ de 2015

_____

RAZÃO SOCIAL / CNPJ / NOME DO REPRESENTANTE LEGAL E ASSINATURA

ANEXO VIII

MODELO DE DECLARAÇÃO INDICANDO LOCAL DE FUNCIONAMENTO DO CONTACT CENTER

Modalidade de Licitação	Número

Em atenção ao item 2.1.1 do edital do pregão de número ____/2015, declaramos que o Contact Center funcionará no endereço:_____.

Salvador _____de _____ de 2015

_____

RAZÃO SOCIAL / CNPJ / NOME DO REPRESENTANTE LEGAL E ASSINATURA

ANEXO IX

ESPECIFICAÇÕES – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos para implantação, operação e gestão continuada de Central de Relacionamento com cliente/usuário, para serviços regulados de utilidade pública, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, pelo período de **600 (seiscentos) dias**.

1.1 Serão prestados serviços de teleatendimento, incluindo o planejamento, controle, supervisão e gestão da operação e da qualidade do atendimento, disponibilização e manutenção da infraestrutura predial e material permanente, com o fornecimento de instalações físicas, infraestrutura de rede, estações de trabalho, rede local, mobiliários, material de expediente, microcomputadores, monitores, impressoras, links de comunicação, servidores, head set, painéis eletrônicos e demais equipamentos necessários à execução dos serviços, manutenção e suporte, em conformidade com os requisitos e diretrizes estabelecidas neste Edital.

1.2 Não será exigido que o *contact center* disponibilizado seja exclusivo para o CONTRATANTE, porém, o ambiente onde será alocada a operação do CONTRATANTE deverá atender todas as especificações deste Edital.

1.3 Os processos de Gestão, Gerenciamento e Coordenação da operação, Supervisão, Monitoria e Capacitação da equipe de atendimento, assim como, as atividades de retaguarda, integram o serviço de gestão continuada da Central de Relacionamento com cliente/usuário.

2. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 A estrutura disponibilizada para prestação dos serviços deverá ser alocada em endereço único e **estar localizada no município de Salvador ou Lauro de Freitas**.

2.1.1 O endereço do local escolhido pela empresa VENCEDORA para instalação do Contact Center deverá ser apresentado via declaração **(conforme modelo do ANEXO VIII)**, juntamente com os documentos de habilitação. Para assegurar a existência de infraestrutura lógica compatível com a REDE GOVERNO, o local de funcionamento do Contact Center terá que ser aprovado. Caso contrário, a prestação do serviço estará impossibilitada, sendo, portanto, uma condição para contratação.

2.2 No decorrer da execução do contrato, o local da prestação dos serviços poderá ser alterado somente mediante autorização prévia do CONTRATANTE, e desde que a CONTRATADA ofereça, sem ônus adicional, estrutura que atenda os requisitos inicialmente pactuados.

2.2.1 Para alteração de endereço, a CONTRATADA deverá encaminhar ao CONTRATANTE com no mínimo 60 dias de antecedência eventuais propostas de alteração do local da prestação dos serviços, contendo parecer técnico e jurídico sobre o pleito.

2.2.2 A CONTRATANTE deverá posicionar-se até 30 dias após o recebimento da solicitação.

3. HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

3.1 Os serviços serão prestados nos horários estabelecidos pelo CONTRATANTE, tendo por base o **horário de Salvador.**

3.2 Os serviços serão prestados dentro dos horários abaixo, observado o Código de Ética do PROBARE – Programa De Auto Regulamentação do Setor de Relacionamento (Call Center /Contact Center / Help Desk / Sac / Telemarketing), em sua última versão divulgada pela ABT - Associação Brasileira de Telesserviços:

Dias e Horário da Prestação dos Serviços

SERVIÇOS DE ATENDIMENTO: de segunda-feira a domingo, inclusive feriados locais e nacionais, 24 horas ininterruptas.

3.3 A CONTRATADA deverá manter prepostos e serviços de suporte à operação em todos os dias e horários de funcionamento.

4. QUALIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Para assegurar a excelência na prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá assegurar a execução das atividades mínimas a seguir.

4.1 OPERAÇÃO

4.1.1 Realizar atendimentos diversos a clientes, tais como:

1. Fornecimento de informações e esclarecimentos que se fizerem necessários sobre os serviços da Embasa de acordo com procedimentos fornecidos pela CONTRATANTE;
2. Registro de ligações, solicitações, sugestões, elogios, denúncia e reclamações;

3. Oferta de serviços;
4. Encaminhamento das situações que não tenham solução imediata, de acordo com as orientações da CONTRATANTE;
5. Realização de ligação para remarcar eventuais atendimentos agendados;
6. Pesquisa de Satisfação;
7. Alerta de inadimplência.

4.1.2 **Atendimentos especiais** são atendimentos receptivos considerados estratégicos pelo CONTRATANTE ou obrigatórios por força de lei. Para este tipo de serviço, a CONTRATADA deverá prestar atendimento de forma exclusiva, não sendo permitida a prática de atendimentos diversos de forma alternada (*multi skill),* sem autorização expressa.

4.1.3 São considerados atendimentos especiais:
a) Atendimento a deficientes auditivos;
b) Outros atendimentos que vierem a ser implementados por força de lei ou por demanda do CONTRATANTE.

4.1.4 Nos atendimentos a deficientes auditivos, quando demandados pelo CONTRATANTE, a CONTRATA deverá disponibilizar aparelho telefônico específico para surdos – TS, na quantidade necessária para atendimento da demanda.

4.2 GESTÃO DA OPERAÇÃO

4.2.1 Garantir as seguintes atividades:

1. Identificação e análise das demandas de atendimento encaminhadas pelo CONTRATANTE;
2. Planejamento dos serviços da operação;
3. Estruturação dos módulos de atendimento de acordo com os critérios e/ou níveis de especialização definidos pelo CONTRATANTE;
4. Dimensionamento e alocação dos recursos necessários à demanda de acordo com as estratégias definidas pelo CONTRATANTE;
5. Acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;
6. Otimização de escala e redimensionamento de recursos para permitir ganhos de produtividade por meio de acompanhamento do fluxo de ligações e análise da curva de tráfego, propondo ajustes, se necessário;
7. Acompanhamento da quantidade de ligações dos diversos *skill*, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação;
8. Disponibilização de informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pelo CONTRATANTE;
9. Realização de acompanhamentos diários/ semanais/ mensais de cada segmento do atendimento, visando a formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação dos operadores;
10. Gestão dos serviços contratados garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento aos clientes, conforme as estratégias de relacionamento definidas pelo CONTRATANTE;
11. Gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação;
12. Gestão da segurança de acordo com os requisitos e diretrizes do Edital;
13. Administração e guarda de todo e qualquer recurso disponibilizado pelo CONTRATANTE;
14. Administração de situações de conflito;
15. Acompanhamento e análise dos indicadores de *performance* da operação;
16. Execução do planejamento da operação;
17. Acompanhamento do dimensionamento dos recursos e o controle de ausências;
18. Interação com a operação visando manter nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;
19. Acompanhamento das ocorrências de atendimento;
20. Gerenciamento da escala de trabalho;
21. Monitoramento do atendimento em tempo real;
22. Esclarecimento de dúvidas dos operadores;
23. Identificação das necessidades de treinamento;
24. Acompanhamento da *performance* dos operadores e a qualidade do atendimento;
25. Fornecimento de *feedback* aos operadores;
26. Gerenciamento do clima organizacional da equipe;
27. Proposição de melhorias nos processos de atendimento;
28. Realizar atendimento ao usuário, quando solicitado;
29. Monitoramento das ligações e avaliação da qualidade do atendimento, nos critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE;
30. Fornecimento de *feedback* a todos os operadores;
31. Informações sobre os monitoramentos efetuados;
32. Planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços;
33. Proposição de melhorias nos processos de atendimento;
34. Fornecimento de f*eedback* ao CONTRATANTE para aperfeiçoamento dos roteiros/procedimentos de atendimento;
35. Implementação das melhorias apontadas pelo CONTRATANTE;
36. Participação de reuniões com os representantes do CONTRATANTE;
37. Acompanhamento dos indicadores da qualidade do atendimento;
38. Implementação de programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.
39. Condução de processos de capacitação;
40. Implementação de programas de treinamentos técnicos e comportamentais (o processo de capacitação deve ser contínuo e conduzido por equipe qualificada);
41. Encaminhamento das demandas que não puderam ser lançadas no sistema de atendimento da CONTRATANTE, para as unidades de execução por meio de fax, telefone ou e-mail, de acordo com as orientações da CONTRATANTE;
42. Realização de ligação para remarcar eventuais atendimentos agendados;
43. Realização de ligação para encaminhamento de demandas emergenciais e de urgência às unidades de execução da Embasa.

Observação: A CONTRATANTE manterá supervisor(es) do serviço, bem como apoio(s) administrativo(s), se necessário, para acompanhamento da execução do contrato.

4.3 RESPONSABILIDADES

CONTRATADA:
1. Disponibilizar recursos em quantidade suficientes para atendimento da demanda durante todos os dias e horários estabelecidos pelo CONTRATANTE, assegurando:
a) A qualificação profissional;
b) O cumprimento dos níveis de serviços relacionados no item 8 deste documento.

2. Manter profissionais com o perfil adequado ao cargo, devidamente capacitados e treinados, não impondo restrição quanto a sexo, raça, idade, religião ou necessidades especiais, assegurando:
a) As referências pessoal e profissional;
b) A verificação dos resultados dos exames foniátricos e audiométricos.

3. Manter equipe de multiplicadores capacitada nos sistemas, serviços e procedimentos do CONTRATANTE.

4. Conduzir as atividades de capacitação em horários que não prejudiquem a execução dos serviços ou a produtividade da operação.

5. Realizar obrigatoriamente e independente de solicitação do CONTRATANTE, atividades de capacitação para implantação serviços e sistemas de atendimento, bem como atualização ou alterações nos procedimentos.

6. Apresentar programa de treinamento inicial para capacitação técnica e comportamental, que aborde no mínimo, os seguintes temas:
a) Contextualização sobre Central de Atendimento;
b) Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;
c) Padrões de Atendimento Telefônico;
d) Técnicas de negociação e argumentação;
e) Legislação vigente sobre *Telemarketing*, Código de Ética e Código de Defesa do Consumidor;
f) Conhecimentos básicos sobre a empresa CONTRATANTE e seus serviços;
i) *Telemarketing;*
j) Uso da Posição de Atendimento - PA - (sistema telefônico);
k) Uso dos aplicativos disponíveis para o atendimento;
l) Uso dos scripts/roteiros (informações sobre serviços Embasa).

7. Preservar todas as informações relativas aos treinamentos realizados, de forma a permitir acesso ao CONTRATANTE, a qualquer tempo.

8. Possibilitar o acesso de representantes designados pelo CONTRANTE aos treinamentos.

9. Manter um bom clima organizacional, com políticas de valorização e reconhecimento que assegurem o comprometimento com a qualidade do atendimento.

10. Definir a jornada de trabalho respeitando a legislação vigente e as entidades de classe, instituindo mecanismos de controle de início e fim da jornada e vinculando o horário aos sistemas físicos e lógicos.

11. Respeitar os parâmetros mínimos estabelecidos em Convenção Coletiva de Trabalho com o Sindicato que representa a categoria, na localidade da prestação dos serviços.

12. Retirar da operação os profissionais que estejam cumprindo aviso prévio ou que tenham causado prejuízos ao CONTRATANTE.

13. Substituir de imediato, sem qualquer prejuízo às atividades e serviços em curso, qualquer de seus empregados com desempenho insatisfatório ou que não atendam a qualificação desejável.

14. Permitir a realização de auditorias por representantes do CONTRATANTE ou por órgão(s) externo(s), a qualquer tempo e periodicidade, atendendo tempestivamente às demandas dos auditores que terão acesso ilimitado à toda operação e aos documentos a ela relacionados.

15. Permitir acesso irrestrito ao ambiente físico e às informações gerenciais da operação, pelos representantes designados pelo CONTRATANTE.

16. Controlar chaves de identificação de acesso (range de ID) aos sistemas do CONTRATANTE, comunicando tempestivamente as contratações e afastamentos da operação.

17. Cumprir as exigências dispostas na NR 17 – Norma Regulamentadora de Ergonomia, sobretudo os parâmetros estabelecidos no Anexo II.

18. Atender integralmente ao Decreto Lei n°6.523/08, de 31 de julho de 2008, que regulamenta a Lei n°8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa as normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, por telefone, bem como toda e qualquer disposição legal vigente e pertinente à natureza do serviço contratado ou que, por ventura, venha a ser implantada por força de lei.

19. Emitir posicionamento formal sobre reclamações de atendimento de responsabilidade da CONTRATADA, registrados nos canais de relacionamento da CONTRATANTE, Ouvidoria do Estado da Bahia ou qualquer outra instituição, no prazo máximo de 72 horas.

20. Disponibilizar ambiente físico reservado e devidamente estruturado (mobiliário e equipamento de informática) no local de operação para preposto(s) da CONTRATANTE.

21. A CONTRATADA deverá iniciar os serviços, impreterivelmente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a emissão da ordem de serviço.

CONTRATANTE:

1. Fornecer os conteúdos dos treinamentos sobre serviços e procedimentos de atendimento aos multiplicadores da CONTRATADA.

2. Manter atualizados os procedimentos de atendimento, comunicando tempestivamente as alterações para que a CONTRATADA possa preparar-se para o atendimento.

3. Disponibilizar equipe técnica, quando solicitada pela CONTRATADA, para esclarecer dúvidas dos multiplicadores e auxiliar na disseminação de conhecimentos mais complexos.
4. Acompanhar a qualidade dos serviços prestados, solicitando à CONTRATADA a substituição imediata de qualquer profissional que venha a causar danos financeiros, de imagem ou qualquer outro prejuízo na execução dos serviços.

5. Cadastrar e descadastrar os colaboradores da CONTRATADA nos sistemas de atendimento da Embasa.

6. Criar e alterar senhas de acesso aos sistemas de atendimento.

7. Manter nas dependências da CONTRATADA funcionário(s) próprio(s) para acompanhamento da execução do contrato, do andamento dos serviços, prestação contínua de esclarecimentos e definições de aspectos técnicos dos serviços.

8. Disponibilizar linhas telefônicas suficientes para uso dos seus prepostos que ficarão lotados no local da prestação do serviço.

5. ATENDIMENTO

5.1 Os serviços de atendimento serão mensurados e pagos por Unidade de Posição de Atendimento (UPA) mensais no quantitativo máximo de 130 UPA's por mês.

5.2 A Unidade de Posição de Atendimento (UPA) equivale a 06 (seis) horas de disponibilização efetiva de uma Posição de Atendimento (PA), incluindo-se pausas legais da NR 17, abrangendo recursos humanos, infraestrutura física, mobiliário, hardware, software e suporte técnico assessório utilizado para a atividade de teleatendimento humano.

5.3 A taxa de ocupação diária das UPA's deverá atender a seguinte proporção:

Dias da semana no mês	% Taxa de ocupação máxima requerida em relação ao quantitativo máximo de UPA's contratadas no mês	% Taxa de ocupação mínima tolerada em relação ao quantitativo máximo de UPA's contratadas no mês
Dias úteis - Segunda à sexta-feira	100%	90%
Dias não úteis - Sábado, domingos e feriados	50%	40%

5.4 De acordo com a taxa de ocupação máxima requerida, caberá exclusivamente à Contratada dimensionar e escalonar seus recursos para atender, dentro dos níveis de serviços estabelecidos, o quantitativo de chamadas entrantes no período equivalente do dia/hora da prestação dos serviços.

5.5 Entende-se por dia/hora equivalentes o montante resultante da média dos últimos 3(três) meses de chamadas entrantes na mesma faixa horária (uma hora) do dia semelhante da semana, por exemplo: média das chamadas entre 08 e 09 horas de todas segundas-feiras dos últimos 3 meses.

5.5.1 Havendo ocorrências operacionais, que acarretem a elevação significativa das ligações ofertadas em um determinado período, como, por exemplo, quebramentos de grande porte, falta de água generalizada, entre outros, a CONTRATADA deverá considerar esse novo volume para redefinição do dimensionamento.

5.6 Mensalmente, com antecedência de 10 (dez) dias anteriores ao início dos serviços do mês subseqüente, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE o dimensionamento/escalonamento previsto dos seus recursos para atender as demandas de chamada conforme definição do edital e seus Anexos.

5.7 A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a necessidade de alteração de escalonamento/quantitativos gerais ou por horário. Tais alterações deverão ser acordadas entre as partes, cabendo a CONTRATANTE a decisão final.

5.7.1 O não cumprimento desta decisão acarretará na aplicação das penalidades por não atingimento dos níveis de serviços, independente de "dia atípico" e "hora atípica", especificamente para os dias e/ou horários definidos na solicitação da CONTRATANTE.

5.8 Os dimensionamentos e escalonamentos diários deverão ser capazes de atender os Indicadores de Níveis de Serviços mensais definidos para o contrato, excluídos os dias e/ou horas atípicos ocorridos no mês da prestação dos serviços.

5.9 Para fins de composição dos relatórios quantitativos e qualitativos previstos no Contrato, será considerado "dia atípico" e "hora atípica" quando o volume de chamadas recebidas no dia ou hora for superior a 20% em relação à média dos dias ou horas correspondentes aos últimos 3 (três) meses, devendo ser expurgados todas as "atipicidades" para fins de cálculos dos indicadores de níveis de serviços.

5.10 Só serão considerados expurgados para fins de atipicidade o intervalo de dia e/ou hora em que a CONTRATADA estiver alcançando a taxa de ocupação de UPA's delimitada entre o mínimo tolerado e o máximo requerido no dia da ocorrência.

5.11 Para fins de faturamento dos serviços contratados, deverá a Contratada escalonar seus recursos para, diariamente, alcançar a amplitude entre a taxa de ocupação máxima requerida e o mínimo tolerado de acordo com o item 5.3.

5.12 Alcançada a amplitude tolerada conforme descrito no item anterior, e, atendido os indicadores de nível de serviço do dia, a Contratada fará jus ao valor integral proporcional da parcela mensal dos serviços no dia apurado.

5.13 Quando da apuração de taxa de ocupação diária inferior à amplitude tolerada, mesmo que alcançado os indicadores de nível de serviço do dia, o faturamento do dia será proporcional à quantidade de UPA's efetivamente disponibilizada no referido dia.

5.14 Caso a quantidade de chamadas entrantes no período se torne desproporcional ao quantitativo máximo de UPA's contratado/requerido, a CONTRATADA deverá apresentar relatório técnico comprobatório para avaliação e análise da CONTRATANTE. Constata a desproporcionalidade não haverá a aplicação de penalidades pelo não cumprimento de indicadores de nível de serviço.

5.15 As isenções de níveis de serviços tratadas neste **item 5**, referem-se exclusivamente aos indicadores 03, 04, 05, 06 e 07 do **item 8** deste Termo de Requisitos Operacionais.

6. MONITORIA – QUALIDADE DO ATENDIMENTO

6.1 Mensalmente, todos os operadores devem ter suas ligações avaliadas quanto à qualidade do atendimento. Além das monitorias realizadas pela CONTRATADA, a equipe de monitoria do CONTRATANTE irá realizar até quatro avaliações por operador e efetuar auditorias nas ligações monitorados pela CONTRATADA.

6.2 As ligações serão monitoradas durante o atendimento (ligações em tempo real) e após o atendimento ao cliente (ligações gravadas), de acordo com critérios e parâmetros de monitoração definidos pelo CONTRATANTE.

6.3 A qualidade das interações com os clientes da Embasa será avaliada nas seguintes dimensões e sua respectiva pontuação:

DIMENSÃO	PONTUAÇÃO
Conhecimentos sobre os serviços da Embasa e uso correto de procedimentos	40
Habilidades de comunicação, de interação e de negociação	30
Atitudes e posturas observadas no relacionamento com o cliente	30

6.4 Cada dimensão é subdividida em itens de verificação da qualidade do atendimento com os respectivos desempenhos esperados. As não-conformidades identificadas no atendimento são classificadas de acordo com o grau de impacto na satisfação do cliente, e na imagem da Embasa, podendo ser leves, graves ou fatais.

a) **NCL - Não-Conformidades Leves**: são aquelas cujo impacto na qualidade do atendimento é considerado baixo, sendo deduzido até 20% na pontuação da(s) dimensão(ões) afetada(s).
b) **NCG - Não-Conformidades Graves**: são desempenhos em desacordo com o esperado que causam grande impacto na satisfação do cliente, podendo ser deduzido até 50% da pontuação da(s) dimensão(ões) afetada(s)
c) **NCF - Não-Conformidades Fatais**: são aquelas de alto impacto na satisfação do cliente. Colocam em risco a imagem da Embasa e sua relação com os clientes, podendo causar prejuízos financeiros. A dedução poderá ser de até 100% da pontuação da(s) dimensão(ões) afetada(s).

6.5 Os critérios de avaliação, os desempenhos esperados e os percentuais deduzidos por cada não-conformidade são definidos pelo CONTRATANTE e poderão ser periodicamente revistos, independentes de anuência da CONTRATADA.

6.6 Mensalmente, a equipe de monitoria da CONTRATADA deverá monitorar 8 (oito) ligações por operador, sendo no mínimo 02 (duas) ligações por semana, selecionadas aleatoriamente nas seguintes faixas de duração:
a) Ligações curtas – até 2 minutos;
b) Ligações intermediárias – de 2 a 4 minutos;

c) Ligações longas – acima de 4 minutos.

6.7 As oito ligações monitoradas devem ser distribuídas proporcionalmente, nas faixas acima, levando-se em consideração toda a jornada de trabalho do operador.

6.8 Nos casos de desligamento, licença, férias e demais afastamentos, o operador terá avaliações em número proporcional aos dias trabalhados, considerando, no mínimo, duas avaliações por semana.

6.9 Os supervisores deverão monitorar os atendimentos em tempo real, dando especial atenção aos atendimentos realizados pelos operadores novatos (em período de experiência). Ao identificar qualquer não conformidade no atendimento, deverá ser fornecido *feedback* imediato ao operador.

6.10 Durante o atendimento ao cliente, as consultas realizadas pelos operadores aos supervisores deverão ocorrer por meio da solução de telefonia.

6.11 O término de cada ciclo de monitoria deverá coincidir com o período de apuração do faturamento mensal.

Cliente Oculto
6.12 São avaliações da qualidade do atendimento realizadas pelo CONTRATANTE por meio de seus colaboradores ou por empresa especializada por ele indicada.

6.13 Neste tipo de monitoria serão emitidos relatórios com registro das não-conformidades porventura observadas, com os respectivos indicativos de ações de melhoria.

CÁLCULO DO IQA – Índice da Qualidade do Atendimento

6.14 Todas ligações avaliadas recebem uma nota que varia de 0 a 100 pontos, conforme pontuação estabelecida por dimensão e as eventuais deduções por não-conformidades.

6.15 Não existe limite máximo para quantidade de ligações avaliadas.

6.16 Para fins de cálculo do IQA, a menção às médias das avaliações realizadas será descrita segundo a tabela a seguir:

NOTA/PONTUAÇÃO (MÉDIA)	IMPLICAÇÕES
De 90 a 100 pontos	Não há.
Entre 71 e 89 pontos	Advertência e Plano de Ação para as devidas correções.
De 0 a 70 pontos	Advertência ou Multa e Plano de Ação para as devidas correções.

Processo de Contestação
6.17 Em caso de discordância pela CONTRATADA de uma avaliação realizada pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar recurso em até dois dias úteis após a disponibilização da avaliação. O parecer terá caráter definitivo não cabendo apelação.

Reuniões de Avaliação da Qualidade do Atendimento
6.18 São reuniões mensais entre representantes do CONTRATANTE e da CONTRATADA com os seguintes objetivos:
a) Analisar os resultados da qualidade do atendimento avaliado no período e indicar os itens que necessitam de aprimoramento;
b) Realizar ponto de controle das ações de melhoria a cargo da CONTRATADA;
c) Realizar calibragem para equalizar o entendimento dos avaliadores sobre os critérios de monitoração, uniformizar procedimentos e corrigir eventuais distorções no processo, de forma a assegurar a padronização na execução do processo de monitoria pela CONTRATADA.

Feedback
6.19 Ao término de cada ciclo avaliatório, a equipe de monitoria da CONTRATADA deverá fornecer feedback aos operadores sobre a qualidade do atendimento avaliado no período.

6.20 O CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a substituição do operador que tenha apresentado desempenho abaixo de 85% em três períodos consecutivos ou que apresente qualquer conduta que comprometa a qualidade do serviço prestado ou a imagem da contratada.

Relatórios
6.21 Encerrado o processo de avaliação, a CONTRATADA deverá encaminhar relatório gerencial de monitoria no padrão definido pelo CONTRATANTE, mensalmente na emissão do faturamento.

7. VOLUMETRIA

7.1 O tempo médio de atendimento e volume de ligações por hora estão especificados nas tabelas abaixo:

Tabela de Tempo Médio de Atendimento
Janeiro 2014 – Maio 2015

Mês	TMA
jan/14	00:03:20
fev/14	00:03:39
mar/14	00:03:45
abr/14	00:03:37
mai/14	00:03:50
jun/14	00:03:42
jul/14	00:03:40
ago/14	00:03:43
set/14	00:03:45
out/14	00:03:42
nov/14	00:03:08
dez/14	00:03:53
jan/15	00:04:39
fev/15	00:05:14
mar/15	00:05:10
abr/15	00:04:36
mai/15	00:04:14

Tabela Histórico de Ligações
Maio 2014 – Abril 2015

Horário	mai/14	jun/14	jul/14	ago/14	set/14	out/14	nov/14	dez/14	jan/15	fev/15	mar/15	Abr-15
00:00 à 01:00	194	281	145	178	157	137	268	559	508	539	1262	535
01:00 às 02:00	105	149	83	101	91	79	126	271	232	321	675	366
02:00 às 03:00	68	113	48	61	47	62	77	149	146	161	354	253
03:00 às 04:00	55	94	46	43	30	46	70	103	118	82	263	160
04:00 às 05:00	113	142	71	101	82	79	202	119	103	86	191	272
05:00 às 06:00	431	394	222	301	369	538	760	210	153	201	309	831
06:00 às 07:00	2013	2391	1304	1782	1787	2010	2806	801	520	847	2035	3734
07:00 às 08:00	6739	9198	4946	6501	5604	6347	7839	3373	2341	3344	5787	9367
08:00 às 09:00	14579	22191	11981	14706	11954	12141	14503	10038	8020	9007	12301	16150
09:00 às 10:00	15757	24908	13614	15875	12887	12423	14837	16860	15003	15175	14801	15852
10:00 às 11:00	14754	22456	12262	14813	12625	11781	14585	17200	15848	15606	18267	15785
11:00 às 12:00	13311	20668	11619	13440	11199	9993	12949	16024	14662	14720	16858	14351
12:00 às 13:00	9730	15297	8756	9243	7926	7527	9628	14265	14337	12628	14487	12456
13:00 às 14:00	10597	15223	8649	10622	9652	8740	10693	10925	10339	10297	13343	10782
14:00 às 15:00	10718	15163	8718	10817	9838	8724	11049	10886	11146	11348	12323	10347
15:00 às 16:00	10377	14652	8537	10104	9768	8308	10891	11748	12149	11220	12152	11000
16:00 às 17:00	8812	12129	7003	9074	7938	6824	9903	11381	13383	10614	12062	10381
17:00 às 18:00	6105	7865	4603	6315	5380	5033	7436	10342	11799	9705	9887	8141
18:00 às 19:00	3463	4500	2529	3494	2949	2968	4339	7874	8652	7145	7111	5672
19:00 às 20:00	3217	4405	2468	3191	2908	2641	3688	5597	5532	4775	6040	4377
20:00 às 21:00	2500	3503	2065	2403	2408	1750	2873	3952	3773	3345	4248	3546
21:00 às 22:00	1392	2003	1114	1417	1274	1090	1453	3160	3267	2535	3128	2243
22:00 às 23:00	894	1243	700	875	742	706	1095	1878	1796	1800	2438	1717
23:00 às 00:00	419	606	323	390	352	320	520	1119	1027	1109	493	1042
Total	**136342**	**199574**	**111806**	**135847**	**117967**	**110267**	**142590**	**158834**	**154854**	**146610**	**170815**	**159360**

8. Acordo de Níveis de Serviços

INDICADOR 01 – Registro de Manifestações				
FINALIDADE	**META**	**CÁLCULO**	**SANÇÕES**	**OBSERVAÇÕES**
Garantir o registro das manifestações dos usuários nos sistemas da contratante.	100% das demandas dos usuários registradas nos sistemas da Embasa	-	Será cobrada multa de até 1,0% sobre o valor mensal atualizado do contrato, caso a contratada deixe de registrar as demandas no sistema de informações da Embasa.	Este indicador levará em consideração as reclamações de usuários oriundas dos canais de relacionamento da Embasa, mídia, Ouvidoria Geral do Estado ou qualquer outro meio de exposição.
INDICADOR 02 – Conduta Operadores				
FINALIDADE	**META**	**CÁLCULO**	**SANÇÕES**	**OBSERVAÇÕES**
Impedir que possíveis desvios de conduta dos operadores provoquem danos a imagem da contratante e/ou utilização das informações da Embasa em benefício próprio.	0	-	Será cobrada multa de até 1,0% sobre o valor mensal atualizado do contrato.	Este indicador levará em consideração as reclamações de usuários oriundas dos canais de relacionamento da Embasa, mídia, Ouvidoria Geral do Estado ou qualquer outro meio de exposição.
INDICADOR 03 – Volume de Chamadas Atendidas pela Plataforma				
FINALIDADE	**META**	**CÁLCULO**	**SANÇÕES**	**OBSERVAÇÕES**
Garantir o atendimento do volume de chamadas encaminhadas para atendimento pela plataforma.	96% das chamadas atendidas	(Chamadas atendidas x 100)/Chamadas entregues	Será cobrada multa de até 1,0% sobre o valor mensal atualizado do contrato.	Será considerada como Chamadas Atendidas a quantidade total mensal de chamadas efetivamente recebidas no PABX da Central de Atendimento e como Chamadas Entregues a quantidade total mensal de chamadas efetivamente entregues na plataforma de comunicação da Central de Atendimento pela empresa contratada.
INDICADOR 04 – Tempo Médio de Atendimento				
FINALIDADE	**META**	**CÁLCULO**	**SANÇÕES**	**OBSERVAÇÕES**
Garantir o atendimento das chamadas encaminhadas para atendimento pelo operador de forma ágil dentro dos aspectos de qualidade de mercado e proporcional à produtividade a ser remunerada pela Contratante.	TMA de 4:30 min	Tempo total efetivo de tratamento de chamadas (speaking time) / Total de Chamadas atendidas pelos operadores no mês	Será cobrada multa de até 1,0% sobre o valor mensal atualizado do contrato.	Será considerado como tempo total efetivo de chamadas a quantidade total de minutos utilizados no atendimento humano durante o mês.
INDICADOR 05 – Tempo Médio de Espera Teleatendimento				
FINALIDADE	**META**	**CÁLCULO**	**SANÇÕES**	**OBSERVAÇÕES**
Garantir o atendimento breve das chamadas encaminhadas para atendimento pelo operador.	Tempo Médio de Espera máximo de 45 segundos/mês	Tempo total de espera / volume de chamadas encaminhadas para atendimento humano que esperaram atendimento	Será cobrada multa de até 1,0% sobre o valor mensal atualizado do contrato, caso a contratada deixe de registrar as demandas no sistema de informações da Embasa.	Será considerado como Tempo Médio de Espera o tempo total que o usuário levou do momento em que em que fez a opção na URA até o efetivo atendimento pelo operador, desconsideradas as ligações que desistiram antes de serem atendidas (abandonadas).
INDICADOR 06 – Atendimento em 10 segundos				
FINALIDADE	**META**	**CÁLCULO**	**SANÇÕES**	**OBSERVAÇÕES**
Garantir que o usuário espere o menor tempo possível para ser atendido.	90% das chamadas atendidas em 10 segundos	(Chamadas atendidas em até 10 segundos x 100)/Chamadas atendidas	Será cobrada multa de até 1,0% sobre o valor mensal atualizado do contrato.	Será considerada como Chamadas Atendidas a quantidade total mensal de chamadas efetivamente recebidas no PABX da Central de Atendimento e como Chamadas Entregues

				a quantidade total mensal de chamadas efetivamente entregues na plataforma de comunicação da Central de Atendimento pela empresa contratada.
INDICADOR 07 – Índice de Abandono de Ligações				
FINALIDADE	**META**	**CÁLCULO**	**SANÇÕES**	**OBSERVAÇÕES**
Minimizar a quantidade de chamadas perdidas em fila de espera.	Máximo de 8%	Total de Chamadas abandonadas em espera x 100 / total de chamadas recebidas do DAC	Será cobrada multa de até 1,0% sobre o valor mensal atualizado do contrato.	Este índice refere-se as chamadas abandonadas pelos usuários em fila de espera sem que tenham recebido atendimento humano.
INDICADOR 08 – Nota Monitoria				
FINALIDADE	**META**	**CÁLCULO**	**SANÇÕES**	**OBSERVAÇÕES**
Garantir que a excelências nos atendimentos da Embasa	Acima de 70 pontos	Média de notas das monitorias auditadas dos Atendimentos Telefônicos	Será cobrada multa de até 1,0% sobre o valor mensal atualizado do contrato.	Monitorias auditadas são as monitorias avaliadas pela Embasa, conforme item 6 deste Edital.

8.1 Os três primeiros meses do contrato serão considerados como período de adaptação da contratada, no qual deverão ser apurados pela CONTRATADA os indicadores de Níveis de Serviço, porém não serão aplicadas sanções, no caso de descumprimento dos limites previstos.

8.2 As penalidades são cumulativas até o teto de 8% do faturamento mensal da operação.

8.2.1 A partir terceiro mês, consecutivo ou não, de aplicação de penalidade máxima (8%), durante o período de 12 meses, o teto será alterado para 10% do valor do faturamento da operação.

8.3 A CONTRATANTE deverá comunicar à CONTRATADA, de maneira prévia, formalmente por escrito o(s) desconto(s) incidente(s) sobre a fatura, podendo haver a suspensão da penalidade, caso sejam aceitas as justificativas apresentadas e implantadas ações de correção visando atender as metas estabelecidas.

8.4 Haverá anualmente a avaliação dos indicadores. Se identificada a necessidade de alteração dos limites mínimos de desempenho, estes poderão ser modificados através de acordo entre as partes e observando o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

8.5 As demais inadimplências, em caso de inexecução total ou parcial do serviço, estarão sujeitas as penalidades previstas na legislação vigente e no contrato constante neste edital.

9. Contingência

9.1 Para que os serviços descritos neste Termo de Referência não sofram descontinuidade será exigido da CONTRATADA que providencie e disponibilize contingenciamento para as seguintes situações:
a) Energia Elétrica: para contingência de energia elétrica do sítio, a CONTRATADA deverá disponibilizar sistemas de no-break e grupo gerador de emergência com capacidade para manter os sítios operantes por no mínimo 24 (vinte e quatro) horas;
b) Sítio de Contingência: para contingência da infraestrutura de telecomunicação do Sítio principal que deverá ser acionado quando da ocorrência de casos fortuitos e/ou de força maior que impactem na disponibilidade total e/ou parcial dos serviços, instalado em ambiente disponibilizado pela EMBASA. A ativação do Sítio de Contingência deverá acontecer em até 24 (vinte e quatro) horas após solicitação formal da Contratante.

Em caso de contingência as ligações serão roteadas para o site da EMBASA.

A CONTRATADA deverá deslocar para este ambiente fornecido pela Embasa, o seu pessoal, estações de trabalho e demais equipamentos necessários para o pleno funcionamento do serviço, por um período máximo de 30 (trinta) dias.

c) Movimento Grevista: no caso de movimento grevista a CONTRATADA deverá apresentar plano de contingência que evite solução de continuidade dos serviços prestados garantindo o funcionamento mínimo previsto na legislação vigente para serviços de utilidade pública e emergência. Além disso, ao menor sinal de movimento grevista, a CONTRATADA deverá informar a Contratante imediatamente sobre o fato;
d) Backup do Atendimento: deverão ser mantidas cópias de segurança interna e externa, de todas as informações registradas em função dos atendimentos realizados. As cópias de segurança (backup) externa devem ser armazenadas em ambiente distinto do Centro de Processamento de Dados – CPD que irá gerar o backup;
e) Contingência de Sistema: durante o período de contingência deverá ser garantida continuidade à alimentação das informações no mesmo banco de dados (desenvolver sistema com acesso ao mesmo banco). A base de informações deverá ser impressa para que não sofra solução de continuidade na prestação do serviço;
f) Redundância de todos os ativos de telecomunicação, garantindo alta disponibilidade dos sistemas de telecomunicação e informática com índice de disponibilidade da solução mensal de no mínimo 98,9%.

9.2 Visando atender aos índices de disponibilidade da solução, a CONTRATADA deverá implantar/instalar em ambiente fornecido pela EMBASA plataforma de voz espelhada (conforme modelo abaixo) com as mesmas características do site da CONTRATADA.

10. Arquitetura do Ambiente Tecnológico

10.1 A CONTRATADA deverá possuir estrutura própria de *Contact Center* completa, composta de plataforma de comunicação, *softwares*, equipamentos de rede local e informática, bem como recursos de integração que utilizem tecnologia de ponta, instalações físicas modernas e mobiliários adequados, conforme os seguintes requisitos e exigências, a solução ora referenciada deverá ser espelhada com as mesmas características, em ambiente alternativo a ser disponibilizado pela EMBASA onde deverão ser instalados os equipamentos de telefonia que serão fornecidos pela contratada, conforme plano de contingência e estabelecido na NR 17 do MTE.

10.2 Infraestrutura de Rede, Voz e Dados

A Central de Relacionamento deverá ter como sustentação, plataforma de comunicação de solução tecnológica, conforme os seguintes requisitos e exigências:

a) Topologia: o ambiente topológico da Central de Relacionamento deverá possibilitar a capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;
b) Capacidade de migração para um *hardware* de plataforma de maior desempenho (escalabilidade vertical);
c) Escalabilidade dos componentes da Central de Relacionamento nos seguintes aspectos:
   - Capacidade de processamento;
   - Armazenamento de dados;
   - Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;
   - Acréscimo de número de relatórios contemplados;
   - Capacidade de ser integrada com solução CRM (*Costumer Relationship Management*) e *Workflow* que deverá compor o pacote de *software* para suporte das operações da Central de Relacionamento;
   - Capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle de aplicações;
   - Estar preparada para prover a capacidade de CTI (*Computer Telephony Integration*), de acordo com a demanda futura da EMBASA, compondo um ambiente integrado de voz e dados.

10.3 PABX/IP/DAC

A CONTRATADA deverá prever solução de PABX/DAC baseada em VoIP (Voz sobre IP), que gerencie de forma integrada as operações das PAs, possibilitando a realização de transbordo em caso de indisponibilidade de PAs no site.

A solução deve permitir também à equipe de supervisão e gestão da CONTRATADA, o gerenciamento do site através dos recursos de monitoramento da plataforma.
Todas as soluções tecnológicas disponibilizadas, pela CONTRATADA, como PABX - Private Automatic Branch Exchange, Tecnologia VoIP - Voz sobre IP, DAC - Distribuidor Automático de Chamadas, integrado com URA - Unidade de Resposta Audível, com implementação de recursos CTI - Computer Telephony Integration e CRM - Customer Relationship Management, devem interagir totalmente com os softwares da EMBASA.

A integração deve abranger, no mínimo, as funcionalidades abaixo relacionadas:

- Sincronismo de voz e dados;
- Identificação do número telefônico acionado.
- Permitir a sua identificação, bem como registro do histórico dos respectivos contatos realizados com a CONTRATADA, apresentando os dados na tela do terminal do Atendente (screen pop), de forma automática.

A CONTRATADA deve fornecer tratamento diferenciado, utilizando-se de ferramenta e de conceitos de CRM - Customer Relationship Management, de acordo com o número telefônico do demandante (identificação de A) ou outro identificador definido pelo CONTRATANTE, consultando banco de dados, a ser definido pela CONTRATANTE, estabelecendo prioridades e alarmes no atendimento, de acordo com parâmetros informados pela EMBASA e transferindo a ligação para o Atendente com as informações disponíveis no referido banco de dados, por meio de tecnologia CTI (Computer Telephony Integration).

O Distribuidor de Chamada (DAC) do teleatendimento, a ser disponibilizado pela CONTRATADA, deverá possibilitar os requisitos técnicos detalhados a seguir:

a) Comunicação Digital, VoIP (Voz sobre IP), para as posições de Atendimento (PAs), monitoramento e supervisão;
b) Interface para músicas em espera, com possibilidade de inserção e troca de novas mensagens a qualquer tempo por interesse da EMBASA;
c) Ter capacidade interna de anúncio de modo a permitir a gravação de um número mínimo de 20 (vinte) mensagens com até 10 (dez) minutos de duração, sendo que a modificação e/ou atualização das mensagens poderá ser feita de qualquer ponto da rede da Central de Atendimento.
d) Utilizar "softphones" e headsets nas posições de atendimento, tornando desnecessária a utilização de aparelhos telefônicos ou terminais IP.
e) Software de Gerenciamento de Sistema.

f) Módulo de integração com a URA (Unidade de Resposta Audível).
g) Módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas.
h) Arquitetura recorrente e tolerante a falhas.
i) Possuir quantidade de interfaces El suficiente para atendimento à demanda de ligações e atendimento ao indicador ICR.
j) Ter capacidade para que todos os parametros do Atendente, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do terminal de voz,
k) Possibilitar que o operador selecione entre diversos motivos para entrada em pausa
l) Ter capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila e vocalizá-lo ao cidadão,
m) Ter capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um operador — Skill Based Routing.
n) Ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis,
o) Ter capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento.
p) Permitir ao Atendente visualizar o desempenho tanto individual como do seu grupo na tela do computador.
q) Permitir a troca ou adição de especialidade/grupo de atendimento do atendente em tempo real, sem que o mesmo necessite efetuar a saída (logoff) do sistema de telefonia para que as mudanças entrem em vigor.
r) Permitir ao Supervisor visualizar na tela do computador informações dos atendentes (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas DAC e chamadas abandonadas) e informações dos Atendentes (quantidades de Atendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento).
s) Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o cliente desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou no término da consulta.
t) Permitir a escuta em tempo real de ligações através da utilização de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante autenticação por senha.
u) Implementar funções CTI para integração com sistemas de informação da CONTRATADA e da EMBASA.
v) Permitir acesso remoto via Internet para manutenção e programação.
w) Realizar a gravação de 100% dos contatos mantidos entre Atendente e cidadão.
x) Disponibilizar acesso aos arquivos de gravação imediatamente após o término das ligações.
y) Possibilitar ao atendente inserir dados aos arquivos de gravação.
z) Permitir a gravação das telas de atendimento por demanda, de forma síncrona com os diálogos.
aa) Viabilizar a pesquisa e reprodução das gravações por diversos parâmetros, como data, hora, operador, número da demanda, telefone de origem etc.
bb) Realizar discagem preditiva, integrada ao sistema de atendimento ao cidadão (screen pop-up), para a realização de campanhas ativas, conforme demandas a serem apresentadas pela EMBASA.
cc) Permitir à Supervisão e ao cliente visibilidade das operações telefónicas e o acompanhamento remoto com as seguintes características:
dd) Visualização dos agentes logados e não logados, situação atual e tempo na situação.
ee) Interface para busca e escuta das gravações de voz e telas dos atendentes.
ff) Visualização da fila de espera e ocupação dos troncos.
gg) Extração de relatórios referentes ao desempenho do grupo.

10.4 **URA — Unidade de Resposta Audível**

Deverá ser disponibilizado uma URA, com recursos para a criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens de interesse da EMBASA.

Deverá possuir recursos de TTS (Text to Speech), em tempo real e em português do Brasil, compatível com o padrão de mercado. Este recurso deverá suportar no mínimo 100 (cem) sessões simultâneas de TTS.

Deverá possuir recursos de Reconhecimento de Voz (ASR – Automatic Speech Recognation) baseado no idioma português do Brasil e possibilidade de outros idiomas, tais como inglês e espanhol. Este recurso deverá suportar sessões simultâneas, no mínimo, a mesma quantidade de portas de URA.

A Unidade de Resposta Audível - URA a ser disponibilizada pela CONTRATADA deverá possibilitar os requisitos técnicos detalhados a seguir:

a) Permitir o desvio automático das ligações para os atendentes, com integração total ao software de atendimento, permitindo ao Operador recuperar automaticamente as informações já fornecidas pelos usuários, bem como identificar as opções por estes acessadas.

b) Possuir quantidade mínima de portas disponíveis para atendimento à quantidade de ligações simultâneas, de forma a manter os níveis de serviço.

c) Permitir o recebimento e envio automático de fax.

d) Desviar para o Operador todas as ligações com estacionamento, por inoperância dos usuários, com tempo máximo de 10 (dez) segundos na URA.

e) Permitir ao Operador retornar a chamada para a URA, devolvendo os usuários para a última opção por eles acessadas ou, ainda, incluindo de maneira sincronizada voz e dados (screen pop-up).

f) Ter a capacidade de transferir para o monitor ou Supervisor a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, função "screen pop", simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos.

g) Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico.

h) Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário.

i) Possibilitar que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (cut through).

j) Possuir a facilidade de "echo", que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada.

k) Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção.

Será de única e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA aquisição de software para o atendimento dos serviços que serão disponibilizados por meio do Teleatendimento Receptivo, na forma Eletrônica, pela Unidade de Resposta Audível — URA.

A CONTRATADA obriga-se a viabilizar todas as manutenções preventivas e corretivas que se fizerem necessárias nos referidos aplicativos.

Todas as mudanças na URA e gravações das fraseologias são de responsabilidade da CONTRATADA mediante solicitação e homologação formal da EMBASA.

A URA a ser utilizada para a Central de Relacionamento será de uso exclusivo da EMBASA, não podendo ser compartilhada com a prestação de serviços para outros clientes da CONTRATADA.

A URA deverá interagir com todo o parque tecnológico da CONTRATADA - CTI.

A capacidade de recebimento de ligações simultâneas na URA, bem como a sua capacidade de navegação deverá ser proporcional à demanda de ligações recebidas pela Central de Teleatendimento, de modo a não gerar ligações perdidas.

A URA deverá permitir a realização de pesquisas eletrônicas, realizadas por solicitação da EMBASA, permissão de bloqueio, por tempo ilimitado, da transferência de ligações da URA para os atendentes, com a emissão de diferentes frases para os usuários do serviço, explicitando os motivos da interrupção temporária do atendimento na Central de Teleatendimento.

10.5 **Gravação de Voz e Tela**

A CONTRATADA deverá disponibilizar recurso que permita gravação de voz e de tela, contendo, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

a) Gravador cujo início da gravação seja automática, não tenha que ser iniciada pelo atendente e seja rápida e fácil a localização das ligações gravadas.
b) Possuir a capacidade de armazenamento para gravação simultânea de todas as ligações em todas as posições de atendimentos (PAs).
c) Armazenar as gravações pelo período mínimo exigido na legislação vigente e com acesso imediato (on-line) das gravações.
    - Ao final da vigência do contrato a CONTRATADA deverá fornecer a EMBASA todas as gravações cuja data de atendimento seja inferior ao prazo legal de armazenamento.
d) Permitir a gravação de tela de microcomputadores, ou seja, a reprodução de voz e de telas sincronizadas e de forma automática, sem interferência do atendente;
e) Possuir a capacidade de planejamento para a agenda de gravação, conforme relacionado abaixo:
    - Nome dos atendentes alvo de gravação;
    - Grupo de atendentes alvo de gravação;
f) Amostragem por meio de: dias, horas, porcentagem e número de chamadas;
g) Não permitir o acesso às informações gravadas por profissionais que não tenham permissão devidamente autorizada pelo EMBASA.

10.6 **CTI — Computer / Telephony Integration**

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 decisão de roteamento.

10.7 **Discador Automático**

O discador automático fará a análise de chamadas, devolvendo o status das ligações, que podem ser: Linha Ocupada, Linha sem Resposta, Atendimento por Fax, Atendimento por uma Pessoa, Secretária Eletrônica, entre outros.

Sempre que completada a ligação, transfere o áudio para um operador livre, juntamente com a tela de atendimento (screen pop) com as informações do cliente.
Possui a funcionalidade de "Predictive Dialing", na qual as ligações são feitas automaticamente, mediante disponibilidade de agentes.

Realiza discagem preditiva, integrada ao Sistema de Gestão de Relacionamento (screen pop-up), para a realização de campanhas ativas.

10.8 **Programa de Computador para Supervisão e Monitoria do Teleatendimento**

10.8.1 O programa de computador da supervisão e monitoria é ferramenta essencial para o desenvolvimento de suas atribuições e deverá possuir os seguintes recursos:

a) Ativar e desativar a posição de supervisão;
b) Ativar e desativar o estado de pausa;
c) Bloquear e desbloquear a posição de supervisão;
d) Ativar e desativar a posição de atendente;
e) Bloquear e desbloquear a posição de atendente;
f) Ajustar o perfil do(a) atendente de forma individual ou para todo um grupo de Atendentes;
g) Colocar a chamada em música de espera;
h) Transferir a chamada;
i) Realizar monitoramento em tempo real a partir da tela da supervisão;
j) Possuir todas as facilidades de um ramal individual do PABX/ IP;
k) Consultar ramais do PABX/ IP;
l) Visualizar interface gráfica acessada via navegador (browser) WEB, destinado à supervisão "on-line" das Posições de Atendimento, sendo esta interface destinada aos administradores do sistema e supervisores (as) do DAC.

10.8.2 O programa de computador deverá permitir a supervisão remota, em tempo real, do desempenho do sistema via acesso web browser, possibilitando, assim, ao (à) supervisor(a), acompanhar o atendimento fora do seu ambiente de trabalho e verificar:

a) Número de agentes logados;
b) Número de agentes disponíveis;
c) Número de agentes em pausa (tipos de pausa);
d) Número de agentes ocupados;
e) Número de agentes em pós-atendimento;
f) Número de chamadas em espera;
g) Maior tempo de espera;
h) Número de chamadas entrantes no período;
i) Número de chamadas atendidas;
j) Chamadas abandonadas;
k) Tempo médio de atendimento (TMA);
l) Tempo médio de desistência (TMD);
m) Tempo médio de espera (TME);
n) Maior tempo de atendimento;
o) Percentual de nível de serviço;
p) Identificação da chamada,

10.8.3 Deve permitir supervisionar, entre outros dados, os estados dos agentes como "atendimento", "livre", "pós-atendimento", "pausa" e os tipos de pausa, e supervisionar a chamada atendida pela PA, apresentando o número de identificação da (o) usuária (o) e a identificação do Grupo DAC que redirecionou a chamada atual atendida.
A janela principal do aplicativo da supervisão deverá apresentar, no mínimo, os seguintes tópicos:

a) Identificação do (a) Atendente;
b) Data e hora da ligação;
c) Quantidade de posições disponíveis;
d) Quantidade de posições em atendimento;

e) Quantidade de posições ausentes;
f) Quantidade de posições logadas;
g) Tempo médio de atendimento de forma individual;
h) Tempo médio de pausa (ausência do operador).
i) Possuir menu para configurações e cadastros dos (as) Atendentes.

10.8.4 Todas as posições de supervisão deverão possuir a possibilidade de efetuar login e logout de agentes do DAC;

10.8.5 Resgatar gravações por meio de seleção do número de origem, matrícula do (a) Atendente, período de tempo ou tipo da ligação, ativa ou receptiva;

10.8.6 A tela da supervisão deverá apresentar, na forma de gráficos e em tempo real, as seguintes informações:
a) Eixo Y - escalas de chamadas;
b) Eixo X - chamadas entrantes, chamadas atendidas, chamadas abandonadas durante o dia de atendimento e no intervalo de cada hora;
c) Eixo X - nível de serviço alcançado durante o dia de atendimento;
d) Gráfico, em forma de pizza, do número de agentes logados, agentes livres, agentes em conversação e agentes em pausa;
e) Gráfico, em forma de pizza, enumerando as pausas e os tipos de pausa.

10.9 **Programa do Computador para o Atendimento**

10.9.1 O programa de computador para o Teleatendimento é ferramenta essencial para o desenvolvimento das suas atribuições e deverá possuir os seguintes recursos:
a) Transferência e consulta entre as Posições de Atendimento,
b) Supervisão a qualquer ramal do PABX/ IP;
c) Transferência e consulta, entre cada Posição de Atendimento, de uma chamada em curso;
d) Possibilidade de colocar a chamada em espera (música de espera padrão), enquanto efetua alguma consulta a sua supervisão ou a um ramal do PABX/ IP;
e) Possibilidade de colocar a chamada em espera (mudo), enquanto efetua alguma consulta a sua supervisão a um ramal do PABX/ IP;
f) Deverá possuir identificador do número chamador;
g) Permitir a verificação dos registros das últimas chamadas, entrantes e/ ou realizadas, internas e/ ou externas, realizadas ou recebidas pela PA. Estes registros deverão estar disponíveis em janela, que serão acessadas por meio do menu de visualização da PA;

10.9.2 Atendente deverá possuir todas as facilidades disponíveis em um ramal do PABX, a interface do programa de computador do console de atendimento deverá possuir botões, no mínimo, com as seguintes funções:
a) Efetuar login e logout;
b) Verificar estado do (a) Atendente ("livre" ou "em pausa");
c) Intercalar com a supervisão;
d) Desviar chamadas para outro ramal/ URA e/ ou PA;
e) Permitir ao (à) Atendente retornar uma chamada não atendida;
f) Incluir ramal em conferência;
g) Colocar chamada em estacionamento;
h) Colocar / retirar de música de espera;
i) Finalizar atendimento;
j) Atender chamada;
k) Conferência;
l) Transferir chamada;
m) Capturar chamada;
n) Deverá possuir uma agenda telefônica a ser apresentada na janela principal do programa de computador, além de possuir ferramentas de busca;
o) A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os recursos de multimídia para a perfeita execução dos serviços dispostos neste objeto.

10.10 Call Center via WEB

Possibilitar que os usuários comuniquem-se com Central de Relacionamento da EMBASA por meio da Internet, via Web Site da EMBASA, sem nenhum software proprietário da solução instalado em seu PC.

Toda a infraestrutura necessária para prover os serviços de chat, VoIP, e-mail e Fax devem ser disponibilizados integralmente pela CONTRATADA. Os links para acesso a estes serviços serão publicados no Web Site da EMBASA para acesso dos usuários.

A solução proposta pela CONTRATADA deve ser capaz de rotear e de enfileirar qualquer interação por parte dos usuários, quer seja por fax, e-mail, chat ou Voz sobre IP.

A solução proposta pela CONTRATADA deve permitir, ainda, que se coloque na página da Web o botão "Clique aqui para falar conosco" e, ao clicar este botão, deve ser estabelecida conexão de Voz sobre IP entre o demandante e a Central de Relacionamento.

Enquanto espera na fila para ser atendido, deve ser possível aos usuários continuarem navegando pela Internet.

O Operador deverá receber a chamada de voz juntamente com uma URL, por meio da solução da CONTRATADA, contendo informações relacionadas à chamada, que eventualmente, poderá ser digitada pelo demandante.

O contato com a Central de Relacionamento será realizado por meio do botão "Clique aqui para falar conosco".

O demandante, na solução proposta pela Contratada, deve receber informações sobre o status da sua chamada na tela do seu computador.

10.11 "Firewall" — Sistema de Proteção Contra Acesso não Autorizado a uma Rede.

É necessário que haja soluções de "firewall" em todas as regiões de fronteira da rede de comunicação da empresa CONTRATADA destinada ao atendimento da EMBASA, sempre que existirem interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados;

Devem ter disponibilidade igual ou maior que a disponibilidade do serviço de comunicação WAN contratado;

Devem conter a característica de restrições, onde tudo que não for expressamente permitido será bloqueado;

Todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de "firewall", referentes às conexões com a EMBASA, devem ser rigorosa e formalmente documentadas, atualizadas e estar disponíveis à EMBASA, quando esta solicitar;

Quaisquer alterações necessárias, regulares ou extraordinárias, das configurações de regras e recursos das soluções de "firewall", referentes às conexões devem ser submetidas formalmente à EMBASA, com a devida justificativa, para a análise técnica e aprovação ou veto;

A solução de "firewall", em todas as fronteiras, deve gerar "logs" (registros de atividades da rede), administrativos do próprio produto e também do tráfego por ele inspecionado, que serão fornecidos ao corpo técnico da EMBASA quando por ele solicitado;

As atividades de instalação, atualização, suporte e manutenção serão de responsabilidade da CONTRATADA;

A CONTRATADA deverá treinar a equipe da EMBASA na configuração das regras de acesso dos equipamentos, a fim de possibilitar uma análise posterior por parte da EMBASA;

Todas as configurações de rede relacionadas aos recursos e regras das soluções de "firewall", referentes às conexões com a EMBASA devem ser documentadas e estar disponíveis à EMBASA, quando esta solicitar.

10.12 IPS - Sistema de Prevenção de Intrusão

É necessário haver soluções de IPS, a serem instaladas "in line" (toda a passagem entre o início e o final de cada processo) atrás do equipamento de conexão, com capacidade de análise profunda de pacotes "deep inspection" (inspeção interna), de forma bidirecional;

A solução de IPS pode estar integrada à solução de "firewall" apresentada.

10.13 Antivirus

A solução de antivirus deve ser capaz de detectar e remover vírus como, "Cavalos de Tróia", "Worms" (programas semelhantes aos vírus) e ameaças correlatas na passagem dos pacotes entre a CONTRATADA e a EMBASA;

A solução de antivírus deve possuir antivírus de "Gateway" (sistema que possibilita o intercâmbio de serviços entre redes com tecnologias distintas) bidirecional;

A solução de antivirus deve ter disponibilidade igual ou maior que a disponibilidade do serviço contratado;

As atualizações das vacinas ou versões dos programas de antivirus devem ocorrer automaticamente para todos os equipamentos que compõem o ambiente computacional disponibilizado para a prestação de serviços, objeto desta licitação;

Os equipamentos deverão ter suas vacinas mantidas atualizadas.

10.14 DISPONIBILIZAÇÃO DO SISTEMA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE – CRM

a) A CONTRATADA fornecerá o sistema "front-end" para Atendimento ao Cliente, programa este em plataforma web, que realiza, sob controle dos operadores, o atendimento aos usuários, por ser considerado principal elemento tecnológico na integração com os atuais sistemas da EMBASA, bem como ferramenta de desenvolvimento qualitativo dos serviços da Central de Relacionamento.

b) A EMBASA fornecerá ao seu exclusivo critério outros sistemas para apoio à função de atendimento ao cidadão, para informações especificas de serviços públicos.

c) As atividades referentes à integração aos demais sistemas necessários à prestação dos serviços será realizada por profissionais de suporte à infra-estrutura da Central de Relacionamento com o Cliente, da CONTRATADA.

10.14.1 Especificações Gerais:

a) A CONTRATADA deverá disponibilizar o sistema para Gestão de Relacionamento com o Cliente – CRM, incluindo seu licenciamento e todos os recursos tecnológicos necessários, incluindo: servidores, banco de dados, storages, estações de trabalho, infraestrutura de rede, etc.

b) A Solução de Atendimento Multicanal (CRM) deverá ser implementada e integrada, num prazo máximo de 30 (trinta) dias após a emissão da ordem de serviço.

c) A solução tecnológica empregada pela licitante vencedora deverá atender aos padrões da arquitetura SOA (Service-Oriented Architecture) de forma a permitir sua conexão através de "barramento de serviços" (enterprise service bus) que disponibiliza interfaces, acessíveis através de web services ou outra forma de comunicação com outras aplicações da EMBASA necessárias à disponibilização de informações e/ou solicitações de serviços pelo cidadão.

d) Será de obrigação da CONTRATADA a implementação de um SOC (Service Operation Center) – Central de Operação de Serviço – com a disponibilização de 2 (duas) telas planas de 32 polegadas, no mínimo, em tecnologia vídeo wall nas instalações da EMBASA com acesso às ferramentas de Dashboard e demais módulos de gestão da Solução de Atendimento Multicanal.

e) Os custos de implantação e manutenção do SOC deverão estar inclusos na disponibilização do CRM.

f) Os detalhamentos e especificações técnicas dos sistemas atualmente utilizados poderão ser conhecidos por solicitação dos licitantes.

g) As visitas poderão ser solicitadas através do e-mail: **fcr@embasa.ba.gov.br**;

h) A EMBASA poderá indicar durante a execução do Contrato, e a seu exclusivo critério, outros sistemas para integração à plataforma de atendimento multicanal da Contratada;

i) A EMBASA fornecerá a seu critério outros sistemas para apoio à função de atendimento ao cidadão, para informações específicas de serviços públicos.

j) É de responsabilidade exclusiva da Contratada a implantação e disponibilidade do CRM.

k) O restante dos softwares e sistemas operacionais e licenças que sustentarão a prestação do serviço deste edital deverão tratar-se de softwares homologados junto aos órgãos competentes e com reconhecimento técnico especializado.

10.14.2 Módulo de Integração Multicanal da Solução de Atendimento - CRM:

O sistema disponibilizado pela contratada deverá garantir a gestão e controle de relacionamento com o cidadão suportando os seguintes canais de interação:

a) Telefone - Voz;
- Multimídia – Internet:
- E-mail;
- Voip – Click to Talk;

b) Mobile - Celular:
- SMS;

- Smartphone - Apps;
- Tablet – Apps;

10.14.3 Características do sistema disponibilizado pela contratada:

1. Permitir o gerenciamento integrado das demandas recebidas por meio de todos os canais de interação.
2. Permitir a criação, implantação e alteração de fluxogramas de processo, definindo etapas, grupos de usuários, filtros, situações e caminhos paralelos definidos pelo EMBASA;
3. Permitir o acompanhamento em tempo real dos processos indicando quais serviços estarão fora do tempo padrão de execução, possibilitando aos gestores atuar a tempo e modificar o processo com segurança e rapidez;
4. Possibilitar a gravação de todos os atendimentos dos canais de interação efetuados, incluindo gravação das telas de atendimento juntamente com as conversas telefônicas, de forma a visualizar os procedimentos de atendimento do técnico de atendimento no momento da conversação;
5. Permitir que se faça a transferência da ligação (voz) de um técnico de atendimento de uma célula para outro técnico de atendimento de outra célula. Transferir também ao novo técnico de atendimento a tela contendo os dados do atendimento em questão, a fim de evitar que o segundo técnico de atendimento solicite todos os dados do demandante novamente, agilizando o atendimento e reduzindo o TMA (tempo médio de atendimento);
6. Permitir a definição de perfis de acesso para os diversos tipos de usuários, grupos e perfis, com diferentes níveis de privilégio para execução de operações no sistema;
7. Introduzir facilidades de parametrização do sistema, de forma a permitir mudanças em seu comportamento (supressão de campos, inserção de campos, mudanças de fluxo, etc.) atreladas à área que as solicitou da EMBASA;
8. Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante sistema de log, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, como: número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, tempo médio de duração das chamadas, tempo médio de espera, quantidade de chamadas em fila de espera, número de ligações no período, desempenho de usuários, grupos, etc;
9. Permitir a transferência de um atendimento humano para a URA, para a realização de pesquisas eletrônicas, liberando imediatamente os técnicos de atendimento/atendente;
10. Permitir a utilização de informações de sistemas corporativos do EMBASA, por meio de integrações, importação de dados ou acesso direto aos sistemas;
11. Permitir a geração de informações gerenciais de acordo com as necessidades do EMBASA;
12. Permitir priorização das demandas por grupo específico de usuários a serem definidos pelo gestor;
13. Permitir o tratamento das gravações institucionais e dos diálogos, sendo possível armazená-las, localizá-las e enviá-las a EMBASA;
14. Permitir que os perfis das áreas técnicas selecionem várias demandas para tratamento;
15. Permitir o registro do histórico das inclusões, alterações e exclusões na base de conhecimento;
16. Integrar-se ao Portal do EMBASA permitindo aos usuários o acesso de diversos canais de interação via internet;
17. Permitir a interação via Portal da EMBASA via Voip;
18. Permitir o gerenciamento integrado de interação com o cidadão via chamadas Voip pela Internet, através de Canal Direto (Click to Talk) no Portal da EMBASA, e de chamadas via aplicativo Skype, incluindo a distribuição automática do tratamento das demandas;
19. Permitir o gerenciamento integrado de interação com o cidadão via dispositivos móveis de comunicação tipo telefone Celular, por SMS (Short Message Service), incluindo a distribuição automática do tratamento das demandas;
20. Permitir o gerenciamento integrado de interação com o cidadão via dispositivos móveis de comunicação tipo Smartphone e Tablets, através de interface de aplicativo portável (Apps), incluindo a distribuição automática do tratamento das demandas;
21. Permitir o recebimento de demandas com o cidadão via dispositivos móveis de comunicação tipo Smartphone e Tablets com possibilidade de anexar imagens e fotos georreferenciadas e acompanhamento das demandas em mapas;
22. Prover funcionalidades de gestão da Base de Conhecimento, possibilitando a geração de estatísticas e relatórios gerenciais;
23. Permitir que as demandas sejam encaminhadas por grupos de usuários, além da restrição de acesso às demandas, de forma automática, por perfil, por assunto, secretarias e por usuários designados;
24. Possuir uma única Base de Conhecimento disponível para todos os canais de comunicação e ainda prover funcionalidades gerenciais em nível de usuários;
25. Sinalizar para o usuário que a Base de Conhecimento sofreu atualização;
26. O sistema deverá prover filtros de pesquisas avançadas na Base de Conhecimento e permitir consultas por palavras, conteúdos, assuntos etc.;
27. Prover funcionalidade de tratamento e conversão de demandas que tenham sido indevidamente registradas como inválidas (tais como suspeitas de spam, de trotes, de enganos) para uma demanda válida em todos os canais de interação;
28. Prover funcionalidade de classificação e avaliação das demandas do mesmo demandante, a fim de ser direcionado o atendimento ao mesmo atendente em todos os canais de interação;
29. Prover recurso de corretor ortográfico nos editores de texto do Sistema onde haja ação do usuário, relacionada à escrita de textos tais como: Matriz de Informações, campos Descrição da Demanda, Conclusão da Demanda, Corpo da Mensagem, etc.;
30. Prover funcionalidade para o envio de e-mail e SMS em lote, com conteúdo de mensagem definida pela CONTRANTE e ainda permitir o retorno a fim de gravar as informações no Sistema;
31. Prover funcionalidade de geração de relatórios dinâmicos (templates/modelos) a partir de filtros selecionados e ainda permitir

as seguintes operações:

32. Permitir a emissão de relatórios integrando os dados operacionais da telefonia (URA) com os dados do Módulo de Integração Multicanal da Solução de Atendimento
33. Montagem de relatórios com informações de cunho gerencial;
34. Disponibilizar relatórios com dados on-line.
35. Possuir fila de atendimento para e-mail com capacidade de distribuir automaticamente o atendimento de acordo com parâmetros pré-estabelecidos;
36. Permitir que seja atendido mais de um demandante ao mesmo tempo pelo canal de chat;
37. Permitir a abertura de demanda (concluída e pendente) via chat;
38. Possibilitar, no atendimento via chat, a troca de arquivos entre o demandante e o atendente;
39. Permitir criação de formulários para colhimento de números, palavras e informações solicitadas pelas secretarias a fim de gerar dados gerenciais – Ativo por e-mail;
40. Possibilitar a gravação de toda conversa via chat, incluindo os dados de cadastro do demandante, diretamente no banco de dados do Módulo de Integração Multicanal da Solução de Atendimento;
41. Deverá realizar integrações da Solução de Atendimento Multicanal com sistemas apontados pelo EMBASA, a fim de acelerar o tratamento de demandas;
42. Permitir a utilização das informações de sistemas corporativos do EMBASA, por meio de importação de dados ou acesso direto aos sistemas externos;
43. Possibilitar que a demanda seja selecionada para um teleatendimento ativo com a intenção de informar ao demandante sobre o seu andamento;
44. Permitir a estruturação da Base de Conhecimento de acordo com a organização definida pelo EMBASA e ainda prover acessibilidade para eventuais modificações;
45. Prover funcionalidade para o envio de ativo de e-mail (mala-direta) com a opção de ativo de e-mail para responder demandas, podendo ser em lote (quando várias demandas possuem a mesma resposta).
46. Permitir o envio de uma lista de contatos informativos e formulários do EMBASA para realização de pesquisas;
47. Implantar interação entre os canais de comunicação, de forma a facilitar o acesso às informações pelos técnicos de atendimentos, com navegação intuitiva;
48. Prover funcionalidade para a realização de ativo de telefonia de pesquisa em que o técnico de atendimento faça entrevista;
49. Permitir a publicação de painéis e boletins informativos com controle de acesso;
50. Permitir pesquisa de satisfação dos usuários on-line ou mediante envio automático de e-mail;
51. Permitir o controle do fluxo de trabalho (workflow) das demandas;
52. Permitir a definição de fluxos de atendimentos (workflow) por classe de usuário e tipo de demanda;
53. Fornecer, pelo menos, os seguintes relatórios/consulta:

a) Indicadores de desempenho das equipes de 1°, 2° e 3º Nível, incluindo quantidade de demandas atendidas e tempo médio de atendimento;
b) Estatísticas de atendimento por canal, itens, períodos, assuntos, usuários e outros.
Permitir a anexação de arquivos relacionados às demandas, tais como: imagens, arquivos de texto e arquivos de gravação do atendimento. Qualquer que seja o software utilizado, sua flexibilidade e adaptabilidade deverá ser maximizada para o atendimento às necessidades e exigências do EMBASA - permitindo, rapidamente, novas customizações.

ANEXO X

MODELO COMPOSIÇÃO DE CUSTO

MONTANTE A				
REMUNERAÇÃO				
I	**Remuneração**	**QTDE (a)**	**P. UNITÁRIO (b)**	**TOTAL MENSAL (axb)**
A	Operador de Teleatendimento			
B	Operador de Teleatendimento - Adicional Noturno			
C	Coordenador de Operação			
D	Supervisor de Operação			
E	Monitor de Atendimento			
			SUBTOTAL REMUNERAÇÕES	**R$ 0,00**
II	**Encargos Sociais e Trabalhistas**		**%**	**Valor Mensal (R$)**
A	ENCARGOS SOCIAIS			R$ -
			SUBTOTAL ENCARGOS SOCIAIS	**R$ 0,00**
			TOTAL MONTANTE A (Remunerações + Encargos Sociais e Trabalhistas)	**R$ 0,00**
MONTANTE B				
III	**INSUMOS DE MÃO DE OBRA**			**Valor Mensal (R$)**
A	Vale Transporte			R$ -
B	Vale Alimentação			R$ -
C	Assistência Médica			R$ -
			SUBTOTAL INSUMOS DE MÃO DE OBRA	**R$ 0,00**
IV	**INSUMOS DIVERSOS - INFRAESTRUTURA**			**Valor Mensal (R$)**
A	Infraestrutura Física (Site de Call Center - Disponibilização e manutenção Mensal)			
B	Infraestrutura Tecnológica - Equipamentos			
C	Infraestrutura Tecnológica - Sistemas Telecom (Pabx/DAC/URA/CTI, outros)			
D	Infraestrutura Tecnológica - Sistemas CRM			
F	Suporte e Manutenção de Sistemas (corretivas e evolutivas)			
			SUBTOTAL INSUMOS DIVERSOS	**R$ 0,00**
V	**Demais Componentes**		**%**	**Valor Mensal (R$)**
A	Taxa de Administração			R$ -
B	Lucro			R$ -

SUBTOTAL DEMAIS COMPONENTES	**R$ 0,00**
TOTAL MONTANTE B (Insumos de M.O. + Insumos Diversos + Demais Componentes)	**R$ 0,00**
TOTAL MONTANTE A + MONTANTE B	**R$ 0,00**

TRIBUTOS			
V	**Tributos sobre faturamento**	**%**	**Valor Mensal (R$)**
A	ISS	5,00%	R$ -
B	COFINS	3,00%	R$ -
C	PIS	0,65%	R$ -
D	OUTROS		R$ -
TOTAL TRIBUTOS			**R$ 0,00**

TOTAL MENSAL DOS SERVIÇOS (MONTANTE A + MONTANTE B + TRIBUTOS)	**R$ 0,00**

PLANILHA RESUMO			
ITEM	**QUANTIDADE MÁXIMA DE UPAS (a)**	**VALOR UNITÁRIO UNITÁRIO MENSAL (b)**	**VALOR TOTAL ESTIMADO MENSAL (c) = (a x b)**
1	**130**	**R$ -**	**-**

À ILUSTRE SENHORA PREGOEIRA OFICIAL DESIGNADA PARA O PREGÃO N. 006/2018, PROMOVIDO PELO DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL

REF.: PREGÃO Nº 006/2018, PROCESSO Nº 0055-003629/2017

MULTICANAL CONTACT CENTER LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 11.126.675/0001-06, com sede na CNB 03, lote 05/06, sala 501, Taguatinga, Brasília/DF, CEP 72.115-035, neste ato representada por seu representante legal, vem, respeitosamente, à presença dessa ilustríssima Autoridade Administrativa, amparada pelo constante no edital, bem como pelo disposto na Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993, com suas alterações posteriores e demais legislações aplicáveis, apresentar

RECURSO ADMINISTRATIVO COM EFEITO SUSPENSIVO

em face do despacho que inabilitou, equivocadamente, a empresa **MULTICANAL CONTACT CENTER LTDA** no Pregão Eletrônico nº 006/2018**,** pelas razões de fato e de direito que passará a expor, requerendo desde já o seu conhecimento e provimento.

1. BREVE SÍNTESE DOS FATOS

O Departamento de Trânsito do Distrito Federal - DETRAN, deu início ao processo licitatório em epígrafe, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, cujo objeto é a **"CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CALL CENTER, INCLUINDO TODA INFRAESTRUTURA (FÍSICA E LÓGICA) NECESSÁRIA À EXECUÇÃO DE SERVIÇOS DE**

TELEATENDIMENTO, DE ACORDO COM AS ESPECIFICAÇÕES CONTIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA E ANEXOS, CONSTANTES DO ANEXO A DO EDITAL".

Iniciados os trabalhos, a licitação transcorreu conforme determinado pela legislação pertinente e os termos dispostos em Edital, alcançando o ponto em que, a empresa ora Recorrente encaminhou sua proposta e os demais documentos de habilitação necessários.

Concluída a etapa de negociação, passou à análise da documentação encaminhada, que após avaliação técnica dos documentos, concluiu, através do Despacho SEI-GDF DETRAN/DG/DIRAG/GERAD/NUMAP, pela inabilitação da empresa Recorrente, sob os argumentos de que a documentação relativa à sua habilitação, se encontraria em desacordo com as exigências contidas no edital.

Irresignada, a Recorrente discorda veementemente do apontado, razão pela qual se apresenta o Recurso em tela, almejando a revisão da decisão vergastada e a sua habilitação, que deverá prosseguir no processo e nas etapas seguintes, até que possa vir a ser declarada vencedora do certame.

1. DAS RAZÕES QUE ENSEJAM A HABILITAÇÃO DA RECORRENTE NO CERTAME LICITATÓRIO

A decisão ora recorrida merece ser revista, uma vez que os documentos apresentados pela Recorrente são suficientes para garantirem e atestarem sua capacidade em atender todos os itens do edital em referência, garantindo sua permanência no certame licitatório.

De acordo com a decisão recorrida, a Recorrente teria descumprido os itens 7.5.2, 7.5.3, 7.5.5, 7.5.6 e 7.5.15. do Anexo A (Termo de Referência) do Edital – Termo de Referência.

Contudo, no momento do envio da documentação para comprovação das condições de atendimento aos itens do Edital, a Recorrente comprovou aptidão em todos os itens mencionados na decisão ora recorrida, senão vejamos:

1.1 DESCONSIDERAÇÃO DE SOMATÓRIO DE ATESTADOS

Primeiramente, impende destacar O QUANTO SALTA AOS OLHOS O EMPENHO DA ÁREA TÉCNICA NO SENTIDO DE FULMINAR A DOCUMENTAÇÃO APRESENTADA PELA EMPRESA RECORRENTE, NA TENTATIVA DE MOSTRÁ-LA TÃO INSERVÍVEL/INSANÁVEL, AO PONTO DE INDUZIR O ILUSTRE PREGOEIRO A VALIDAR SUA ANÁLISE ABUSIVA E PATENTEMENTE CONTRÁRIA À LEGISLAÇÃO E ÀS PRÓPRIAS NORMAS EDITALÍCIAS.

A forma como foi conduzida a análise dos atestados de capacidade técnica apresentados pela recorrente foi visivelmente invertida, na sua lógica. Isso porque, em vez de verificar se os itens exigidos pelo edital estariam presentes no conjunto de atestados apresentados, a área técnica do DETRAN/DF se ateve a verificar se os atestados é que conteriam TODOS os itens exigidos no ato convocatório, ISOLADAMENTE.

Ora, ilustre Pregoeiro, é sabido que a lei de regência estabelece que a comprovação de aptidão de atividade pertinente e compatível deve considerar, primordialmente, três vertentes: CARACTERÍSTICAS, QUANTIDADES e PRAZOS. É o que diz o **art. 30, inciso II, da Lei 8.666/93**, abaixo:

> Art. 30. A documentação relativa à qualificação técnica limitar-se-á a:
>
> (...)
>
> II - comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em **CARACTERÍSTICAS, QUANTIDADES E PRAZOS** com o objeto da licitação, e indicação das instalações e do aparelhamento e do pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação, bem como da qualificação de cada um dos membros da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos;

É imprescindível que PERTINENCIA e COMPATIBILIDADE abarquem essas três esferas, considerando, de forma segmentada e/ou conjunta, o somatório delas nos atestados apresentados.

Vale ressaltar que a exigência de apresentação de atestados para fins de qualificação técnica em licitação, prevista no **art. 30, § 1º da Lei de Licitações** visa verificar se o licitante possui condições técnicas necessárias e suficientes para, em se sagrando vencedor do certame, cumprir o objeto de forma satisfatória.

No caso em tela, é inegável que os atestados revelam, indene de dúvidas, a experiência anterior da recorrente na execução de objetos similares ao licitado, tanto

em relação às características, quantos às quantidades e prazos. A lógica que baseia a qualificação técnica envolve uma presunção de capacidade. Segundo as diretrizes legais, se reconhece que o sujeito que comprovar já ter realizado um objeto equivalente ao licitado será presumido "apto" para desenvolver o objeto da licitação, razão pela qual deverá ser habilitado.

O impedimento ao somatório de atestados é medida excepcional que deve estar amparada em justificativa de ordem técnica e EXIGE VEDAÇÃO EXPRESSA NO EDITAL DA LICITAÇÃO, **o que não ocorre no caso em questão**.

Justamente por tal razão, com vistas a privilegiar a competitividade, a regra é aceitar o somatório de atestados para fins de qualificação técnica, levando em conta aquelas esferas supramencionadas. MEDIANTE O SOMATÓRIO, FACULTA-SE AO INTERESSADO QUE NÃO LOGRARIA ÊXITO EM DEMONSTRAR SUA CAPACIDADE POR MEIO DE UM ÚNICO ATESTADO, QUE O FAÇA CONJUGANDO EXPERIÊNCIAS DIVERSAS. Nesse sentido é o entendimento do TCU, cuja jurisprudência pacífica **CONSIDERA POSSÍVEL O SOMATÓRIO DE ATESTADOS INDEPENDENTEMENTE DE PREVISÃO EDITALÍCIA** (TCU: Acórdão nº 1.983/2014-Plenário; Acórdão nº 1.231/2012-Plenário e; Acórdão nº 1.890/2006-Plenário e; 1.865/2012-Plenário).

Importa destacar que o entendimento do Egrégio TCU nos acórdãos supramencionados considera a necessidade de realização do somatório dos atestados, mesmo nos casos em que o edital não preveja expressamente, excetuando apenas aqueles casos em que houver vedação devidamente justificada.

Nesse sentindo, merece trazer à baila trecho do voto proferido no Acórdão nº 1.983/2014-Plenário, como exemplo do alegado, senão vejamos:

> "(...)
> 6. Discute-se aqui como deve ocorrer a comprovação da capacidade técnico-operacional de licitantes. Como é sabido, **esse requisito técnico diz respeito à demonstração da existência de aptidão para o desempenho de atividade pertinente com o objeto do certame.** Nesse sentido, menciono a seguinte decisão do Superior Tribunal de Justiça:
>
> *MANDADO DE SEGURANÇA. CONCORRÊNCIA PÚBLICA. EXIGÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE CAPACITAÇÃO "TÉCNICO-OPERACIONAL" DA EMPRESA PARA EXECUÇÃO DE OBRA PÚBLICA.*
>
> *- A exigência não é ilegal, se necessária e não excessiva, tendo em vista a natureza da obra a ser contratada, prevalecendo, no caso, o princípio da supremacia do interesse público. Art. 30, da Lei das Licitações.*
>
> *- **A capacitação técnica operacional consiste na exigência de organização empresarial apta ao desempenho de um empreendimento, situação diversa da capacitação técnica pessoal**.(...)* (REsp 331.215 - SP, Rel. Ministro Luiz Fux, 1ª T., DJ 27/5/2002) (grifei)

7. Quanto à capacidade técnico-operacional de empresas prestadoras de serviços terceirizados, situação objeto destes autos, interessa, primordialmente, avaliar a capacidade da licitante em gerir mão de obra (por exemplo, atividades de seleção de pessoal, setor de pagamentos, almoxarifado, compras, contabilidade, execução e fiscalização dos serviços contratados). A respeito, menciono o seguinte trecho do relatório que acompanha o Acórdão 8.364/2012-2ª Câmara:

71. No que se refere à aferição da capacidade técnico-operacional de empresas que prestam serviços de terceirização, prospera a alegação de que ***o atributo precípuo dessas empresas, que as habilita para executar regularmente tais serviços e que as mantém no mercado é a capacidade de gerir mão de obra****, haja vista que os serviços terceirizados são geralmente de baixa complexidade técnica. Por exemplo,* ***essas entidades precisam concentrar esforços para recrutar e capacitar profissionais, alocá-los e realocá-los de acordo com as necessidades contratuais, coordenar os trabalhos, gerir folhas de pagamento, como também observar os diversos direitos e encargos trabalhistas, além das obrigações fiscais****.* (grifei)

8. Para tratar dessa questão, no âmbito do TCU, foi constituído Grupo de Trabalho com a participação de representantes do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MP, da Advocacia-Geral da União – AGU, do Ministério da Previdência Social, do Ministério da Fazenda, do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo e do Ministério Público Federal.

9. Os trabalhos foram objeto de apreciação pelo TCU mediante o Acórdão 1.214/2013-Plenário, quando se concluiu que:

9.1.12 seja fixada em edital, como qualificação técnico-operacional, para a contratação de até 40 postos de trabalho, atestado comprovando que a contratada ***tenha executado contrato com um mínimo de 20 postos e, para contratos de mais de 40 (quarenta) postos, seja exigido um mínimo de 50%;*** (grifei)

10. Em consonância com esse entendimento, a Instrução Normativa 02/2008 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI/MPOG) – que disciplina a contratação de serviços, continuados ou não – sofreu alteração pela IN 6/2013-SLTI-MPOG, de forma que matéria restou assim regulada:

§ 7º Na contratação de serviços continuados com mais de 40 (quarenta) postos, o licitante deverá comprovar **que tenha executado contrato com** um mínimo de 50% (cinquenta por cento) do número de postos de trabalho a serem contratados

§ 8º Quando o número de postos de trabalho a ser contratado for igual ou inferior a 40 (quarenta), o licitante deverá comprovar ***que tenha executado contrato*** *com um mínimo de 20 (vinte) postos.* (grifei)

11. De se verificar que tanto a redação da parte dispositiva do acórdão quanto da norma infralegal fazem menção a exigência de que tenha sido "executado contrato" com determinados postos de trabalho para a comprovação técnico-operacional dos licitantes. Resta permitida, portanto, a interpretação de que a exigência deveria ser demonstrada em uma única contratação, não se podendo, pois, considerar o somatório dos quantitativos referentes a mais de um atestado. Assim, por exemplo, não caberia aceitar a apresentação de dois atestados referentes a dez postos de trabalho cada um para comprovar experiência com vinte postos de trabalho.

12. Entretanto, **o mencionado acórdão não tratou especificamente da possibilidade de comprovação da experiência técnica mediante a soma de atestados.** É bem verdade que, **DE ACORDO COM A TRADICIONAL DE JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE DE CONTAS, EM REGRA, DEVE HAVER A PERMISSÃO DE QUE OS REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIDOS EM LICITAÇÕES PÚBLICAS SEJAM COMPROVADOS MEDIANTE A APRESENTAÇÃO DE MAIS DE UM ATESTADO**.

13. Esse entendimento geral, contudo, não afasta a possibilidade de que a restrição à soma de atestados ocorra quando o objeto licitado assim exigir. A respeito, o TCU manifestou-se mediante o Acórdão 2.150/2008 - Plenário, subitem 9.7.2:

9.7.2. ***somente limite o somatório de quantidades de atestados para a comprovação de capacidade técnico-operacional dos editais nos casos em que o aumento de quantitativos do serviço acarretarem, incontestavelmente, o aumento da complexidade técnica do objeto*** *ou uma desproporção entre as quantidades e prazos para a sua execução, capazes de ensejar maior capacidade operativa e gerencial da licitante e de potencial comprometimento acerca da qualidade ou da finalidade almejada na contratação da obra ou serviços; [...].* (grifei)

14. Pertinentes também as lições de Marçal Justen Filho (in Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos – 15ª ed., p. 510):

"A qualificação técnico operacional consiste na execução anterior de objeto similar àquele licitado. Ora, isso significa que a identidade do objeto licitado é que determina a possibilidade ou não de somatório. (...) Muitas vezes a complexidade do objeto deriva de certa dimensão quantitativa. Nesses casos, não terá cabimento o somatório de contratações anteriores."

15. Nas situações de terceirização de mão de obra, como já adiantado, busca-se averiguar a capacidade das licitantes em gerir pessoal. Nesse

sentido, o seguinte trecho do voto condutor do Acórdão 1.214/2013-Plenário:

64. Quando se trata de qualificação técnico-operacional, a jurisprudência e a doutrina são pacíficas em admitir que se exija dos licitantes que tenham executado ***quantidades mínimas do serviço, de forma a assegurar que elas terão condições de prestar os serviços que estão sendo contratados. Isso porque se entende não ser suficiente para uma empresa demonstrar a capacidade para administrar 100 postos de trabalho, por exemplo, que ela tenha prestado um serviço com apenas 10 postos de trabalho, dada a clara diferença de dimensão entre as duas situações, que envolvem um know-how distinto****. Entende-se que avaliação do porte dos serviços que já foram prestados por uma determinada empresa é importante para que a administração se certifique das condições técnicas da empresa para a execução dos serviços que estão sendo contratados.* (grifei)

16. Sob essa ótica, entendo que admitir **a simples soma de atestados não se mostra o procedimento mais adequado para se aferir a capacidade técnico operacional das licitantes**. Isso porque se uma empresa apresenta sucessivos contratos com determinados postos de trabalho, ela demonstra ter expertise para executar somente os quantitativos referentes a cada contrato e não ao somatório de todos. Em outras palavras, a demanda por estrutura administrativa dessa empresa está limitada aos serviços exigidos simultaneamente, não havendo que se falar em duplicação dessa capacidade operacional apenas porque determinado objeto executado em um exercício é novamente executado no exercício seguinte.

17. Em suma, não há porque, e aqui divirjo pontualmente da unidade técnica, supor que a execução sucessiva de objetos de pequena dimensão capacite a empresa automaticamente para a execução de objetos maiores. De forma exemplificativa, a execução sucessiva de dez contratos referentes a dez postos de trabalho cada não necessariamente capacita a empresa para a execução de contratos abrangendo cem postos de trabalho.

18. Não é demais rememorar que a jurisprudência desta Corte, em regra, é conservadora no sentido de que a exigência técnico-operacional se limite a 50% do objeto contratado. Ou seja, caso o objeto seja dimensionado para cem postos de trabalho, as exigências editalícias devem se limitar a cinquenta postos. Desta feita, ao se aceitar a simples soma de atestados, estar-se-á se permitindo que uma empresa com experiência, ainda utilizando do exemplo anterior, em gerenciar dez postos de trabalho assuma um compromisso dez vezes maior com a administração pública.

19. Trata-se, a meu sentir da típica situação em que avalia a experiência em executar determinados quantitativos, de forma que não caberia a

consideração de contratações sucessivas como se única fosse. Situação similar foi retratada no voto condutor do Acórdão 2.079/2005-1ª Câmara:

7. No caso concreto, o objeto licitado ***referia-se ao fornecimento de 20.000 (vinte mil) refeições diárias. É razoável supor que o fornecimento de tal quantidade demande capacidade operacional diversa daquela necessária, por exemplo, para o fornecimento de 1000 (mil) refeições****. Ou seja, a simples soma de atestados referentes a diversos fornecimentos de menor monta, principalmente* ***se não forem prestados simultaneamente****, pode não atender aos interesses da Administração.* (grifei)

20. **EXCEÇÃO A ESSE ENTENDIMENTO DEVE SER FEITA QUANTO OS DIFERENTES ATESTADOS SE REFEREM A SERVIÇOS EXECUTADOS DE FORMA CONCOMITANTE.** Nessa situação, **PARA FINS DE COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL, É COMO SE OS SERVIÇOS FOSSEM REFERENTES A UMA ÚNICA CONTRATAÇÃO**. Com efeito, **se uma empresa executa simultaneamente dez contratos de dez postos de serviços cada, cabe a suposição de que a estrutura física da empresa é compatível com a execução de objetos referentes a cem postos de serviços. VISLUMBRA-SE, INCLUSIVE, NESSA SITUAÇÃO HIPOTÉTICA, MAIORES EXIGÊNCIAS OPERACIONAIS PARA GERENCIAR SIMULTANEAMENTE DIVERSOS CONTRATOS MENORES EM LOCAIS DIFERENTES DO QUE GERENCIAR UM ÚNICO CONTRATO MAIOR (sempre considerando que haja identidade entre o somatório dos objetos desses contratos menores e o objeto desse contrato maior).**

21. Nesse sentido, insta mencionar o disposto na **Portaria TCU 128/2014**, que trata sobre a licitação e a execução de contratos de serviços no âmbito da Secretaria do Tribunal de Contas da União (TCU):

Art. 14. ***Será aceito o somatório de atestados para comprovar a qualificação técnico-operacional e profissional, desde que os contratos que lhes deram origem tenham sido executados de forma concomitante.***

Parágrafo único. Somente poderão ser aceitos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, no mínimo, um ano do inicio de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser prestado em prazo inferior. (grifei)

22. No caso concreto, **os atestados apresentados pela representante indicam o gerenciamento concomitante de 49 postos de vigilância (em cinco contratos distintos), superior ao dobro do que o mínimo de vinte exigido pelo edital.** (peça 3, p. 186-195). **ASSIM, DE ACORDO O ENTENDIMENTO ANTES ESPOSADO, TANTO A CLÁUSULA EDITALÍCIA QUE VEDAVA A POSSIBILIDADE DE SOMA DE ATESTADOS QUANTO A CONDUTA DO PREGOEIRO QUE DESCLASSIFICOU A REPRESENTANTE POR ESSE MOTIVO, NÃO SE MOSTRARAM ADEQUADAS.**

(...)"

O trecho do voto supracitado demonstra com bastante clareza que a questão relativa aos somatórios dos atestados de capacidade técnica não é de forma alguma desregrada. Muito pelo contrário. Não se admite o somatório puro e simples, eis que a avaliação da experiência em executar quantitativos menores, em contratações sucessivas, não pode ser considerada como se única fosse.

No entanto, chama bastante atenção a conclusão acerca da necessidade de se considerar tal somatório sempre **OS DIFERENTES ATESTADOS SE REFERIREM A SERVIÇOS EXECUTADOS DE FORMA CONCOMITANTE, ocasião em que deverão ser considerados como uma única contratação.**

O Eminente Ministro menciona ainda norma de regência interna do próprio TCU (a saber, a Portaria TCU 128/2014, que trata sobre a licitação e a execução de contratos de serviços no âmbito da Secretaria do Tribunal de Contas da União), onde o mesmíssimo entendimento é aplicado.

Ademais, perceba-se que o Ilustríssimo Ministro Relator chega ao ponto de considerar, em seu voto, que, diante de uma hipótese em que uma empresa executasse simultaneamente dez contratos de dez postos de serviços cada, **1)** caberia a suposição de que a estrutura física da empresa seria compatível com a execução de objetos referentes a cem postos de serviços e; **2)** VISLUMBRARIA-SE, INCLUSIVE, naquela situação hipotética, MAIORES EXIGÊNCIAS OPERACIONAIS ATÉ, PARA GERENCIAR SIMULTANEAMENTE DIVERSOS CONTRATOS MENORES EM LOCAIS DIFERENTES, DO QUE GERENCIAR UM ÚNICO CONTRATO MAIOR (considerando que existisse identidade entre o somatório dos objetos dos contratos menores e o objeto do contrato maior).

É INEGÁVEL QUE A SITUAÇÃO CONSIDERADA ACIMA, REFLETE EXATAMENTE A CONDIÇÃO DA RECORRENTE NESSES AUTOS, visto que **TODOS OS ATESTADOS APRESENTADOS PELA RECORRENTE DEMONSTRAM A EXECUÇÃO CONCOMITANTE DE SERVIÇOS QUE ATENDEM PLENAMENTE AS EXIGÊNCIAS EDITALÍCIAS TANTO EM QUANTIDADE, QUANTO EM RELAÇÃO ÀS CARACTERÍSTICAS E PRAZOS.**

Se a análise conduzida pela área técnica do órgão licitante tivesse considerado todos esses fatores, referentes ao somatório dos atestados, verificando o atendimento dos itens editalícios em todos os atestados apresentados, de forma conjunta, haja vista a concomitância verificada entre os contratos de prestação de serviços então atestados, jamais poderia ter concluído da mesma forma arbitrária.

A ânsia daquela unidade técnica em desclassificar a recorrente era tanta, que chegou ao absurdo de ignorar a possibilidade de somatório, ora defendida, analisando cada atestado de forma isolada, condenando cada um deles de forma descabida, no claro intuito de ANIQUILAR a pretensão de habilitação da recorrente, apontando não menos que 34 (trinta e quatro) não conformidades, como forma de macular ao máximo a documentação apresentada pela recorrente, de modo que o ilustre Pregoeiro, caso entendesse de forma diversa, teria um trabalho descomunal para desconstruir e infirmar ao argumentos da área técnica.

É imperioso gizar que alguns atestados apresentados pela recorrente, como o da Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, de fato, atendem, sozinhos, as exigências editalícias de

comprovação da execução destes serviços de terceirização no tempo exigido e nas quantidades exigidas. Diz-se isto porque, o referido atestado comprova a execução de tais serviços por mais de três anos (16.06.2014 a 06.04.2018), com quantitativo de 55 postos de atendimento, o que representa valor superior a 50% do quantitativo máximo de postos exigidos (67), vide anexo III do TR, pg. 99.

Isso não significa dizer que os demais contratos, que trazem menções expressas a outros itens do edital, não pudessem ser considerados de maneira conjunta àquele da Imprensa Oficial do Estado de São Paulo.

Diante do exposto, considerando o somatório do período de comprovação de experiência em relação a todos os Atestados de Capacidade Técnica apresentados pela recorrente, todos eles cumprem as exigências impostas e garantem a habilitação da Recorrente, pois estão em total acordo e compatível com o dimensionamento proposto pelo próprio Edital.

Com efeito, observando a própria análise restritiva e arbitrária imposta para essa recorrente no relatório exaurido pelo NUMAP – Núcleo de Manutenção Predial, verifica-se, de pronto, inaceitável a inabilitação por não atendimento do item 7.5.2, conforme concluído pelo próprio relatório, senão vejamos:

Da análise elencada do relatório emitido pela NUMAP e separando os itens de relevância quanto á compatibilidade de CARACTERÍSTICAS do texto editalício da capacidade técnico operacional da recorrente (itens 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4 e 7.5.5), verifica-se a seguinte matriz comparativa:

VER TABELA MATRIZ DE ANÁLISE DO DETRAN:

MATRIZ DE ANÁLISE DO DETRAN/DF									
EXIGÊNCIAS	**IMPRENSA OFICIAL DE SP**	**EMBASA (460008830/15)**	**EMBASA (460009955/16)**	**SAMU**	**TJDFT**	**IOS**	**OFTALMED**	**CEUMA**	**RESUMO - SOMATÓRIO DE ATESTADOS**
ITEM 7.5.2	Análise DETRAN	Análise DETRAN	Análise DETRAN	Análise DETRAN	Análise DETRAN	Análise DETRAN	Análise DETRAN	Análise DETRAN	
Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Call Center	sim	sim	sim	sim	sim	sim	sim	sim	**ATENDIDO EM TODOS OS ATESTADOS**
incluindo toda infraestrutura (física e lógica) necessária à execução de serviços de Tele atendimento;	sim	sim	sim	não	não	não	sim	sim	**ATENDIDO EM 5 (CINCO) DOS 8 (OITO) ATESTADOS APRESENTADOS**
com no mínimo 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de atendimentos licitados;	não	sim	sim	sim	não	não	não	não	**ATENDIDO A QUANTIDADE TOTAL REQUERIDA ISOLADAMENTE EM 3 (TRÊS) DOS 8 (OITO) ATESTADOS APRESENTADOS**
utilizando-se de processos baseados na norma de maturidade de Gestão do PROBARE ou no padrão COPC-2000 PSIC; para a gestão e entrega de resultados	não	não	não	não	não	sim	sim	sim	**ATENDIDO EM 3 (TRÊS) DOS 8 (OITO) ATESTADOS APRESENTADOS**
contemplando a execução baseada em níveis de serviços;	sim	não	não	sim	não	não	não	não	**ATENDIDO EM 2 (DOIS) DOS 8 (OITO) ATESTADOS APRESENTADOS**
e utilização de recursos CTI (Computer Telephony Integration),	sim	não	não	não	não	sim	sim	sim	**ATENDIDO EM 4 (QUATRO) DOS 8 (OITO) ATESTADOS APRESENTADOS**
gravação digital,	sim	não	não	não	não	sim	sim	sim	**ATENDIDO EM 4 (QUATRO) DOS 8 (OITO) ATESTADOS APRESENTADOS**
e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web;	sim	não	não	não	não	sim	sim	sim	**ATENDIDO EM 4 (QUATRO) DOS 8 (OITO) ATESTADOS APRESENTADOS**
ITEM 7.5.3	Análise DETRAN	Análise DETRAN	Análise DETRAN	Análise DETRAN	Análise DETRAN	Análise DETRAN	Análise DETRAN	Análise DETRAN	**RESUMO - SOMATÓRIO DE ATESTADOS**
Comprovação de experiência na customização de solução de atendimento eletrônico,	não	não	não	não	não	não	não	não	**NÃO ATENDEU EM NENHUM ATESTADO**
com consulta a banco de dados em web service	não	não	não	não	não	não	não	não	**NÃO ATENDEU EM NENHUM ATESTADO**
e vocalização das respostas automáticas através da URA;	não	não	não	não	não	não	não	não	**NÃO ATENDEU EM NENHUM ATESTADO**
ITEM 7.5.4	Análise DETRAN								**RESUMO - SOMATÓRIO DE ATESTADOS**
Comprovação de experiência em fornecimento de solução de CRM - *Customer Relationship Management,*	sim								**CONSIDEROU O ITEM ATENDIDO - NÃO INFORMOU DESCONFORMIDADE EM NENHUM ATESTADO**
contemplando serviços de levantamento, modelagem e implementação do sistema;	sim								**CONSIDEROU O ITEM ATENDIDO - NÃO INFORMOU APONTAMENTO EM NENHUM ATESTADO**
ITEM 7.5.5	Análise DETRAN	Análise DETRAN	Análise DETRAN	Análise DETRAN	Análise DETRAN	Análise DETRAN	Análise DETRAN	Análise DETRAN	**RESUMO - SOMATÓRIO DE ATESTADOS**
Comprovação de que tenha executado serviços de terceirização compatíve is em quantidade com o objeto licitado por período não inferior a 3 (três) anos; e	não	não	não	não	não	não	não	não	**NÃO ATENDEU EM NENHUM ATESTADO**

Ora, como se vê na matriz acima, ainda que totalmente equivocado as conclusões alcançadas pela equipe técnica do Detran/DF quanto aos itens 7.5.3 e 7.5.5, mostra-se inaceitável o apontamento de descumprimento do item 7.5.2, considerando o entendimento legal do somatório das características, quantidades e prazos de todos os atestados apresentados.

Noutro turno, considerando uma análise coerente, alinhada aos princípios da impessoalidade, razoabilidade e proporcionalidade, apresenta-se abaixo a matriz comparativa entre a equivocada análise realizada pelo DETRAN/DF e a real compatibilidade das informações atestadas com as exigências editalícias, que podem ser plenamente diligenciadas pelo D. Pregoeiro a qualquer tempo, seja junto à esta proporia licitante recorrente, seja junto aos órgãos e empresas contratantes, senão vejamos:

VER TABELA MATRIZ COMPARATIVA DE ANÁLISE DO DETRAN E ANÁLISE REAL:

TABELA MATRIZ COMPARATIVA DE ANÁLISE DO DETRAN E ANÁLISE REAL																	
EXIGÊNCIAS	IMPRENSA OFICIAL DE SP		EMBASA (460008830/15)		EMBASA (460009955/16)		SAMU		TJDFT		IOS		OFTALMED		CEUMA		RESUMO - SOMATÓRIO DE ATESTADOS
ITEM 7.5.2	Análise DETRAN	Análise REAL	Análise DETRAN	Análise REAL	Análise DETRAN	Análise REAL	Análise DETRAN	Análise REAL	Análise DETRAN	Análise REAL	Análise DETRAN	Análise REAL	Análise DETRAN	Análise REAL	Análise DETRAN	Análise REAL	
Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Call Center	sim	sim	sim	sim	sim	sim	sim	sim	sim	sim	sim	sim	sim	sim	sim	sim	ATENDIDO EM TODOS OS ATESTADOS
incluindo toda infraestrutura (física e lógica) necessária à execução de serviços de Tele atendimento;	sim	sim	sim	sim	sim	sim	não	não	não	não	não	não	sim	sim	sim	sim	ATENDIDO EM 5 (CINCO) DOS 8 (OITO) ATESTADOS APRESENTADOS
com no mínimo 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de atendimentos licitados;	não	sim	sim	sim	sim	sim	sim	sim	não	não	não	não	não	não	não	não	ATENDIDO A QUANTIDADE TOTAL REQUERIDA ISOLADAMENTE EM 4 (QUATRO) DOS 8 (OITO) ATESTADOS APRESENTADOS. APLICANDO O DISPOSTO NO ITEM 7.5.16 - ATENDE O ITEM 7.5.2 COM O SOMATÓRIO DE TODOS OS ATESTADOS.
utilizando-se de processos baseados na norma de maturidade de Gestão do PROBARE ou no padrão COPC-2000 PSIC; para a gestão e entrega de resultados	não	sim	não	sim	não	sim	não	sim	não	sim	sim	sim	sim	sim	sim	sim	ATENDIDO EM TODOS OS ATESTADOS
contemplando a execução baseada em níveis de serviços;	sim	sim	não	sim	não	sim	sim	sim	não	sim	não	sim	não	sim	não	sim	ATENDIDO EM TODOS OS ATESTADOS
e utilização de recursos CTI (Computer Telephony Integration),	sim	sim	não	sim	não	sim	não	não	não	não	sim	sim	sim	sim	sim	sim	ATENDIDO EM 6 (SEIS) DOS 8 (OITO) ATESTADOS APRESENTADOS
gravação digital,	sim	sim	não	sim	não	sim	não	não	não	não	sim	sim	sim	sim	sim	sim	ATENDIDO EM 6 (SEIS) DOS 8 (OITO) ATESTADOS APRESENTADOS
e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web;	sim	sim	não	sim	não	sim	não	não	não	não	sim	sim	sim	sim	sim	sim	ATENDIDO EM 6 (SEIS) DOS 8 (OITO) ATESTADOS APRESENTADOS
ITEM 7.5.3	Análise DETRAN	Análise REAL	Análise DETRAN	Análise REAL	Análise DETRAN	Análise REAL	Análise DETRAN	Análise REAL	Análise DETRAN	Análise REAL	Análise DETRAN	Análise REAL	Análise DETRAN	Análise REAL	Análise DETRAN	Análise REAL	RESUMO - SOMATÓRIO DE ATESTADOS
Comprovação de experiência na customização de solução de atendimento eletrônico,	não	sim	não	sim	não	sim	não	não	não	não	não	sim	não	sim	não	sim	ATENDIDO EM 6 (SEIS) DOS 8 (OITO) ATESTADOS APRESENTADOS
com consulta a banco de dados em web service	não	sim	não	sim	não	sim	não	não	não	não	não	sim	não	sim	não	sim	ATENDIDO EM 6 (SEIS) DOS 8 (OITO) ATESTADOS APRESENTADOS
e vocalização das respostas automáticas através da URA;	não	sim	não	sim	não	sim	não	não	não	não	não	sim	não	sim	não	sim	ATENDIDO EM 6 (SEIS) DOS 8 (OITO) ATESTADOS APRESENTADOS
ITEM 7.5.5	Análise DETRAN	Análise REAL	Análise DETRAN	Análise REAL	Análise DETRAN	Análise REAL	Análise DETRAN	Análise REAL	Análise DETRAN	Análise REAL	Análise DETRAN	Análise REAL	Análise DETRAN	Análise REAL	Análise DETRAN	Análise REAL	RESUMO - SOMATÓRIO DE ATESTADOS
Comprovação de que tenha executado serviços de terceirização compatíve is em quantidade com o objeto licitado por período não inferior a 3 (três) anos; e	não	sim - isoladamente	não	sim - aplicando-se somatório	não	sim - aplicando-se somatório	não	sim - aplicando-se somatório	não	sim - aplicando-se somatório	não	sim - aplicando-se somatório	não	sim - aplicando-se somatório	não	sim - aplicando-se somatório	ATENDIDO O PRAZO TOTAL REQUERIDO ISOLADAMENTE EM 1 (UM) DOS 8 (OITO) ATESTADOS APRESENTADOS. APLICANDO O DISPOSTO NO ITEM 7.5.16 - ATENDE O ITEM 7.5.5 COM O SOMATÓRIO DE TODOS OS ATESTADOS.

Conforme restará claramente demonstrado nas razões de recurso que integram a presente peça, e de acordo com a matriz comparativa acima apresentada, não se sustenta as alegações e conclusões restritivas do parecer técnico exaurido pelo DETRAN/DF que rechaçou a qualificação técnica operacional da recorrente diante dos itens 7.5.2, 7.5.3 e 7.5.5, visto que, se realizada dentro de parâmetros legais alinhados aos princípios da moralidade, impessoalidade, razoabilidade e proporcionalidade, alcançará de forma proba, o pleno atendimento de tais exigências pela ora recorrente.

1.2 ITEM DE INABILITAÇÃO 7.5.2 – 50% (CINQUENTA POR CENTO) DO QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS LICITADOS COMBINADO COM PRAZO DE 3 ANOS (ITEM 7.5.5) – INOBSERVÂNCIA QUANTO A COMPATIBILIDADE COM NUMERO DE POSTOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS E SOMATÓRIO DE ATESTADOS (ITENS 7.5.14 E 7.5.16):

O item 7.5.2 requer comprovação da empresa vencedora no que diz respeito à prestação de serviços de Call Center, incluindo toda infraestrutura (física e lógica), necessária à execução de serviços de tele atendimento, com no mínimo 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de atendimentos licitados, utilizando-se de

processos baseados na norma de maturidade de Gestão do PROBARE ou no padrão COPC-2000 PSIC, para a gestão e entrega de resultados, contemplando a execução baseada em níveis de serviços e utilização de recursos CTI (Computer Telephony Integration), gravação digital e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web.

Já o item 7.5.5 requer a comprovação de a licitante tenha executado serviços de terceirização compatíveis em quantidade com o objeto licitado por período não inferior a 3 (três) anos.

Por outro lado, o item 7.5.14 descreve que para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes.

No mesmo sentido, o item 7.5.16 descreve que para a comprovação do número mínimo de postos exigido, será aceito o somatório de atestados que comprovem que o licitante gerencia ou gerenciou serviços de terceirização compatíveis com o objeto licitado por período não inferior a 3 (três) anos, nos termos do art. 19, §12º da IN n. 02/2008.

Para cumprimento do referido item 7.5.2 e 7.5.5, foi apresentado pela Recorrente vários atestados onde destacamos:

* Atestado emitido pela Imprensa Oficial do Governo do Estado de São Paulo, que comprovou prestação de serviços análogos ao licitado, através do Contrato n.°009/2018, comprovando período de 16/06/2014 a 06/04/2018;
*Atestado emitido pela Embasa, através do Contrato n.° 460008830/15, comprovando período de 02/12/2015 a 30/05/2016, e Contrato 460009955/16, comprovando período de 31/05/2016 a 23/01/2018;
*Atestados emitidos pelo SAMU de São Paulo, através dos Contratos n.° 042/2015, 100/2015 e 0062016, comprovando períodos de 01/04/2015 a 27/09/2015, 09/10/2015 a 05/01/2016 e 06/01/2016 a 03/02/2016;
* Atestados emitidos pelo TJDFT, através dos Contratos N.° 204/2014 e 245/2014, comprovando períodos de 23/09/2014 a 01/01/2015, 29/12/2015 a 08/04/2016.

Após análise dos atestados apresentados, o Órgão manifestou-se no sentido de que a Recorrente não apresentou o quantitativo de pelo menos 50% do

quantitativo de atendimentos licitados, conforme determina o item 7.5.2. Contudo, com o devido respeito, a Recorrente discorda do posicionamento apresentado nos motivos de desclassificação apresentados pelo órgão licitante.

De início, fica evidenciado o flagrante equívoco do julgamento exaurido ao se evocar os somatórios indicados nos itens 7.5.14 e 7.5.16, visto que conforme tabela abaixo considerando o somatório de todos os atestados apresentados de 2015 a 2018 em todos os períodos anuais, a recorrente comprovou mais de 50% do volume de atendimentos estimados, senão vejamos:

VER TABELA DE QUADRO DE VOLUME DE ATENDIMENTOS ANO A ANO

LEVANTAMENTO ATESTADOS MULTICANAL									
CLIENTE	CONTRATO	PERIODO DE VIGÊNCIA			QUANTIDADE MENSAL DE ATENDIMENTOS	QUANTIDADE MÉDIA DE ATENDIMENTOS ANO 2015	QUANTIDADE MÉDIA DE ATENDIMENTOS ANO 2016	QUANTIDADE MÉDIA DE ATENDIMENTOS ANO 2017	QUANTIDADE MÉDIA DE ATENDIMENTOS ANO 2018
		INICIAL	FINAL	EM MESES					
IMPRENSA OFICIAL	CONTRATO Nº 0072/2014	01/01/2015	28/02/2018	39	5.363	73.009	69.056	52.616	9.128
TJDFT	CONTRATO Nº 245/2014	01/01/2015	31/03/2016	15	20.321	247.822	56.996		
CEUMA	N/A	01/07/2015	23/03/2018	33	23.000	115.000	276.000	276.000	69.000
OFTALMED	N/A	31/07/2015	12/06/2017	23	46.471	15.975	77.616	45.822	
SAMU 192	042/2015/SMS-1/CONTRATOS	01/04/2015	27/09/2015	6	240.000	1.440.000			
SAMU 192	100/2015/SMS-1/CONTRATOS	09/10/2015	05/01/2016	3	240.000	480.000	240.000		
SAMU 192	21/2016/SMS-1/CONTRATOS	06/01/2016	03/07/2016	6	240.000		1.440.000		
EMBASA	CONTRATO Nº 460008830/15	02/12/2015	30/05/2016	6	**98.512**	98.512	492.560		
EMBASA	CONTRATO Nº 460009955/16	31/05/2016	31/05/2018	24	148.661		1.040.627	1.783.932	743.305
TOTAL GLOBAL DE ATENDIMENTOS						**2.470.318**	**3.692.855**	**2.158.370**	**821.433**
TOTAL GLOBAL DE LICITADOS PELO DETRAN					**130.000**	**1.560.000**	**1.560.000**	**1.560.000**	**1.560.000**
PERCENTUAL DE COMPATIBILIDADE ENTRE O REALIZADO E O LICITADO						**158%**	**237%**	**138%**	**53%**

Como visto, inegável é a condição quantitativa dos atestados apresentados que, se somados, atendem plenamente a compatibilidade superior de 50% do volume de atendimentos estimados licitados por período superior a 3 (três) anos.

Sem prejuízo ao já esclarecido equívoco da análise da área técnica desse órgão licitante, após análise cuidadosa, pode-se verificar, também, que a inabilitação promovida, investida de exageradas restrições interpretativas, deixou de observar com a abrangência devida o item 7.5.16 do Termo de Referência do Edital, que leciona que para comprovação do número mínimo **DE POSTOS EXIGIDOS**, será aceito o somatório de atestados que comprovem que a licitante gerencia ou gerenciou serviços de terceirização compatíveis com o objeto licitado, qual seja, 50% do quantitativo licitado, senão, vejamos:

** TRANSCRIÇÃO DO ITEM 7.5.16**

7.5.16 Para a comprovação do número mínimo de postos exigido, será aceito o somatório de atestados que comprovem que o licitante gerencia ou gerenciou serviços de terceirização compatíveis com o objeto licitado por período não inferior a 3 (três) anos, nos termos do art. 19, §12º da IN n. 02/2008.

No mesmo diapasão, o ANEXO III do Termo de Referência determina a quantidade máxima de 67 postos de serviços. Observe-se:

** VER QUADRO – RESUMO– VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS -DETRAN-DF - ANEXO III-DO TERMO DE REFERÊNCIA**

QUADRO – RESUMO – VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS – DETRAN-DF			
TIPO DE SERVIÇO	VALOR POR POSTO DE SERVIÇO	QUANTIDADE MÁXIMA DE POSTOS DE SERVIÇO	VALOR MÁXIMO MENSAL
(A)	(B)	(C)	(D) = (B) x (C)
1. Atendente	R$ 3.717,58	60	R$ 223.054,80
2. Supervisor de Atendimento	R$ 5.221,40	3	R$ 15.664,20
3. Monitor	R$ 4.204,10	2	R$ 8.408,20
4. Analista de Atendimento	R$ 5.221,40	1	R$ 5.221,40
5. Coordenador de Call Center	R$ 11.092,51	1	R$ 11.092,51
VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS (1 + 2 + 3 + 4 + 5)			R$ 263.441,11
VALOR GLOBAL ANUAL (Valor Mensal X 12 MESES)			R$ 3.161.293,32

Nota-se que, ISOLADAMENTE, o Atestado apresentado emitido pela Imprensa Oficial do Governo do Estado de São Paulo, por exemplo, em seu item 21, **restaram distribuídos em postos de atendimento o total de 55 (cinquenta e cinco) posições, número, portanto, compatível (e até superior!) com o valor exigido no item 7.5.2.**

Agora, considerando o quantitativo de atendimentos em relação ao número mínimo de postos de serviços exigidos, é notável que a Recorrida deixou de avaliar a complexidade de atendimentos realizados atestados no documento emitido pela Contratante em referência. É evidente que não há como exigir parâmetros de

tempo médio de atendimento em relação a outros órgãos, em razão do tipo de serviço que é prestado em cada um deles.

A Recorrida considerou os atestados insatisfatórios, desconsiderando o cumprimento dos 55 postos de serviços em um só documento, e, arbitrariamente, concluiu ser desnecessário DILIGENCIAR no sentido de comprovar a compatibilidade dos atestados com o objeto licitado.

D. Pregoeiro, conforme já apontado acima, o Edital em seu ANEXO III, (pag.99 do instrumento convocatório), apresenta a tabela "QUADRO – RESUMO – VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS – DETRAN-DF".

Neste quadro HÁ A OBJETIVA INFORMAÇÃO que descreve a "QUANTIDADE MÁXIMA DE POSTOS DE SERVIÇO" – coluna "C" da tabela, que orientaram "QUANTITATIVAMENTE" as estimativas licitadas no referido Pregão.

Para tanto, foi apresentada pela própria Administração quadro resumo contendo 67 (sessenta e sete) POSTOS DE SERVIÇOS compatíveis com o objeto licitado sendo:

* Atendente: 60 Postos de Serviço.
* Supervisor de Atendimento: 03 Postos de Serviço;
* Monitor: 02 Postos de Serviço;
*.Analista de Atendimento: 01 Posto de Serviço;
* Coordenador de Call Center: 01 Posto de Serviço;

Nesse sentido, impera esclarecer que a quantidade MÁXIMA DE POSTOS DE SERVIÇO constantes do Próprio Edital e seus anexos, balizam a compatibilidade e pertinência da implantação e gestão dos mesmos para a execução de 130.000 atendimentos mensais conforme estimado no instrumento convocatório.

Entretanto, no julgamento da compatibilidade de quantidades entre os serviços atestados para a Recorrente pela Imprensa Oficial e a exigência editalícia, pise-se, verifica-se o equívoco da análise proferida ferindo de morte os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Como de conhecimento amplo do mercado de Call Center, as contratações são mensuradas por diversas formas, tendo em sua maioria as seguintes unidades:

a) Por PA (Posição de Atendimento) – Onde uma PA reflete 2 (dois) Postos de Serviço de Atendente para 12 horas contínuas de disponibilidade de atendimento ao dia em 2 turnos específicos, acrescidos de Postos de Serviço de gestão (Supervisor, Monitor, Coordenador, etc.) proporcionais à quantidade de PA's contratadas.

b) Por uPA (Unidade de Posição de Atendimento) –reflete 1 (um) Postos de Serviço de Atendente para 6 horas contínuas de disponibilidade de atendimento ao dia, distribuídos em turnos variados de acordo com as demandas das curvas de atendimento, acrescidos de Postos de Serviço de Gestão (Supervisor, Monitor, Coordenador, etc.) proporcionais à quantidade de uPA's contratadas.

c) Por Tempo Logado (hPA – Hora de Posição de Atendimento Logado) – em que a mensuração se dá pelo tempo efetivamente logado disponível para atendimento de cada Atendente em uma PA.

d) Por atendimento – na mesma forma adotada pelo Detran/DF no presente certame.

e) Por Tempo Falado (Speaking Time) - em que a mensuração se dá pela quantidade de minutos efetivamente falados nos atendimentos realizados por cada Atendnete independente do tempo logado disponível para atendimento de cada PA.

Para ratificar tal informação, apresentamos em Anexo os seguintes Editais de Licitação:

- Por PA (Posição de Atendimento) – CODEPLAN/DF
- Por uPA (Unidade de Posição de Atendimento) – INSS
- Por Tempo Logado (hPA – Hora de Posição de Atendimento Logado) – Secretaria de Direitos Humanos - SDH
- Por Tempo Falado (Speaking Time) – Caixa Econômica Federal.

Diante desse cenário comum a todos do segmento de Call Center, importa ressaltar que em termos "QUANTITATIVOS" a relevância de uma operação de Call Center se dá pela escala da quantidade de "PA's e Postos de Serviço" alocados numa Operação e/ou em um Site de Atendimento. Tal assertiva é corroborada pelo

RANKING nacional mantido e publicado pela revista eletrônica CallCenter.inf no seguinte endereço web: http://ranking.callcenter.inf.br/.

No presente ranking, verifica-se que a escala "quantitativa" do mercado se revela pela quantidade de PA's e/ou pela quantidade de Funcionários (Postos de Serviço) das empresas, visto ser esta a única mensuração quantitativa possível para determinar o tamanho e capacidade de uma empresa de Call Center.

Com efeito, para ser mais didático, no caso do atestado emitido pela Imprensa Oficial do Estado de São Paulo em favor da Recorrente, os serviços são mensurados por Posição de Atendimento (PA), num total de 23 PA's (15 de Nível 1 e 8 de Nível 2), possuindo nada mais, nada menos que "55 (CINQUENTA E CINCO) POSTOS DE SERVIÇO", conforme disposto no item 21 do Anexo do Atestado presentado, a saber:

* 01 Coordenador da Central de Atendimento;
* 01 Supervisor – Nível 2
* 02 Supervisores – Nível 1
* 01 Analista de Qualidade
* 01 Analista de Planejamento
* 01 Instrutor de Treinamento
* 02 Monitores de Qualidade
* 24 Atendentes Nível 1 – atendimento telefônico receptivo
* 4 Atendentes de Fale Conosco / BKO – atendimento Formulário Eletrônico e BKO
* 2 Atendentes Nível 1 – atendimento telefônico ativo
* 14 Analistas de Atendimento e Suporte - Nível 2
* 2 Analistas de Atendimento e Suporte – Nível 2 - BKO

Douto Pregoeiro, diante de tal circunstância a recorrente REQUER desde já a análise do seguinte:

- SE O OBJETO LICITADO PELO DETRAN DEFINIU NO ANEXO III QUE O QUANTITATIVO MÁXIMO DE POSTOS DE SERVIÇO PARA EXECUÇÃO DO OBJETO ERA DE 67 (SESSENTA E SETE) POSTOS, E O ATESTADO EMITIDO PELA IMPRENSA OFICIAL ATESTOU A EXECUÇÃO DE SERVIÇOS DE CALL CENTER COM 55 (CINQUENTA E

CINCO) POSTOS DE SERVIÇO, QUESTIONA-SE: A QUANTIDADE DE POSTOS ATESTADAS É COMPÁTIVEL COM PELO MENOS 50% DO QUANTITATIVO ORA LICITADO?

Ora, não há outra resposta possível senão a CONFIRMAÇÃO da plena compatibilidade do requisito "quantidade", DE FORMA ISOLADA SOMENTE PELO ATESTADO EMITIDO PELA IMPRENSA OFICIAL, visto que a quantidade de postos de serviço é 82% compatível com a quantidade licitada, ou seja, superior aos 50% exigidos no Edital, em conformidade com os entendimentos das Cortes de Contas.

D Pregoeiro, nos ocorre que a análise restritiva proferida, diante do atestado emitido pela Imprensa Oficial, se ateve unicamente a comparar a quantidade de atendimentos realizados pelas PA's (Posições de Atendimento) contratadas, desprezando a compatibilidade da quantidade de Postos de Serviço executados naquele serviço, sem margem para os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade o qual a Administração se vê vinculada.

O Edital e seus anexos não apresentaram uma correlação quantitativa entre Postos de Serviço e Quantidade de Atendimentos de forma objetiva para ser apresentada nos atestados, conforme se verifica no texto do item 7.5.2 da qualificação técnica.

Entretanto, quando o instrumento convocatório se infere à compatibilidade quantitativa diante do somatório de atestados, o texto editalício "É CRISTALINO" ao apontar para "NÚMERO MÍNIMO DE POSTOS EXIGIDO", conforme item 7.5.16, REPISE-SE:

"7.5.16 Para a comprovação do **NÚMERO MÍNIMO DE POSTOS EXIGIDO**, será aceito o somatório de atestados que comprovem que o licitante gerencia ou gerenciou serviços de terceirização compatíveis com o objeto licitado por período não inferior a 3 (três) anos, nos termos do art. 19, §12º da IN n. 02/2008."

Com efeito, resta claro que a compatibilidade quantitativa do item 7.5.2 poderá ser alcançada tanto pela "quantidade de atendimentos" e/ou pela "quantidade de postos de serviço", sendo estes compatíveis com pelo menos 50% do objeto licitado.

Destarte, não se pode desviar do fato que se o atestado, ou a soma deles, apresentasse execução de serviços de Call Center com mais de 780.000 atendimentos anuais (50% de 1.560.000 atendimentos) ou mais de 34 Postos de Serviço (50% de 67 Postos de Serviços) restaria plenamente atendida a compatibilidade quantitativa do item 7.5.2 do Termo de referência.

D. Pregoeiro, não pode esse Detran se afastar em seu julgamento do raciocínio lógico e abrangente quanto relevância do que se abarca da compatibilidade "quantitativa" de um serviço de Call Center.

Nesse sentido, importa esclarecer que a quantidade de atendimentos está diretamente relacionada com a quantidade de PA's e Postos de Serviço de uma operação, revelando, pois, a capacidade da empresa em possuir estrutura operacional com escala compatível ao que se almeja avaliar.

A quantidade de atendimentos de uma operação depende unicamente do "Tempo Médio de Atendimento – TMA", ou seja, o tempo efetivamente gasto numa chamada telefônica.

Assim, 1 (um) Posto de Serviço de Atendente trabalhando em turno de 6 horas diárias poderá executar:

a) Se o tempo de chamada for de 1 minuto, o Posto de Serviço poderá executar no máximo 360 atendimentos em 1 (um) dia de trabalho, de acordo com a seguinte memória de cálculo:

Turno de 6 horas/dia = 360 minutos trabalhados
Tempo de Chamada = 1 minuto
Capacidade de atendimento do Posto de Serviço por dia = 360 minutos / 1 minuto = 360 atendimentos.

b) Se o tempo de chamada for de 10 minutos, o Posto de Serviço poderá executar no máximo 36 atendimentos em 1 (um) dia de trabalho, de acordo com a seguinte memoria de calculo:

Turno de 6 horas/dia = 360 minutos trabalhados

Tempo de Chamada = 10 minutos

Capacidade de atendimento do Posto de Serviço por dia = 360 minutos / 10 minuto = 36 atendimentos.

Ora, resta claro que a quantidade de atendimentos não se revela criteriosamente capaz de avaliar por se só a relevância quantitativa de uma operação de Call Center.

No caso da Imprensa Oficial a quantidade de atendimentos atestados possui relação ao tempo médio de atendimento e a complexidade operacional dos mesmos, entretanto, a quantidade de PA's e de Postos de Serviços são plenamente compatíveis com a capacidade de 50% do objeto licitado pelo Detran/DF conforme restou provado.

Concluindo esse tópico, e alinhado com o princípio da vinculação ao edital, evocando o item 7.5.16 do Termo de Referência, que expressa de forma cristalina a pertinência da compatibilidade quantitativa pelo NÚMERO MÍNIMO DE POSTOS EXIGIDO pelo Edital, entende-se que carece de reparo o julgamento restritivo destacado para o atestado emitido pela Imprensa Oficial do estado de São Paulo.

Destarte, o motivo de inabilitação apresentado pela área técnica do Contratante está em desacordo com o dimensionamento proposto pelo próprio Edital e, ainda que houvesse dúvidas quanto ao cumprimento, é de bom alvitre que o Órgão realize diligência no sentido de sanar qualquer dúvida antes de desclassificar ou inabilitar qualquer participante.

Nesse sentido já se posicionou o Tribunal de Contas da União, senão vejamos:

> É irregular a inabilitação de licitante em razão de ausência de informação exigida pelo edital, quando a documentação entregue contiver de maneira implícita o elemento supostamente faltante e a Administração não realizar a diligência prevista no art. 43, § 3º, da Lei 8.666/93, por representar formalismo exagerado, com prejuízo à competitividade do certame. (Acórdão TCU 1795/2015 – Plenário)

O *decisum* supramencionado demonstra, com clareza solar, que deve haver um cuidado especial da Administração no sentido de evitar o **formalismo exagerado**, algo que, definitivamente, deveria se aplicar ao caso em tela, uma vez que **TODA A ANÁLISE QUE FOI REALIZADA DOS ATESTADOS DA RECORRENTE PARECE TER PRIVILEGIADO A FORMA EM DETRIMENTO DO CONTEÚDO DA DOCUMENTAÇÃO JUNGIDA AOS AUTOS**.

Por tais motivos, requer-se desde já que, em relação ao suposto descumprimento ao item 7.5.2, a Recorrente seja considerada habilitada no certame licitatório em questão, por cumprir totalmente o item do edital mencionado, apresentando para tanto atestado de capacidade em total acordo com o requerido no instrumento convocatório.

1.3 <u>ITEM DE INABILITAÇÃO 7.5.2 – NORMAS DE MATURIDADE:</u>

Outra das supostas desconformidades apontadas pela área técnica desse respeitável órgão licitante diz respeito aos atestados que não trouxeram menções específicas à utilização de "processos baseados na norma de maturidade de Gestão do PROBARE ou no padrão COPC-2000 PSIC".

De início, é mister destacar que 3 DOS 8 ATESTADOS APRESENTADOS PELA RECORRENTE (IOS; OFTALMED E CEUMA), COMPROVAM, DE FORMA CRISTALINA E INQUESTIONÁVEL, A APLICAÇÃO DE PROCESSOS BASEADOS NA NORMA DE MATURIDADE DO PROBARE, NOS SERVIÇOS PRESTADOS ÀQUELES CONTRATANTES.

Ora, Ilustre Pregoeiro, o fato de que apenas metade dos atestados trouxeram menções específicas ao uso dos processos previstos na norma de maturidade em questão, não significa, necessariamente, que os demais contratos também não tenham seguido os mesmos procedimentos e requisitos do PROBARE.

Aliás, nesse ponto, com a devida vênia, entende-se que a análise da área técnica foi EXTREMAMENTE TACANHA, PRIVILEGIANDO A FORMA DOS ATESTADOS, EM DETRIMENTO DOS DEMAIS ELEMENTOS JUNGIDOS AOS AUTOS, aptos a atestar que A RECORRENTE POSSUI A CERTIFICAÇÃO DO PROBARE E QUE, POR CONCLUSÃO LÓGICA, PRECISA APLICAR SEUS PROCESSOS EM TODOS OS SEUS CONTRATOS, INDEPENDENTEMENTE DE TAL NORMA SER EXIGIDA EM EDITAL OU NÃO, E, DA MESMA FORMA, INDEPENDENTEMENTE DE MENÇÃO ESPECÍFICA SOBRE TAL FATO NOS ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA FORNECIDOS POR SEUS CONTRATANTES.

Não se pode aceitar que o formalismo exagerado se sobreponha aos princípios da razoabilidade, da economicidade, da legalidade, da supremacia do interesse público e da vinculação ao edital, dentre outros, maculando a competitividade do certame, ao ponto de afastar a Administração Pública daquela que se mostrou como a proposta mais vantajosa ofertada pelas licitantes na fase de lances do certame em exame.

A análise realizada na documentação apresentada pela recorrente deixou de considerar, a nosso sentir, três pontos cruciais à exigência editalícia em questão, imprescindíveis para não a tornar abusiva e irrazoável. Passemos a eles:

1. Existência de padrões de forma pré-definidos pelos contratantes/atestantes

É notório que os órgãos ou empresas públicas ou mesmo as privadas, não estão obrigadas, por lei, ou normas infra legais de qualquer sorte, a adotarem formas específicas na redação dos atestados que emitem às suas contratadas.

Isto posto, não é razoável nem tampouco admissível que o DETRAN/DF exija que os atestados apresentados pelas empresas licitantes tenham a mesma forma adotada pelo próprio órgão licitante.

Os atestantes têm liberdade plena para apresentarem as informações sobre os contratos que estão sendo atestados da forma como bem entenderem.

Ocorre que, nesse caso, muito estranhamente, a Administração Pública se permitiu vestir da vaidade de Narciso, rechaçando tudo aquilo que não é espelho.

Não à toa, verifica-se que o atestado emitido pelo próprio DETRAN/DF, apresentado pela empresa preferida do órgão licitante, traz menção específica ao uso dos processos da norma de maturidade do PROBARE, isso porque: 1) sabia-se que a atual contratada possui a certificação em comento e; 2) o próprio edital anterior exigia a implantação dos processos baseados na referida norma. O que nos leva à discussão do segundo ponto.

2. Da limitação dos atestados ao teor dos editais que os embasaram

O segundo ponto que restou ignorado quando da análise dos atestados de capacidade técnica apresentados pela recorrente, diz respeito a limitação de certos órgãos ou empresas contratantes, no sentido de apenas atestarem aquilo que tiver constado como exigência editalícia.

Significa dizer que, mesmo que a prestadora dos serviços contratados seguisse inúmeras normas de maturidade e gestão, ou se prestasse seus serviços com base em critérios de sustentabilidade ou qualquer outra característica reconhecidamente existente, os órgãos ou empresas contratantes não se vêm obrigados a atestar fatos que excedam às exigências de seus próprios editais.

Tomemos como exemplo uma prestadora de serviços que tenha implantado um efetivo Programa de Compliance, baseado na legislação nacional e internacional de anticorrupção e a favor da ética e integridade nos seus relacionamentos com seus clientes, fornecedores e terceiros de todo tipo. Imagine-se que esse programa de compliance tenha estabelecido um código de conduta e procedimentos fortes, estritamente aplicados no dia a dia da empresa, em todas as suas áreas de atuação, e que, por isso, tivesse sido acreditado pela própria Controladoria Geral da União (Selo Pró-Ética) e, ainda, chancelado com a ISO 31.001, através de certificadora oficial.

É óbvio por demais que uma empresa que se submete às chancelas de órgãos certificadores competentes, precisam, necessariamente, seguir os processos e normas certificadas, como forma de manter suas certificações.

No caso do exemplo acima, a empresa adotaria obrigatoriamente os processos previstos no seu Programa de Compliance em todos os seus contratos e relações, contudo, um órgão que não tivesse tal exigência no seu edital, muito provavelmente, não faria constar tal característica em um eventual atestado, justamente por não se tratar de exigência editalícia/contratual. No entanto, a simples ausência da menção no aludido atestado não seria suficiente para levar à conclusão de que a empresa não teria se pautado pelas normas de compliance pelas quais ela seria inclusive certificada. O eventual atestado emitido naquelas condições, mesmo não contendo informação sobre aquela característica que a empresa detinha e sobre os processos nos quais ela efetivamente se baseava, não invalidaria o fato real de que a empresa detinha um programa de compliance eficaz, devidamente certificado pelos órgãos competentes.

É exatamente o que ocorre no caso da recorrente, no tocante ao PROBARE.

Os órgãos atestadores que não incluíram menção à adoção de processos daquela norma de maturidade, não eram obrigados a fazê-lo, mormente quando não se tratava de exigência do edital que embasou a contratação atestada.

Ao mesmo tempo, o fato de não ser exigido não significa que a empresa, que detinha a certificação do PROBARE, não aplicava nos seus processos as exigências daquela norma de maturidade, obrigatoriamente. Muito pelo contrário!

É ÓBVIO POR DEMAIS QUE A RECORRENTE, COMO EMPRESA DEVIDAMENTE CERTIFICADA NO PROBARE, APLICA OS PROCESSOS BASEADOS NAQUELA NORMA, NECESSARIAMENTE, EM TODOS OS SEUS CONTRATOS.

Pise-se que os processos do PROBARE se verificam por bases documentais que são facilmente constatáveis, mesmo nos contratos que não os exigiam e, consequentemente, não os atestaram. Para isso, bastaria que a comissão de licitação tivesse diligenciado no sentido de comprovar a aplicação de tais processos aos contratos que necessitassem de confirmação, isso já considerando uma hipótese em que o DETRAN/DF não se contentasse com a simples apresentação da certificação da empresa.

A possibilidade de os órgãos ou empresas atestantes fazerem constar em seus atestados, mesmo que seus editais não exigissem, menções à efetiva adoção de processos baseados na norma do PROBARE, é objeto do ponto terceiro ponto que deveria ter sido levado em conta pela área técnica desse douto órgão licitante.

3. Da Incompetência e Incapacidade dos atestantes para declarar o cumprimento de norma específica, sem que a empresa contratada fosse certificada pelo órgão competente.

Não se pode olvidar ainda que, a mera possibilidade de se aceitar um atestado onde um órgão ou empresa contratante possa declarar que determinada empresa adota os processos baseados no PROBARE, sem que aquela empresa seja efetivamente certificada, chega a ser absurda!

Não cabe a nenhum órgão público atestar a execução de serviços em conformidade com normas técnicas, sob pena de extrapolar suas atribuições, perpetrar injustiças e cometer uma série de irregularidades. A julgar pelo critério do DETRAN/DF em sua análise técnica, mais vale um atestado de capacidade técnica, emitido por qualquer órgão público ou empresa privada, declarando que determinada empresa executa serviços de acordo com as normas, MESMO QUE ISSO NÃO OCORRA DA MANEIRA COMO DEVE SER, do que a efetiva capacidade da empresa em atuar de acordo com a norma solicitada, de acordo com organismos internacionais de certificação, devidamente autorizados pelas entidades normativas.

A ÚNICA FORMA DE ATESTAR COM CERTEZA SE OS SERVIÇOS PRESTADOS SEGUIRAM OS PROCESSOS CONFORME A NORMA DE MATURIDADE DE GESTÃO DO PROBARE OU NO PADRÃO COPC-2000 PSIC, NOS MOLDES REQUERIDOS NO SUBITEM 7.5.2, SERÁ NOS CASOS EM QUE A EMPRESA TIVER EFETIVAMENTE COMPROVADO TER A CERTIFICAÇÃO NAQUELAS DUAS NORMAS, EXATAMENTE COMO A RECORRENTE.

Novamente nos valendo de exemplos e, apenas para que se tenha uma melhor noção do nosso entendimento e espanto, acredita-se que a possibilidade aqui tratada é tão esdrúxula quanto se um órgão licitante que quisesse adquirir determinados bens manufaturados, exigisse atestados de capacidade técnica emitidos por outros órgãos ou empresas que já tivessem adquirido tais bens, e demandasse, obrigatoriamente, que os atestados devessem declarar que os bens a serem adquiridos deveriam seguir as normas de segurança e qualidade do INMETRO, mas ao mesmo tempo, aceitasse que os produtos em si não precisariam contar com o devido selo de inspeção daquele respeitável Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia.

Ora, nenhum outro órgão ou empresa tem competência ou capacidade para atestar se determinado objeto segue as normas ou padrões do INMETRO ou de qualquer outro órgão oficial de verificação e certificação.

O mesmo ocorre em relação ao PROBARE!

Segundo definição encontrada no sítio do PROBARE na internet: O PROBARE é uma iniciativa das três entidades representantes do mercado de Relacionamento no país: ABEMD - Associação Brasileira de Marketing Direto, ABRAREC - Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente e ABT - Associação Brasileira de Telesserviços, que identificaram a necessidade das definições de parâmetros de auto-regulamentação no segmento, de forma a consolidar e aprimorar o atendimento aos Consumidores e aos Clientes Contratantes.

As duas certificações existentes no âmbito do PROBARE (Selo de Ética e Perfil de Maturidade de Gestão) são concedidas exclusivamente pelo Comitê Executivo do PROBARE após auditorias efetuadas por organismos de auditoria devidamente credenciados.

Daí o porquê de não se admitir que qualquer órgão ou empresa contratante possa incluir em atestado de capacidade técnica, a ser admitido em contratação pública, declarações que afirmem a adoção de práticas e processos que só entidades ou órgãos específicos podem atestar.

No caso em questão, entende-se que a única solução para não anular por completo a exigência em comento, seria se o órgão contratante tivesse DILIGENCIADO no sentido de comprovar a compatibilidade do atestado com o objeto licitado.

Quanto a isso, impende deixar assentado que, apesar de a Lei n 8.666/93 referir-se à diligência como uma faculdade, ou seja, fruto do exercício de uma competência discricionária do agente público que pode, desta forma, a seu juízo, determinar ou não a instauração, esta é, em alguns casos

apresentados, imprescindível e inafastável para que os atos da Administração sejam pautados em fatos e circunstâncias concretas, materiais e reais.

Neste sentido, Marçal Justen Filho ensina que:

"A realização da diligência não é uma simples "faculdade" da Administração, a ser exercitada segundo juízo de conveniência e oportunidade. A relevância dos interesses envolvidos conduz à configuração da diligência como um poder-dever da autoridade julgadora. Se houver dúvida ou controvérsia sobre fatos relevantes para a decisão, reputando-se insuficiente a documentação apresentada, é dever da autoridade julgadora adotar as providências apropriadas para esclarecer os fatos. Se a dúvida for sanável por meio de diligência será obrigatória a sua realização."(Marçal Justen Filho, Comentários à Lei de Licitação e Contratos Administrativos, 16ª Ed., Revista dos Tribunais, São Paulo, 2014, pág. 804.)

Dessa forma, ainda que o DETRAN julgasse a certificação imprescindível ao licitante vencedor, o órgão não se dignou a realizar simples diligencia no sentido de buscar comprovação sobre o uso das normas de maturidade requeridas e, como foi demonstrado, a realização de diligencia nesse caso não vem como mera faculdade, uma vez que A RECORRENTE É CERTIFICADA. Ao contrário disso se faz necessária para que a licitação alcance seu objetivo legal, qual seja a escolha do menor preço de empresa qualificada para executar os serviços licitados.

O motivo de desclassificação apresentado pela área técnica do DETRAN/DF está em absoluto desacordo com todos esses pontos levantados, de modo que, ainda que houvesse dúvidas quanto ao cumprimento da exigência acerca da aplicação dos processos baseados na norma de maturidade do PROBARE, seria de bom alvitre que o órgão realizasse diligência no sentido de sanar qualquer dúvida antes de desclassificar ou inabilitar qualquer participante.

Nessa esteira, já se posicionou o Tribunal de Contas da União, senão vejamos:

É irregular a inabilitação de licitante em razão de ausência de informação EXIGIDA pelo edital, quando a documentação entregue contiver de maneira implícita o elemento supostamente faltante e a Administração não realizar a diligência prevista no art. 43, § 3º, da Lei 8.666/93, por representar formalismo exagerado, com prejuízo à competitividade do certame. (Acórdão TCU 1795/2015 – Plenário)

Não restam dúvidas que, no caso em epígrafe, mesmo que algum dos atestados apresentados pela recorrente não tenha trazido a informação

sobre o uso dos processos baseados no PROBARE (“ausência de informação exigida pelo edital”), a documentação apresentada pela recorrente continha, de maneira bastante explicita até, o elemento supostamente faltante, haja vista a própria comprovação da condição de empresa certificada no PROBARE.

Assim, a irregularidade da desclassificação da recorrente nesse sentido também se apresenta evidente, com base no trecho decotado do Acórdão supramencionado, uma vez que, ao não realizar a diligência prevista no art. 43, § 3º, da Lei 8.666/93, no sentido de comprovar se os contratos cujos atestados não mencionaram a dos processos previstos e regulados pelo PROBARE também teriam se pautado por aquela norma, O DETRAN/DF PRIVILEGIOU O FORMALISMO EXAGERADO, COM INEGÁVEL PREJUÍZO À COMPETITIVIDADE DO CERTAME.

Por tudo aqui exposto, é absolutamente INACEITÁVEL que um conjunto probatório de qualificação emitido por órgãos como a Prefeitura Municipal de São Paulo, através do SAMU, o Governo do Estado de São Paulo, através da Imprensa Oficial do Estado de São Paulo e a EMBASA, empresa do Governo do Estado da Bahia, com complexidade de serviços igual ou superior a essa demandada pelo DETRAN/DF, como é de conhecimento de todo o mercado brasileiro de call center, tenha recebido dessa douta comissão de licitação uma análise absurdamente restritiva, composta por nada menos que 34 não conformidades, numa clara tentativa de FULMINAR a habilitação da recorrente, dificultando até mesmo sua defesa nesse processo.

Por fim, há que se registrar que, em relação a essa exigência específica, o somatório dos atestados apresentados pela recorrente deve considerar todos os seus contratos, eis que, como dito alhures, a recorrente é certificada no PROBARE e aplica os processos baseados naquela norma em independentemente de exigência editalícia ou não.

Com efeito, pugna-se pela revisão da decisão vergastada também nesse ponto, reconhecendo-se a habilitação e classificação da recorrente, determinando-se, caso ainda se entenda necessário, a realização de diligência para atestar a adoção dos processos baseados no PROBARE em todos os contratos cujos atestados não tenham, por qualquer motivo, feito menção específica àquela característica.

Sem prejuízo ao diligenciamento que se impera necessário, para restar indene de dúvidas que os CERTIFICADOS apresentados pela Recorrente dizem respeito à utilização da norma do PROBARE em todos os serviços prestados para os clientes atestantes, apresentamos em ANEXO, EVIDÊNCIAS INEQUÍVOCAS de utilização dos procedimentos do Probare em

documentação adstrita às contratações do SAMU e da EMBASA, o que só ratifica o entendimento aqui exposto.

1.4 ITEM DE INABILITAÇÃO 7.5.2. - DESCRITIVO SE O ATENDIMENTO REALIZADO FOI HUMANO OU ELETRÔNICO

A irresignação da recorrente se dá quanto a ausência do descritivo supramencionado no conteúdo disposto no edital, uma vez que os subitens 7.5.2, a 7.5.12 constantes no ANEXO A do Termo de Referência tratam-se de requisitos indispensáveis nos quais, em sua falta, ensejam a inabilitação da recorrida, como corolário lógico do não atendimento aos termos do ato convocatório.

Ocorre que, não há exigências quanto as descrições no referido edital, sobre a comprovação em Atestado de Capacidade Técnica quanto à especificação quanto ao meio descritivo de atendimento realizado pelos atestantes, portanto, não havendo por parte da Recorrente o pedido à seus Contratantes sobre informações tão particulares a conter no referido documento.

Do texto editalicio verifica-se a menção à disponibilização de todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, incluindo o contrato que deu suporte à contratação.

No entanto, a Requerida deixou de levar em consideração que os atestantes, em sua maioria, tratam-se de Contratos Públicos e que através de diligências simples, via internet, poderiam identificar os pontos que geraram desclassificação da Requerida.

Aqueles em que tratam-se de Contratos Privados, bastaria o pedido de diligencias à Requerente, para disponibilização do documento.

No entanto, tendo como finalidade privilegiar a competição mediante a manutenção na disputa de licitantes que tenham entregue documentação omissa/incompleta, a Lei de Licitações legitima a realização de diligências, é o que estabelece o seu art. 43, § 3º, pelo qual é “facultada à Comissão ou autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão

posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.”

À luz desse dispositivo, data vênia, deveria a Requerida solicitar maiores informações a respeito dos documentos apresentados, já que os Atestados de Capacidade Técnica, por isso só, não foram suficientes para comprovar o atendimento das condições fixadas no edital.

Neste sentido, esta concepção, já consolidada pelo TCU :

É irregular a inabilitação de licitante em razão de ausência de informação exigida pelo edital, quando a documentação entregue contiver de maneira implícita o elemento supostamente faltante e a Administração não realizar a diligência prevista no art. 43, § 3º, da Lei 8.666/93, por representar formalismo exagerado, com prejuízo à competitividade do certame. (Acórdão 1795/2015 – Plenário)

É irregular a desclassificação de empresa licitante por omissão de informação de pouca relevância sem que tenha sido feita a diligência facultada pelo § 3º do art. 43 da Lei nº 8.666/1993. (Acórdão 3615/2013 – Plenário)

Ao constatar incertezas sobre o cumprimento de disposições legais ou editalícias, especialmente dúvidas que envolvam critérios e atestados que objetivam comprovar a habilitação das empresas em disputa, o responsável pela condução do certame deve promover diligências para aclarar os fatos e confirmar o conteúdo dos documentos que servirão de base para a tomada de decisão da Administração (art. 43, § 3º, da Lei 8.666/1993). (Acórdão 3418/2014 – Plenário)

Destarte, nos acorre que nesse ponto específico, não houve qualquer esforço por parte da equipe técnica, para interpretar o que é claro para qualquer profissional do segmento de atendimento em Call Center, visto que os termos técnicos dos atestados e anexos comprovam cabalmente tanto a operacionalização de atendimentos humanos via operadores como atendimentos eletrônicos por Unidades de Resposta Audível.

Para tanto, sem muito esforço, apresentamos em ANEXO, EVIDÊNCIAS INEQUÍVOCAS de realização de atendimentos humanos e eletrônicos em diversos contratos, o que só ratifica o entendimento aqui exposto.

Dessa forma, o motivo de inabilitação apresentado, que concluiu pelo não atendimento dos atestados da Embasa, através dos Contrato nº 46000880/15, Embasa, através do Contrato nº 460009955/16, Samu, através do Contrato 042/2015, 100/2015 e 006/2016, OFTALMED, através dos Contratos N.° S/N, CEUMA, através dos Contratos N.° S/N ao descritivo se o atendimento foi realizado foi humano ou eletrônico, está em desacordo com o proposto pelo próprio Edital, motivo pelo qual se requer sua reavaliação desde já.

1.5 ITEM DE INABILITAÇÃO 7.5.2 – EXECUÇÃO BASEADA EM NÍVEIS DE SERVIÇOS E UTILIZAÇÃO DE RECURSOS CTI, GRAVAÇÃO DIGITAL E SOLUÇÃO DE GESTÃO DE ATENDIMENTOS EM ARQUITETURA WEB

O item requer comprovação da empresa vencedora no que diz respeito utilização de contemplação da execução do serviço baseada em níveis de serviços e utilização de recursos CTI (Computer Telephony Integration), gravação digital e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web.

Mais uma vez, o DETRAN acusou o descumprimento de regra editalícia em alguns atestados, no que diz respeito a não apresentação da comprovação do item supramencionado na documentação técnica.

Ocorre que nos atestados de capacidade técnica emitidos pela Imprensa Oficial do Governo do Estado de São Paulo, que comprovou prestação de serviços análogos ao licitado, através do Contrato n.°009/2018, OFTALMED, através dos Contratos N.° S/N e IOS, através dos Contratos N.° S/N, restou evidentemente comprovado que tais Contratantes fazem ou faziam a utilização dos recursos CTI (Computer Telephony Integration), gravação digital e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web.

Em relação à execução baseada nos níveis de serviço, nos Termos de Referências da Imprensa Oficial, bem como do SAMU restaram evidentes a comprovação do que foi requerido no edital.

Com efeito, considerando a possibilidade de somatório da compatibilidade de características dos atestados apresentados, conforme já defendido acima, resta evidente o atendimento pleno desta Recorrente com relação as parcelas de qualificação técnica de **EXECUÇÃO BASEADA EM NÍVEIS DE SERVIÇOS E UTILIZAÇÃO DE RECURSOS CTI, GRAVAÇÃO DIGITAL E SOLUÇÃO DE GESTÃO DE ATENDIMENTOS EM ARQUITETURA WEB.**

No entanto, revestido de interpretação restritiva, o DETRAN aplicou o descumprimento da regra editalícia, em relação aos itens mencionados, aos demais atestados de capacidade técnica apresentados, apreciando a exigência, não explicita no edital em relação ao conteúdo.

Para tanto, apresentamos em ANEXO, EVIDÊNCIAS INEQUÍVOCAS de **EXECUÇÃO BASEADA EM NÍVEIS DE SERVIÇOS E UTILIZAÇÃO DE RECURSOS CTI, GRAVAÇÃO DIGITAL E SOLUÇÃO DE GESTÃO DE ATENDIMENTOS EM ARQUITETURA WEB.** em diversos contratos dados como não conformes, o que só ratifica o entendimento aqui exposto.

Como já referenciado, a Requerida, mais uma vez, ignorou a possibilidade de solicitar maiores informações a respeito dos documentos apresentados, já que os Atestados de Capacidade Técnica, por isso só, não foram suficientes para comprovar o atendimento das condições fixadas no edital, o que poderia ter sido feito por meio de simples DILIGÊNCIAS.

1.6 ITEM DE INABILITAÇÃO 7.5.2 – COMPROVAÇÃO TÉCNICA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CALL CENTER INCLUINDO TODA INFRAESTRUTURA (FÍSICA E LÓGICA) NECESSÁRIA À EXECUÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO.

Outro ponto indicado por essa douta comissão licitante como desatendimento à norma editalícia, diz respeito à suposta não apresentação de comprovação técnica quanto ao efetivo desempenho de prestação de serviço de call center incluindo toda a infraestrutura (física e lógica) necessária à execução dos serviços de tele atendimento.

Tal alegação foi mencionada em relação aos seguintes atestados:

* Atestado emitido pelo SAMU
* Atestado emitido pelo TJDFT

* Atestado emitido pela empresa IOS

Em relação à esses contratos, de fato, a responsabilidade em relação à infraestrutura física e lógica naquela avença ficou a encargo da contratante, logo, o atestado não poderia dizer de forma diferente.

Contudo, apesar dos contratos supramencionados não atestarem ao efetivo desempenho de prestação de serviço de call center incluindo toda a infraestrutura (física e lógica) necessária à execução dos serviços de tele atendimento, outros atestados como o emitido pela Imprensa Oficial de São Paulo e pela Embasa, ou pelas empresas OFTALMED e CEUMA, são suficientes para comprovar a prestação dos serviços de Contact center em ambiente da contratada, com disponibilização de toda infraestrutura necessária (física e lógica), além dos recursos humanos empregados e todo o gerenciamento da operação completa.

Assim, O SOMATÓRIO DA EXPERIÊNCIA TÉCNICA EXIGIDA NAQUELE ITEM ESPECÍFICO, CONSIDERANDO TODOS OS ATESTADOS QUE COMPROVAM O SEU ATENDIMENTO.

Assim, acredita-se que o não atendimento dos atestados do SAMU, do TJDFT e da IOS quanto à questão da infraestrutura sob responsabilidade completa da contratada, ora recorrente, não se mostra como motivo suficiente para desclassificar/inabilitar a empresa MULTICANAL, haja vista o absoluto atendimento do requisito em questão, através dos outros atestados carreados aos autos.

1.7 ITEM DE INABILITAÇÃO 7.5.2 – EXECUÇÃO DO OBJETO COM RECURSOS HUMANOS, BASEADA EM NÍVEIS DE SERVIÇOS

O item requer comprovação da empresa vencedora no que diz respeito utilização da execução do serviço baseada em níveis de serviços.

Após análise por demais restritiva dos atestados apresentados, o Órgão manifestou-se no sentido de que a Recorrente não apresentou a execução baseadas em níveis de serviços quanto aos Contratos Embasa, TJDFT, IOS, OFTALMED E CEUMA, e considerou atendido aqueles atestados emitidos pela Imprensa Oficial do Governo do Estado de São Paulo e pelo SAMU de São Paulo.

Conforme já exaustivamente discorrido, considerando o atendimento de tal item pelos atestados da Imprensa Oficial do Governo do Estado de São Paulo e

pelo SAMU de São Paulo e considerando o somatório da compatibilidade de características para o item 7.5.2, não há motivação legal que sustente a inabilitação da recorrente por não ter atendido a parcela de relevância de **EXECUÇÃO DO OBJETO BASEADA EM NÍVEIS DE SERVIÇOS**

Entretanto, é inconcebível a cirúrgica interpretação restritiva que a análise técnica se prestou a discorrer em seu relatório especificamente para esse item.

Isso porque, de forma rasa, é quase que inconcebível a execução de qualquer serviço de Call Center sem a execução e gerenciamento de níveis de serviço.

Buscar a literalidade dos termos editalícios "*ipis literis"* nos textos dos atestados É UMA FALÁCIA que não pode prosperar em qualquer julgamento.

Como exemplo claro vejamos os termos do atestado da Embasa o qual destacamos: "***incluindo o planejamento, controle, supervisão e gestão*** *da operação e* ***da qualidade***(...)"

D. Pregoeiro, interpretar que as **atividades de planejamento, controle, supervisão e gestão da qualidade** não se vinculam a execução de serviços baseado em níveis de serviço, é um absurdo.

Ora, o próprio Edital e seus anexos no item 18.1 e 18.2 (pags. 38 e 41) adstringe e associa de forma cristalina que a qualidade dos serviços é avaliada por índices de níveis de serviço, senão vejamos:

> *"18 ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA'S)*
> *18.1 Os serviços descritos neste Termo deverão ser* ***executados dentro dos padrões de qualidade,*** *disponibilidade e desempenho estipulados pelo DETRAN/DF,* ***de acordo com os níveis de serviço adiante descritos*** *ou outro que a Contratante vier a acordar com a Contratada:*
> *18.1.1 NÍVEIS DE SERVIÇO DE TRATAMENTO DE CHAMADAS*
> *(...)*
> *18.2* ***A qualidade dos serviços da Central de Atendimento prestados pela Contratada será avaliada, mensalmente, através dos seguintes índices:***
> *(...)"*

D. Pregoeiro, o exemplo acima destacado evidencia, sem sombra de dúvidas, as interpretações restritivas da análise técnica proferida e que carece de reparo imediato, podendo ser retificadas, inclusive com a realização de diligências documentais e operacionais.

Somado a isso, apresentamos em ANEXO, EVIDÊNCIAS INEQUÍVOCAS de que os serviços de todos os contratos atestados tiveram **EXECUÇÃO BASEADA EM NÍVEIS DE SERVIÇOS**, o que só ratifica o entendimento aqui exposto.

1.8 ITEM DE INABILITAÇÃO 7.5.15 – APRESENTAÇÃO DO CONTRATO QUE DEU SUPORTE A CONTRATAÇÃO

Quanto à suposta afronta ao item 7.5.15 do ato convocatório, que versa sobre a DISPONIBILIZAÇÃO de todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados pelas licitantes, é imperioso destacar que esta empresa recorrente discorda veementemente da interpretação dada por esse r. órgão licitante, no sentido de que tais informações deveriam acompanhar, necessariamente, os atestados apresentados pelas licitantes, independentemente do atestado ou de qual órgão, instituição ou empresa estivesse atestando.

Primeiramente, impende ressaltar que o artigo 30 da Lei Federal nº 8.666/94 estabelece que:

==========

"Art. 30. A documentação relativa à qualificação técnica limitar-se-á a:

(...)

§ 1º A comprovação de aptidão referida no inciso II do "caput" deste artigo, no caso das licitações pertinentes a obras e serviços, SERÁ FEITA POR ATESTADOS FORNECIDOS POR PESSOAS JURÍDICAS DE DIREITO PÚBLICO OU PRIVADO, DEVIDAMENTE REGISTRADOS NAS ENTIDADES PROFISSIONAIS COMPETENTES, limitadas as exigências a:

I - capacitação técnico-profissional: comprovação do licitante de possuir em seu quadro permanente, na data prevista para entrega da proposta, profissional de nível superior ou outro devidamente reconhecido pela entidade competente, detentor de atestado de responsabilidade técnica por execução de obra ou serviço de características semelhantes, limitadas estas exclusivamente às parcelas de maior relevância e valor significativo do objeto da licitação, vedadas as exigências de quantidades mínimas ou prazos máximos;"

(Sem destaques no original)

==========

Dali se vê que NÃO HÁ, ABSOLUTAMENTE, NENHUMA MENÇÃO NA LETRA DA LEI EM DOCUMENTOS OUTROS, JUSTAMENTE ANTE A EXIGÊNCIA DE QUE TAIS ATESTADOS DEVEM SER REGISTRADOS NAS ENTIDADES PROFISSIONAIS COMPETENTES.

Vê-se, com isso, que a exigência de documentação acessória, não prevista em lei, não poderia, jamais, dar azo à desclassificação ou inabilitação de qualquer das licitantes.

NÃO SE QUER DIZER COM ISSO QUE O ITEM 7.5.15 SEJA NECESSÁRIAMENTE ILEGAL, mas apenas que A INTERPRETAÇÃO DADA POR ESSE DOUTO DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL, no sentido de considerar necessária e imprescindível a apresentação de tais documentos "comprobatórios", NO MESMO ATO DE APRESENTAÇÃO DOS ATESTADOS, ESSA SIM, VAI CONTRA O TEXTO LEGAL, INSTITUINDO REQUISITO OBRIGATÓRIO NÃO PREVISTO EM LEI.

Vale frisar ainda que, além de não constar no rol de documentos aptos a comprovar a qualificação técnica das licitantes, A LEITURA QUE SE FAZ DO ITEM 7.5.15 É DE QUE AS LICITANTES DEVERIAM DISPONIBILIZAR, CASO SE FIZESSE NECESSÁRIO, MEDIANTE SOLICITAÇÃO DO PRÓPRIO ÓRGÃO LICITANTE, EM SEDE DE DILIGÊNCIA, quaisquer documentos que pudessem reforçar pontos específicos das relações contratuais atestadas.

Exigir tais documentos complementares sob o argumento de que serviriam para comprovar a legitimidade dos mesmos, significa negar validade a todos eles, de pronto, independentemente de quem os forneceu e se eles já contam com características mínimas exigidas por lei para serem considerados válidos.

Um atestado de capacidade técnica nada mais é do que uma espécie de declaração pública emitida por um órgão ou empresa, pública ou privada, confirmando que determinada licitante prestou ou presta serviços à declarante, nos moldes descritos no atestado fornecido.

É bem verdade que muitos atestados poderiam ser muito melhor redigidos, informando com maior precisão e detalhes acerca dos serviços que eles atestam, contudo, não se pode olvidar que a eventual necessidade de complementações não infirma tais atestados.

Também se entende no mínimo prudente que o ato convocatório pudesse limitar a apresentação de atestados técnicos muito antigos provenientes de pessoas jurídicas de direito privado, inclusive já extintas, ou não localizadas nos endereços de origem, ressalvada sempre a hipótese da confirmação da validade de qualquer atestado privado por meio de diligência.

No entanto, é preciso ter em mente que, **OS ATESTADOS FORNECIDOS POR ÓRGÃOS, ENTIDADES OU MESMO EMPRESAS PÚBLICAS, SÃO ASSINADOS POR FUNCIONÁRIOS OU EMPREGADOS PÚBLICOS, QUE ESTÃO IMBUÍDOS DE FÉ PÚBLICA, O QUE CONFERE ÀQUELES DOCUMENTOS PRESUNÇÃO *JURIS TANTUM* DE VERACIDADE.**

A menos que sejam verificados possíveis indícios de inconsistências, seja em relação ao conteúdo atestado ou na forma do documento, ou ainda em relação à competência do subscrevente, dentre outras possibilidades, é lícito questionar e averiguar com maior minúcia determinado atestado, inclusive solicitando informações complementares, tanto da empresa licitante quanto do órgão ou empresa atestante. Contudo, ESSA NÃO DEVE SER A REGRA.

Nesse sentido, pedimos vênia para mencionar o entendimento da Colenda Corte de Contas da União, no Processo TC-019.851/2014-6, através do Acórdão Nº 3418/2014 – TCU – Plenário, acerca da necessidade de realização de diligências, nos termos do art. 43, 43, § 3º, da Lei Federal nº 8.666/1993, vide sumário do processo e texto do próprio Acórdão, abaixo:

==========

TC-019.851/2014-6

Natureza: Representação.

Órgão: Centro de Inteligência do Exército – CIE.

Interessada: empresa Órion Telecomunicações, Engenharia Ltda., CNPJ 01.011.976/0001-22.

SUMÁRIO: REPRESENTAÇÃO. POSSÍVEIS IRREGULARIDADES OCORRIDAS NA CONDUÇÃO DE CERTAME. INCERTEZAS SOBRE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA DE LICITANTE. NÃO UTILIZAÇÃO DO PODER-DEVER DE REALIZAR DILIGÊNCIAS PARA SANEAR AS DÚVIDAS QUANTO À CAPACIDADE TÉCNICA DA EMPRESA. PRESERVAÇÃO DA CONTINUDADE DO CONTRATO QUE SE ENCONTRA EM FASE DE EXECUÇÃO. DETERMINAÇÃO.

1. O Atestado de Capacidade Técnica é o documento conferido por pessoa jurídica de direito público ou de direito privado para comprovar o desempenho de determinadas atividades. Com base nesse documento, o contratante deve-se certificar que o licitante forneceu determinado bem, serviço ou obra com as características desejadas.

2. A DILIGÊNCIA É UMA PROVIDÊNCIA ADMINISTRATIVA PARA CONFIRMAR O ATENDIMENTO PELO LICITANTE DE REQUISITOS EXIGIDOS PELA LEI OU PELO EDITAL, SEJA NO TOCANTE À HABILITAÇÃO SEJA QUANTO AO PRÓPRIO CONTEÚDO DA PROPOSTA.

3. AO CONSTATAR INCERTEZAS SOBRE CUMPRIMENTO DAS DISPOSIÇÕES LEGAIS OU EDITALÍCIAS, ESPECIALMENTE AS DÚVIDAS QUE ENVOLVAM CRITÉRIOS E ATESTADOS QUE OBJETIVAM COMPROVAR A HABILITAÇÃO DAS EMPRESAS EM DISPUTA, O RESPONSÁVEL PELA CONDUÇÃO DO CERTAME DEVE PROMOVER

DILIGÊNCIAS, CONFORME O DISPOSTO NO ART. 43, § 3º, DA LEI 8.666/1993, PARA ACLARAR OS FATOS E CONFIRMAR O CONTEÚDO DOS DOCUMENTOS QUE SERVIRÃO DE BASE PARA TOMADA DE DECISÃO DA ADMINISTRAÇÃO NOS PROCEDIMENTOS LICITATÓRIOS.

==========

ACÓRDÃO Nº 3418/2014 – TCU – Plenário

1. Processo n. TC-019.851/2014-6.
2. Grupo: II; Classe de Assunto: VII – Representação.
3. Interessada: empresa Órion Telecomunicações, Engenharia Ltda., CNPJ 01.011.976/0001-22.
4. Órgão: Centro de Inteligência do Exército – CIE.
5. Relator: Ministro-Substituto Marcos Bemquerer Costa.
6. Representante do Ministério Público: não atuou.
7. Unidade Técnica: Secretaria de Controle Externo de Aquisições Logísticas – Selog.
8. Advogado constituído nos autos: André Macedo de Oliveira, OAB/DF 15.014; Thiago Groszewicz Brito, OAB/DF 31.762.

9. Acórdão:
VISTOS, relatados e discutidos estes autos da Representação formulada pela empresa Órion Telecomunicações, Engenharia Ltda., com pedido de medida cautelar, acerca de supostas irregularidades ocorridas na condução da Pregão Eletrônico 7/2014, deflagrado pelo Centro de Inteligência do Exército – CIE.

ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em Sessão do Plenário, ante as razões expostas pelo Relator, em:

9.1. com fundamento no § 1° do art. 113 da Lei 8.666/1993, c/c os arts. 237, inciso VII, e 235 do Regimento Interno/TCU, conhecer desta Representação, para, no mérito, considerá-la parcialmente procedente;

9.2. determinar ao Centro de Inteligência do Exército – CIE que, nos próximos certames, AO CONSTATAR INCERTEZAS SOBRE ATENDIMENTO PELAS LICITANTES

DE REQUISITOS PREVISTOS EM LEI OU EDITAL, ESPECIALMENTE AS DÚVIDAS QUE ENVOLVAM CRITÉRIOS E ATESTADOS QUE OBJETIVAM COMPROVAR A HABILITAÇÃO DAS EMPRESAS EM DISPUTA, UTILIZE DO SEU PODER-DEVER DE PROMOVER DILIGÊNCIAS, PREVISTO NO ART. 43, § 3º, DA LEI 8.666/1993, PARA ACLARAR OS FATOS E CONFIRMAR O CONTEÚDO DOS DOCUMENTOS QUE SERVIRÃO DE BASE PARA TOMADA DE DECISÃO DA ADMINISTRAÇÃO NOS PROCEDIMENTOS LICITATÓRIOS;

9.3. encaminhar cópia deste Acórdão, do Relatório e do Voto que o sustentam, à empresa representante, ao Comando do Exército e ao Ministério da Defesa.

10. Ata n° 48/2014 – Plenário.
11. Data da Sessão: 3/12/2014 – Ordinária.
12. Código eletrônico para localização na página do TCU na Internet: AC-3418-48/14-P.
13. Especificação do quorum:
13.1. Ministros presentes: Augusto Nardes (Presidente), Walton Alencar Rodrigues, Benjamin Zymler, Raimundo Carreiro, José Múcio Monteiro e Bruno Dantas.
13.2. Ministros-Substitutos convocados: Augusto Sherman Cavalcanti e Marcos Bemquerer Costa (Relator).
13.3. Ministro-Substituto presente: Weder de Oliveira.
==========

Daí se vê, indene de dúvidas, que a Administração pode (e deve) promover as diligências que julgar necessárias, sempre que se deparar com eventuais incertezas diante da análise dos atestados apresentados pelas licitantes, assim como, em qualquer fase da licitação, para esclarecer ou complementar a instrução do processo, nos termos do art. 43, §3º da Lei 8.666/93.

Importante destacar ainda que a maioria dos atestados apresentados pela recorrente se referem a contratos públicos que, por natureza, estão disponíveis em sites oficiais de compras e dos próprios órgãos contratantes/atestantes, além de constarem, OBRIGATORIAMENTE, em publicações da imprensa oficial dos Estados, Municípios, Distrito Federal ou União.

Não é exagero nenhum reconhecer a extrema facilidade com que a comissão licitante poderia ter diligenciado, de forma rápida e objetiva, para ter acesso aos editais e contratos referenciados nos atestados apresentados.

Outrossim, a licitante apresentou atestados de capacidade técnica emitidos por **empresas de direito privado**, a exemplo da OFTALMED, IOS e CEUMA, **cujos contratos são guarnecidos de cláusulas de confidencialidade, amparadas pela Lei Civil Brasileira, o que impede essa recorrente de dar publicidade àquelas avenças, sem que tenha sido autorizada por suas contratantes.**

Nesse sentido, caso houvesse a necessidade de confirmar a legitimidade dos atestados concedidos por aquelas empresas, essa recorrente poderia franquear vistas dos referidos contratos, a qualquer servidor público nomeado por esse respeitável órgão licitante, que se responsabilizaria pelo sigilo das informações comerciais a que teria acesso, desde que autorizado por aquelas empresas contratantes, de modo que pudesse conferir e comprovar a legitimidade dos itens atestados, valendo-se da fé pública de que está imbuído, bem como da presunção *juris tantum* de veracidade de que sua declaração dispõe.

Demais disso, caso as empresas atestantes não anuíssem com a abertura dos dados contratuais ao DETRAN/DF, ainda assim restaria a opção de comprovar o cumprimento dos itens atestados ou mesmo de outros itens eventualmente exigidos no ato convocatório que não tivessem constado no atestado, mas que tivesse sido efetivamente realizado ao longo da execução contratual, através de documentos diversos, tais como faturas, notas fiscais e quaisquer outros documentos, assim como autoriza o item 10.10 do Anexo VII-A da Instrução Normativa nº 05, de 2017, redigida pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, nos seguintes termos:

==========
10.10. O licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, **dentre outros documentos**, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.
==========
==

(Grifo nosso)

Isto posto, entende-se que a desclassificação/inabilitação da recorrente em razão da não apresentação de cópias dos contratos que deram suporte às contratações atestadas, não merece ser mantida, devendo ser oportunizada à recorrente a apresentação dos esclarecimentos que se entenderem necessários, que deverão ser DISPONIBILIZADOS pela recorrente, em estrita observância ao item 7.5.15, **podendo ainda a própria Administração realizar as diligências necessárias para obter tais informações, mormente no tocante aos contratos públicos atestados, cuja publicidade de seus dados é notória e de fácil acesso a qualquer pessoa e que, *in casu*, seguem acostados ao presente recurso. Quanto aos contratos referentes aos atestados privados, os mesmos se encontram disponibilizados na sede desta recorrente, para vistas de qualquer servidor designado por esse DETRAN/DF, de forma a constatar a legitimidade da relação contratual. Informamos ainda que, caso necessário, adicionalmente, esta recorrente poderá encaminhar documentos fiscais (notas fiscais e faturas) dessas relações contratuais privadas, para a devida publicidade, caso a Administração entenda necessário.**

1.9 ITEM DE INABILITAÇÃO 7.5.3 – EXPERIÊNCIA NA CUSTOMIZAÇÃO DE SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO, COM CONSULTA A BANCO DE DADOS EM WEB SERVICE E VOCALIZAÇÃO DAS RESPOSTAS AUTOMÁTICAS ATRAVÉS DA URA

Com base na afirmação de suposto descumprimento do item 7.5.3, que versa sobre a Comprovação de experiência na customização de solução de atendimento eletrônico, com consulta a banco de dados em web Service e vocalização das respostas automáticas través da URA, não merece prosperar tal alegação, uma vez que vários atestados dos atestados de Capacidade Técnica, se interpretados de forma correta, sem a necessidade da literalidade do texto editalício, como buscou o relatório exaurido, serão capazes de comprovar a pertinência e compatibilidade técnica exigida.

Some-se e á isso, a necessidade/obrigatoriedade da Administração em realizar diligencias para elucidar e/ou complementar informações para o alcance da habilitação da recorrente, visto os extensos termos técnicos existentes nos

atestados apresentados, de alguma forma demostravam o atendimento aos requisitos exigidos.

Para tanto, de forma a elucidar os equívocos do julgamento quanto ao item 7.5.3, apresentamos em ANEXO, EVIDÊNCIAS INEQUÍVOCAS de que os serviços de vários contratos atestados tiveram **EXECUÇÃO DE CUSTOMIZAÇÃO DE SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO, COM CONSULTA A BANCO DE DADOS EM WEB SERVICE E VOCALIZAÇÃO DAS RESPOSTAS AUTOMÁTICAS ATRAVÉS DA URA**, o que só ratifica o entendimento aqui exposto.

Pelo exposto, verifica-se, mais uma vez, que a análise restritiva e tendenciosa da equipe técnica do órgão licitante, privilegiou a forma em detrimento do conteúdo dos textos dos atestados apresentados pela recorrente.

Isto posto, não merece prosperar a inabilitação da recorrente em relação ao suposto desatendimento ao ato convocatório também em relação ao item ora recorrido.

1.10 ITEM DE INABILITAÇÃO 7.5.5 – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE TERCEIRIZAÇÃO COMPATÍVEIS EM QUANTIDADE COM O OBJETO LICITADO POR PERÍODO NÃO INFERIOR A 3 (TRÊS) ANOS

Em relação ao suposto descumprimento do item 7.5.5, onde se exige:

"7.5.5 Comprovação de que tenha executado serviços de terceirização compatíveis em quantidade com o objeto licitado por período não inferior a 3 (três) anos;"

Cabe ressaltar que **O ATESTADO DA IMPRENSA OFICIAL, POR SI SÓ, É SUFICIENTE PARA ATESTAR A EXECUÇÃO DESTES SERVIÇOS DE TERCEIRIZAÇÃO NO TEMPO EXIGIDO, VISTO QUE OS MESMOS POSSUEM MAIS DE TRÊS ANOS DE EXECUÇÃO (16.06.2014 a 06.04.2018), COM QUANTITATIVO DE 55 POSTOS DE ATENDIMENTO, O QUE REPRESENTA VALOR SUPERIOR A 50% DO QUANTITATIVO MÁXIMO DE POSTOS EXIGIDOS (67), VIDE ANEXO III DO TR, PG. 99.**

Sem prejuízo da capacidade isolada do atestado emitido pela Imprensa Oficial, resta inconcebível a ausência de análise da área técnica do DETRAN/DF com relação ao disposto no item 7.5.14. do Edital DETRAN, pág. 28, que descreve:

"7.5.14 Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, **SERÁ ACEITO O SOMATÓRIO DE ATESTADOS DE PERÍODOS DIFERENTES.** "

(Grifos nossos)

Como bem se observa, a análise técnica ofertada à documentação da recorrente se demonstrou imperativamente restritiva e, via de consequência, atentatória à competitividade do certame.

Destarte, resta ratificado que o atestado da Imprensa Oficial, sozinho, já atenderia, de pronto, o item 7.5.5, ora comentado. Ademais, combinado com o item 7.5.14, somando-se todos os outros tempos dos demais atestados e suas quantidades, inexplicável é a decisão recorrida, ao apontar o descumprimento do referido item.

Sem prejuízo ao acima exposto, conforme já apresentado anteriormente, cumpre-nos demonstrar claramente através da tabela abaixo a pertinência do atendiemnto pleno do item 7.5.14 com o somatório dos tempos dos atestados e as quanitidades neles descritas, senão vejamos:

VER TABELA DE QUADRO DE VOLUME DE ATENDIMENTOS ANO A ANO

LEVANTAMENTO ATESTADOS MULTICANAL									
CLIENTE	CONTRATO	PERIODO DE VIGÊNCIA			QUANTIDADE MENSAL DE ATENDIMENTOS	QUANTIDADE MÉDIA DE ATENDIMENTOS ANO 2015	QUANTIDADE MÉDIA DE ATENDIMENTOS ANO 2016	QUANTIDADE MÉDIA DE ATENDIMENTOS ANO 2017	QUANTIDADE MÉDIA DE ATENDIMENTOS ANO 2018
		INICIAL	FINAL	EM MESES					
IMPRENSA OFICIAL	CONTRATO Nº 0072/2014	01/01/2015	28/02/2018	39	5.363	73.009	69.056	52.616	9.128
TJDFT	CONTRATO Nº 245/2014	01/01/2015	31/03/2016	15	20.321	247.822	56.996		
CEUMA	N/A	01/07/2015	23/03/2018	33	23.000	115.000	276.000	276.000	69.000
OFTALMED	N/A	31/07/2015	12/06/2017	23	46.471	15.975	77.616	45.822	
SAMU 192	042/2015/SMS-1/CONTRATOS	01/04/2015	27/09/2015	6	240.000	1.440.000			
SAMU 192	100/2015/SMS-1/CONTRATOS	09/10/2015	05/01/2016	3	240.000	480.000	240.000		
SAMU 192	21/2016/SMS-1/CONTRATOS	06/01/2016	03/07/2016	6	240.000		1.440.000		
EMBASA	CONTRATO Nº 460008830/15	02/12/2015	30/05/2016	6	**98.512**	98.512	492.560		
EMBASA	CONTRATO Nº 460009955/16	31/05/2016	31/05/2018	24	148.661		1.040.627	1.783.932	743.305
TOTAL GLOBAL DE ATENDIMENTOS						**2.470.318**	**3.692.855**	**2.158.370**	**821.433**
TOTAL GLOBAL DE LICITADOS PELO DETRAN					**130.000**	**1.560.000**	**1.560.000**	**1.560.000**	**1.560.000**
PERCENTUAL DE COMPATIBILIDADE ENTRE O REALIZADO E O LICITADO						**158%**	**237%**	**138%**	**53%**

Diante dos argumentos e fundamentos apresentados, não há que se falar em descumprimento deste item, tendo em vista a comprovação de execução dos serviços de terceirização, conciliável em quantidade com o objeto deste certame, pelo período mínimo exigido no Edital, inquestionavelmente.

1.11 ITEM DE INABILITAÇÃO 7.5.6 – ACERVO TÉCNICO DO PROFISSIONAL

A irresignação da Recorrente se dá quanto à alegação do suposto descumprimento do item 7.5.6, onde afirma que a empresa MULTICANAL não apresentou o documento requerido.

É importante observar que, afim de comprovar a capacitação técnico-profissional do Responsável Técnico, **O ACERVO FOI DEVIDAMENTE APRESENTADO.**

O Acervo Técnico do Profissional foi juntado à documentação, contendo: 1) certidão de registro e regularidade da empresa e de seus responsáveis técnicos, senhora Fabíola Pereira de Oliveira, sob registro de nº 027608 e senhor Ricardo Augusto Estanislau Neves, sob registro de nº 023172, ambos registrados no CRA-DF; 2) seis certidões de registro de atestados de capacidade técnica, emitidos pelo CRA-SP e CRA-DF, acompanhados dos seus respectivos atestados, chancelando a responsabilidade técnica da administradora Fabíola Pereira de Oliveira; 3) cinco certidões de registro de atestados de capacidade técnica, emitidos pelo CRA-DF e CRA-MG, acompanhados dos seus respectivos atestados, chancelando a responsabilidade técnica da administradora Ricardo Augusto Estanislau Neves.

Toda a documentação supracitada, demonstra de forma inequívoca, que tais responsáveis técnicos possuem o acervo técnico chancelado pelos Conselhos Regionais de Administração competentes, comprovando experiência de pelo menos 3 (três) anos no segmento de tele atendimento.

A única diferença verificada entre a documentação apresentada por esta recorrente e aquela apresentada pela empresa declarada vencedora, diz respeito a uma "Certidão de Acervo Técnico", que, frise-se, não está devidamente descrita como único documento apto a atender a exigência do Edital, uma vez que inexiste qualquer menção específica àquele documento. A norma editalícia demanda das licitantes apenas a apresentação do acervo técnico em si, o que se entende

perfeitamente atendido pela documentação carreada ao processo licitatório pela recorrente, visto que, resta inquestionavelmente demonstrado que a MULTICANAL dispõe de responsáveis técnicos legalmente habilitados, por meio de registro junto à entidade competente (CRA-DF), e que ambos possuem acervo técnico legitimamente comprovado através dos atestados e certidões dos atestados chancelados pelo Conselho Regional de Administração.

Com efeito, não subsiste razão para a não aceitação da documentação em questão, haja vista atender plenamente aos requisitos constantes do ato convocatório, cujos termos não exigem nenhum documento unicamente aceito para atestar a capacidade técnica dos responsáveis.

Conforme demonstrado acima, **NÃO PROCEDE A AFIRMAÇÃO DE QUE A MULTICANAL CONTACT CENTER LTDA NÃO APRESENTOU A DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA NO ITEM 7.5.6.**

Pelos fatos expostos, resta claro que a licitante foi inabilitada de forma equivocada, pois cumpriu todo o regramento editalício, devendo ser considerada apta no certame em questão.

1.12 AUSÊNCIA DE DILIGÊNCIA. TRATAMENTO ANTI-ISONÔMICO ENTRE RECORRENTE E EMPRESA DECLARADA VENCEDORA.

Douto Pregoeiro, esta Recorrente se irresignou diversas vezes ao longo desse recurso, acerca da não realização de diligências aptas a esclarecer e ou complementar informações sobre a qualificação técnica o qual teve interpretações exageradamente restritivas, no intuito claro de fulminar a participação desta recorrente de forma legitima no presente certame.

Causa espécie que enquanto esta recorrente foi alijada sumariamente sem qualquer pedido de esclarecimento, tratamento igual não houve à empresa declarada vencedora, MARIANA VAN ERVEN, pise-se, atual prestadora dos serviços licitados com este DETRAN/DF, conforme se depreende das mensagens trocadas via sitio comprasnet em 07.05 último, a saber:

** VER PLANILHA DE MENSAGENS – SITE COMPRASNET**

Pregoeiro	07/05/2018 10:13:12	Bom dia Senhores Fornecedores!
Pregoeiro	07/05/2018 10:24:27	Para MARIANA VAN ERVEN SANTOS - Senhor Fornecedor, informo que, após análise dos documentos de qualificação econômico-financeira pela área de contabilidade deste Detran, foi feita a seguinte ressalva:
Pregoeiro	07/05/2018 10:27:47	Para MARIANA VAN ERVEN SANTOS - "O valor dos compromissos assumidos indicado foi R$ 36.817.307,93 e o valor da receita bruta discriminada pela DRE foi de R$ 31.331.090,49, o que representa uma diferença percentual de 17,51%, havendo, dessa forma, a necessidade de apresentar as devidas justificativas."
Pregoeiro	07/05/2018 10:28:49	Para MARIANA VAN ERVEN SANTOS - Item do edital: "7.5.9 A declaração de que trata a subcondição acima deverá estar acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social, quando houver divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, entre a declaração aqui tratada e a receita bruta...
Pregoeiro	07/05/2018 10:29:09	Para MARIANA VAN ERVEN SANTOS - discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), deverão ser apresentadas, concomitantemente, as devidas justificativas."
Pregoeiro	07/05/2018 10:30:14	Para MARIANA VAN ERVEN SANTOS - Assim, solicito ao Senhor Fornecedor o encaminhamento das devidas justificativas, via anexo, no prazo de 1h.
Sistema	07/05/2018 10:31:42	Senhor fornecedor MARIANA VAN ERVEN SANTOS, CNPJ/CPF: 10.462.672/0001-72, solicito o envio do anexo referente ao ítem 1.
10.462.672/0001-72	07/05/2018 10:32:30	Bom dia
10.462.672/0001-72	07/05/2018 10:36:10	Sra. Pregoeira, somente para compreendermos o questionamento, informamos que a justificativa foi enviada com a Declaração dos Contratos Firmados, ao final do documento:
10.462.672/0001-72	07/05/2018 10:36:35	JUSTIFICATIVAS PARA A VARIAÇÃO PERCENTUAL SUPERIOR A 10% Conforme determina a legislação e o instrumento convocatório, foi utilizado a receita bruta registrada no balanço de 2016, relacionando com a receita de contratos vigentes em 2018. Ora, é evidente que tal relação gera tais discrepâncias, isto devido ao aspecto temporal.
10.462.672/0001-72	07/05/2018 10:37:20	Cabe destacar também, a inclusão de um novo contrato com o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, que iniciou suas atividades em 01/03/2018, desta forma, logicamente esta receita não foi alcançada em 2016. Além disso, as repactuações normais anuais, conforme Termos Aditivos anexos.
Pregoeiro	07/05/2018 10:40:34	Para MARIANA VAN ERVEN SANTOS - Senhor Fornecedor, estamos analisando a documentação.
10.462.672/0001-72	07/05/2018 10:41:15	Desta forma, devemos encaminhar novamente?
Sistema	07/05/2018 10:44:42	Senhor Pregoeiro, o fornecedor MARIANA VAN ERVEN SANTOS, CNPJ/CPF: 10.462.672/0001-72, enviou o anexo para o ítem 1.
Pregoeiro	07/05/2018 10:46:09	Para MARIANA VAN ERVEN SANTOS - Foram localizadas as justificativas nos documentos de habilitação econômica em: Declaração de Contratos Firmados. Assim, encaminharemos as justificativas apresentadas nesse documento para a área de contabilidade. Suspenderemos a sessão com retorno para 9/5/2018 às 10h para continuidade do certame.
Pregoeiro	09/05/2018	Bom dia Senhores Fornecedores!

	10:06:01	

Ora, como visto acima, houve a clara intenção de diligenciamento quando verificada a ausência de informação requerida em edital, para a empresa vencedora.

Ainda que se tenha como pano de fundo que a informação já estava ou não contida nos documentos de habilitação inicialmente enviados, conforme defendeu a empresa vencedora, o fato concreto é que houve o diligenciamento efetivo por parte do Pregoeiro, permitindo a outro concorrente que não esta recorrente, a complementação de informações.

Pelo exposto, resta claro o tratamento anti-isonômico dispensado para a empresa vencedora com relação à inabilitação ilegal e restritiva a que esta recorrente foi submetida.

Desta forma, requer-se desde já que o mesmo tratamento dispensado à empresa declarada vencedora seja conferido à esta recorrente, pugnando-se assim pelo completo diligenciamento das informações, na qualificação-técnica desta recorrente, no intuito pleno de dar a moralidade exigida ao certame em questão.

2. OBSERVAÇÃO

O presente recurso possui imagens, planilhas e tabelas os quais foram encaminhados ao e-mail licitacao@detran.df.gov.br devido a incapacidade do sistema comprasnet de recepcionar tal formato de documento.

3. DOS PEDIDOS

Confiante no espírito público da Sra. Pregoeira, aduzidas as razões que balizaram e fundamentam o presente Recurso Administrativo, vem requer que seja atribuído efeito suspensivo ao presente recurso, com o recebimento e análise da presente peça, por preencher os requisitos de admissibilidade e tempestividade previstos, A FIM DE QUE SEJA ACOLHIDO PLENAMENTE O PRESENTE RECURSO ADMINISTRATIVO, ESPECIALMENTE EM FACE DO PRINCÍPIO DA VINCULAÇÃO AO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO, PARA QUE SEJA REFORMADA A DECISÃO QUE CONSIDEROU INAPTA A EMPRESA RECORRENTE, DE MODO QUE A MESMA SEJA

AUTORIZADA A PERMANECER PARTICIPANDO DO CERTAME, OPORTUNIZANDO LHE A COMPROVAÇÃO DA SUA CAPACIDADE TÉCNICA, EM RELAÇÃO A TODOS OS REQUISITOS ORA QUESTIONADOS.

Ainda assim, caso não seja esse o entendimento da Sra. Pregoeira, o que se admite apenas a título argumentativo, requer sejam informados, de forma devidamente fundamentada, os motivos pelos quais se entende pela manutenção da decisão administrativa combatida, considerando os argumentos acima alinhavados, bem como a remessa dos autos à autoridade superior, para conhecimento e acolhimento do presente apelo, tendo em vista o que acima se expôs.

Desde já, antecipamos que caso o presente recurso não seja deferido, a informação sobre as presentes irregularidades será encaminhada ao Tribunal de Contas do Distrito Federal, bem como à Secretaria de Transparência e Controle do Governo do Distrito Federal para as providências cabíveis, sem prejuízo do eventual manejo da ação pertinente junto ao Poder Judiciário.

Termos em que, pede deferimento.

Brasília/DF, 14 de maio de 2018.

MULTICANAL CONTACT CENTER LTDA
Raphael Leonardo Estanislau Neves
Diretor Técnico
RG n°. 1.506.835
CPF. 636.133.601-87

São Paulo, 05 de março de 2015.

SOLICITAÇÃO DE ORÇAMENTO

Solicitamos orçamento de preço para o serviço abaixo discriminado.

Enviar resposta **com a maior brevidade possível**, aos cuidados de ALEXANDRE BALTHAZAR, abalthazar@prefeitura.sp.gov.br, (11) (fone) 3396-1446 ou fax (11) 3396-1448 das 07:00 às 16:00h.

Termo de Referência

Especificações Técnicas e Condições de Execução

1. OBJETO

O presente Termo de Referência tem como objeto a **CONTRATAÇÃO** de Empresa ou Instituição Filantrópica voltada para o emprego de pessoas portadoras de deficiência física, para prestação de serviços de teleatendimento, fornecendo operadores para o sistema operacional de atendimento e despacho vigente na Central de Regulação de Urgências do **Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU-192)** da Cidade de São Paulo, conforme as características, quantidades e períodos a seguir discriminados.

2. ESCOPO DOS SERVIÇOS

2.1. A **PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PARA ATENDIMENTO NA CENTRAL DE REGULAÇÃO DO SAMU 192**, objeto deste Termo de Referência, contempla o seguinte escopo:

2.1.1. Atendimento Operacional - Recepção de chamadas e ocorrências, por meio de atendimento telefônico ou por transmissão de dados, e despacho das unidades de atendimento, através dos meios disponíveis, com registro no sistema operacional vigente na Central de Regulação do SAMU 192 da Cidade de São Paulo, além do monitoramento e das ações relacionadas ao controle das demandas e despachos.

2.1.2. Gestão administrativa – Ações decorrentes das relações trabalhistas além de seleção, coordenação, supervisão, monitoramento, controle, capacitação e qualificação dos recursos humanos e das ações relacionadas à equipe de profissionais previstas neste “Termo de Referência”.

2.2. A **CONTRATADA** terá como principais objetivos:

2.2.1. Fornecer operadores para acolhimento de solicitações e despacho de meios para as demandas que chegam à Central de Regulação do SAMU, assim como transmitir orientações que couberem, dentro do seu nível de competência, definido pelo protocolo operacional vigente da **CONTRATANTE**;

2.2.2. Através de seus funcionários, executar os serviços com o zelo, responsabilidade, assiduidade, e qualidade requeridos para os serviços contratados;

2.2.3. Responsabilizar-se pelos registros de todas as solicitações, assim como das ações consequentes, em instrumento previamente definido pelo **CONTRATANTE;**

2.2.4. Estar ciente das responsabilidades e da importância do serviço prestado ao SAMU 192 e as implicações e consequências relacionadas às eventuais falhas no seu desempenho.

3. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

3.1. A **CONTRATADA**, através de seus funcionários, deverá estar apta a operar o sistema de atendimento, regulação e despacho vigente na Central de Regulação do SAMU 192, sob supervisão e subordinação técnica direta da equipe de Regulação Médica do SAMU, composta por médicos, enfermeiros e demais técnicos designados pela **CONTRATANTE**.

3.1.1. Eventuais alterações do sistema operacional adotado pela **CONTRATANTE** serão notificadas à **CONTRATADA** em tempo hábil para as providências que couberem, sem ônus à **CONTRATANTE.**

3.1.2. A **CONTRATADA**, através de seus funcionários, deverá estar apta para operar o sistema de atendimento, com provisionamento individual de até 40 (quarenta) postos de atendimento, destinados a esta função, mantendo em seu quadro o quantitativo necessário para a manutenção da qualidade do atendimento, de acordo com a projeção de demanda estabelecida, de acordo com a faixa de horário e dentro dos parâmetros de tempo definidos.

3.2. Atendimento Inicial (acolhimento) - Serviço receptivo de chamados ou solicitações, por meio de contato pessoal via atendimento telefônico ou por outro meio tecnológico, com registro das informações obtidas no sistema operacional vigente na Central de Regulação do SAMU 192 da Cidade de São Paulo.

3.2.1. O **"acolhimento"**, respeitando as orientações vigentes do **CONTRATANTE**, contempla as atividades básicas a seguir:

3.2.1.1.1. Atender, solicitar, fornecer e registrar as informações e/ou esclarecer sobre as solicitações telefônicas recebidas e encaminhamentos efetuados;

3.2.1.1.2. Fornecer número de protocolo de atendimento, ou outro instrumento de seguimento utilizado, para os usuários no ato da abertura da ocorrência visando o controle e acompanhamento do atendimento;

3.2.1.1.3. Interrogar, ouvir, registrar e orientar o solicitante de acordo com os protocolos operacionais do SAMU e suas recomendações;

3.2.1.1.4. Preencher as planilhas, formulários e relatórios específicos dos serviços prestados, estipulados pelo **CONTRATANTE;**

3.3. Atendimento meio (despacho)- Serviço de ativação e empenho dos meios mais adequados para o atendimento das demandas acolhidas, ou decorrentes do processo de regulação médica, de acordo com o protocolo vigente na Central de Regulação do SAMU 192 da Cidade de São Paulo;

3.3.1. O **"despacho"**, respeitando as orientações do **CONTRATANTE**, contempla as atividades básicas a seguir:

3.3.1.1. Qualificação dos meios de atendimento mais adequados para a assistência ao chamado sob a orientação da equipe de regulação médica ou outros profissionais definidos pelo **CONTRATANTE**;

3.3.1.2. Interação com as equipes de atendimento por meio de contato telefônico, radiofônico ou outros meios de comunicação junto às bases, ambulâncias e/ou veículos de atendimento pré-hospitalar para transmissão e recepção de informações, atendimento de solicitações de apoio e atualização de *status* operacional das equipes.

3.3.1.3. Acompanhamento das solicitações pendentes de despacho, monitorando as ocorrências de acordo com a classificação de risco, inicialmente definida pelo sistema de regulação vigente, despachando os meios necessários para atendimento tão logo identificado a disponibilidade sob a orientação da equipe de regulação médica ou outros profissionais definidos pelo **CONTRATANTE**;

3.3.1.4. Acompanhamento de todo o processo de despacho e conclusão das ocorrências repassadas às ambulâncias e/ou veículos de atendimento pré-hospitalar;

3.3.1.5. Registro de atividades, preenchimento de planilhas e formulários específicos dos serviços;

3.3.1.6. Atuação conforme protocolos dos serviços e recomendações do SAMU 192;

3.4. Atendimento fim (encerramento)

3.4.1. Consiste no registro de informações obtidas junto às equipes de atendimento referentes à ocorrência na qual foram empenhadas, como identificação de pacientes, confirmação de diagnósticos, condutas, horários, destino, resoluções e demais informações necessárias.

3.4.2. Redefinir e registrar o *status* operacional das equipes de atendimento após o encerramento da ocorrência.

Supervisão de Atendimento:

3.4.3. Deverá compor o serviço de atendimento da Central do SAMU 192 o "supervisor de atendimento", de responsabilidade da **CONTRATADA**, devendo este ser apto e qualificado para as ações relativas e compatíveis com a operação e manutenção do sistema operacional de atendimento, regulação e despacho vigente do SAMU 192;

3.4.3.1. A **CONTRATADA** deverá dispor de 2 (dois) supervisores por turno além do provimento de atendentes despachadores definidos.

3.4.3.2. São funções atualmente previstas para o "supervisor de atendimento e despacho", podendo estas serem modificadas de acordo com eventuais alterações do sistema operacional do SAMU e previamente comunicadas pelo **CONTRATANTE:**

3.4.3.2.1. Supervisão administrativa e operacional do teleatendimento humano receptivo ativo de ocorrências do SAMU-192, para que os mesmos executem suas atividades conforme previsto no contrato;

3.4.3.2.2. A supervisão de atendimento responderá pelas rotinas do sistema de atendimento vigente, níveis de serviços acordados, produtividade dos agentes de teleatendimento, análise de resultados e ações de melhoria da equipe, atuando conforme protocolos dos serviços e do SAMU-192, de acordo com cada situação;

3.4.3.2.3. Responder pela elaboração de relatórios gerenciais, planilhas e formulários específicos dos serviços, pré-estabelecido pela **CONTRATANTE** e/ou conforme protocolos dos serviços e recomendações do SAMU-192;

3.4.3.2.4. Supervisão do despacho e fechamento de atendimentos na Central de Regulação do SAMU-192, em conjunto com representante da **CONTRATANTE**;

3.5. Coordenação de Serviços:

3.5.1. Deverá compor o serviço de atendimento da Central do SAMU 192 o "coordenador de serviços", de responsabilidade da **CONTRATADA**, devendo este ser apto e qualificado para as ações relativas e compatíveis com a operação e manutenção do sistema operacional de atendimento, regulação e despacho vigente do SAMU 192.

3.5.2. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar 01 (um) Coordenador.

3.5.2.1. São funções atualmente previstas ao "coordenador de serviços", podendo estas, serem modificadas de acordo com eventuais alterações do sistema operacional do SAMU e previamente comunicadas pelo **CONTRATANTE:**

3.5.2.2. Gestão global do contrato em termos de administração dos recursos humanos alocados, qualidade dos serviços estabelecidas neste Termo de Referência, relatórios gerenciais e interface com o gestor da **CONTRATANTE,** responsável pelos serviços;

3.5.2.3. Coordenar o serviço de supervisão da **CONTRATADA**.

3.6. Treinamento e capacitação – A **CONTRATADA** deverá manter sob sua responsabilidade as ações de treinamento e capacitação inicial de seus funcionários, referentes às atividades de teleatendimento e de radio-operação, bem como aquelas que possibilitem o aperfeiçoamento e atualização das certificações relacionadas ao melhor desempenho e qualidade da prestação do serviço.

3.6.1. Cabe a **CONTRATADA** a documentação, através de registro individualizado, de todas as ações de treinamento, capacitação e aprimoramento contínuo de seus funcionários**;**

3.6.2. As atividades de capacitação referentes à utilização do sistema operacional vigente, protocolos e as referentes a conhecimentos específicos da área de atendimento em central de regulação de urgências médicas serão de responsabilidade da **CONTRATANTE** através do seu Núcleo de Educação em Urgência-NEU, direta ou indiretamente.

3.6.3. Cabe à **CONTRATADA** manter, dispor e apresentar seus funcionários para as ações de capacitação e treinamento citadas acima, sempre que solicitado pela **CONTRATANTE,** assim como sua adequada substituição nos postos de atendimento e despacho durante estas ações.

3.6.4. As ações de capacitação e treinamento específicos, a cargo da **CONTRATANTE,** só serão oferecidos aos funcionários com vínculo empregatício formal com a **CONTRATADA** apresentados por ela para prestarem serviços na Central de Regulação do SAMU.

3.6.5. Durante o processo de capacitação, caso seja verificado o não aproveitamento adequado ou ausência de perfil compatível com a função, por parte do funcionário da **CONTRATADA,** este não será aproveitado para trabalhar na Central de Regulação do SAMU.

3.6.6. Cabe à **CONTRATADA** a apresentação prévia do planejamento das ações de educação continuada ao **CONTRATANTE**.

4. Qualidade Geral dos Serviços:

4.1 A qualidade geral dos serviços será avaliada periodicamente, em conjunto com representantes da **CONTRATANTE**, através dos instrumentos de avaliação e mensuração de serviços vinculados a este “Termo de Referência”, acrescido das metodologias de avaliação adotadas pelo sistema operacional de atendimento, regulação e despacho vigentes no SAMU 192;

4.2 Para a qualidade geral dos serviços serão também avaliadas assiduidade, asseio, postura e comportamento dos funcionários da **CONTRATADA;**

4.3 As ações de avaliação de qualidade geral dos serviços adotadas poderão ser alteradas de acordo com as diretrizes de Coordenação do SAMU;

5. VOLUMETRIA E NÍVEIS BÁSICOS DE SERVIÇOS REQUERIDOS:

Quanto aos serviços implantados, visando atender as demandas exigidas, ficam estabelecidas:

5.1. Volume Diário Médio de Ligações: A projeção do volume médio de ligações é de 8000 ligações/dia, devendo ser registradas e acompanhadas pelo **CONTRATANTE** através

de relatório de produção. A **CONTRATADA** deverá garantir, através de seus funcionários, o atendimento de acordo com os padrões de qualidade estipulados neste Termo de Referência pelo **CONTRATANTE**, seguindo os seguintes parâmetros:

5.2. Análise qualitativa das ligações:

5.2.1. Taxa de abandono de ligações inferior a 5%;

5.2.2. Velocidade de atendimento das ligações inferior a 10 segundos para o mínimo de 90% do total de ligações, garantindo o atendimento em tempo adequado: 90/10 90% das ligações atendidas em até 10 segundos, equivalente a atendimento em até 3 toques;

5.3. TMA (Tempo Médio de Atendimento):

O tempo médio estimado pelo protocolo de atendimento e despacho vigente na Central de Operações do SAMU 192 é de 3 minutos.

5.4. Treinamento, capacitação: Comprovação das ações de treinamento, capacitação referentes às atividades de teleatendimento e de rádio-operação para todo o efetivo dos funcionários contratados em atividades deste Termo de Referência.

6. HORÁRIO E LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

6.3. A proposta deverá considerar a execução ininterrupta dos serviços em regime de 24 X 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), conforme detalhado a seguir, na Central de Operações do **CONTRATANTE**, instalada na Rua Jaraguá, Nº 836, Bairro do Bom Retiro, São Paulo, Capital.

6.3.1. Em caso de implantação de central descentralizada ou mudança de endereço a **CONTRATANTE** deverá informar com antecedência de 30 dias o novo posto de trabalho, cabendo a **CONTRATADA** preencher o atendimento.

7. HORÁRIOS E OCUPAÇÃO DOS SERVIÇOS POR ATIVIDADE

7.1. **Atendimento Operacional** será executado ininterruptamente, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com o número de atendentes proporcional à projeção de chamadas telefônicas por faixas de horário, adequada de forma contínua à análise do histórico de ligações, respeitando-se o quadro do **item 8**;

7.2. **Supervisão Operacional**: será executada ininterruptamente, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, respeitando-se o mínimo de 2 (dois) contratado na função no período destacado;

7.3. **Coordenação dos Serviços:** será realizada de segunda a sexta feira, exceto feriados, das 09h00min às 18h00min, respeitando-se o mínimo de 1 (hum) contratado na função no período destacado;

8. EQUIPE TÉCNICA MÍNIMA PROJETADA PARA OS SERVIÇOS

Considerando os níveis de serviços requeridos, a distribuição horária das Ligações e o Tempo Médio de Atendimento (TMA), especificada no item 5.3, bem como as

informações deste documento, a **CONTRATADA** deverá projetar uma equipe composta de no mínimo os seguintes postos de trabalho (PA):

Função	Horário(24X7)	Nº PA mínima
Atendimento operacional	00:00/06:00	25
Atendimento operacional	06:00/12:00	35
Atendimento operacional	12:00/18:00	40
Atendimento operacional	18:00/24:00	35

9. PERFIL DOS PROFISSIONAIS

9.1. Do Atendimento Operacional:

9.1.1. Maior de 18 anos;

9.1.2. Escolaridade: Formação em ensino médio;

9.1.3. Experiência mínima de 1 ano em teleatendimento;

9.1.4. Habilidade em redigir textos e análises executivas;

9.1.5. Conhecedor de rotinas técnicas associadas à função e aos serviços prestados;

9.1.6. **Perfil pessoal:** Sensibilidade humana, facilidade de comunicação, fluência verbal, boa dicção, audição e com visão capaz de permitir a perfeita utilização do sistema, adequada postura profissional e emocional e pró-atividade, capacidade de manutenção de sigilo profissional, capacidade de trabalhar em equipe, disposição para cumprimento de normas, regulamentos e orientações, capacidade de absorção de conhecimento através de experiência diária, bem como através de treinamentos formais fornecidos pela **CONTRATADA** ou pela **CONTRATANTE**;

9.1.7. **<u>Cuidados Adicionais Requeridos dos Profissionais de Atendimento:</u>**

9.1.7.1. Os **profissionais de Atendimento** devem demonstrar e observar as seguintes habilidades e condutas de atendimento, a serem formalizadas em manual de procedimentos:

a. Calma, sensibilidade, dedicação, força de vontade, preocupação e respeito com os interlocutores (usuários) e colegas de trabalho;

b. Conversar com voz em volume/tom adequado, calma, uniforme, segura e clara, de forma a propiciar o correto entendimento do interlocutor quanto a perguntas, respostas, instruções, etc;

c. Atenção e preocupação com o interlocutor, de forma que a pessoa ao telefone tenha certeza de que está falando com alguém que se importa com ele;

d. Manter a constante atenção do interlocutor, evitando vazios na conversa e explicando claramente o processo e procedimentos em curso, assim como dando oportunidade do interlocutor falar, e, se necessário interrompendo perguntas ou instruções que devem ser retomadas após fala do interlocutor;

e. Acalmar o interlocutor demonstrando segurança e conhecimento nas perguntas, respostas e orientações, inclusive quando apropriado, fornecer posicionamento de que a ajuda está a caminho e que vai ajudar o interlocutor até que a equipe de emergência chegue;

f. Evitar qualquer declaração que possa criar expectativas irreais ou inatingíveis para a pessoa ao telefone;

g. Comportamento proibido: nunca fazer nenhuma declaração ou tomar qualquer ação que possa criar sentimentos de raiva, confusão, ansiedade ou desespero para a pessoa ao telefone, família ou paciente;

h. Aplicar técnicas para acalmar, utilizando práticas de persistência repetitiva, que são necessárias quando o solicitante está alterado emocionalmente;

9.2. Do Coordenador de Serviços

9.2.1. Maior de 18 anos;

9.2.2. Escolaridade: Formação superior completa em administração ou áreas afins;

9.2.3. Experiência mínima de 2 anos gestão ou coordenação de projetos/serviços de tecnologia ou *contact center*;

9.2.4. Conhecedor de ferramentas e processos de "*call center*",

9.2.5. Conhecedor de rotinas administrativas, especialmente de RH;

9.2.6. Habilidade em redigir textos, manipulação de planilhas e análises executivas;

9.2.7. **Perfil pessoal:** liderança, trabalho em equipe, pró-atividade, empreendedor e senso organizacional em documentação e processos, sensibilidade humana, facilidade de comunicação, fluência verbal, boa dicção, audição e com visão capaz de permitir a perfeita utilização do sistema, adequada postura profissional e emocional, capacidade de manutenção de sigilo profissional, capacidade de trabalhar em equipe, facilidade de acesso e relacionamento com níveis gerenciais e executivos, disposição para cumprimento de normas, regulamentos e orientações de superiores, capacidade de absorção de conhecimento através de experiência diária, bem como através de treinamentos formais fornecidos pela **CONTRATADA** ou pelo **CONTRATANTE**;

9.3. Supervisor de Serviços:

9.3.1. Maior de 18 anos;

9.3.2. Escolaridade: Formação em ensino superior ou em curso;

9.3.3. Experiência mínima de 1 anos em teleatendimento ;

9.3.4. Conhecedor de ferramentas e processos de "*call center*";

9.3.5. Conhecedor de rotinas administrativas, especialmente de RH;

9.3.6. Habilidade em redigir textos, manipulação de planilhas e análises executivas;

9.3.7. **Perfil pessoal:** liderança, trabalho em equipe, pró-atividade, empreendedor e senso organizacional em documentação e processos, sensibilidade humana, facilidade de comunicação, fluência verbal, boa dicção, audição e com visão capaz de permitir a perfeita utilização do sistema, adequada postura profissional e emocional, capacidade de manutenção de sigilo profissional, capacidade de trabalhar em equipe, disposição para cumprimento de normas, regulamentos e orientações de superiores, capacidade de absorção de conhecimento através de experiência diária, bem como através de treinamentos formais fornecidos pela **CONTRATADA** ou pelo **CONTRATANTE**;

10. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

10.1. A **CONTRATADA** obriga-se a:

10.1.1. A executar fielmente os serviços especificados no Termo de Referência, através de funcionários devidamente treinados e com bons antecedentes.

10.1.2. Designar por escrito, preposto(s) que tenha(m) poder(es) para resolução de possíveis ocorrências durante a execução deste contrato.

10.1.3. Fazer seguro de seus trabalhadores contra riscos de acidente de trabalho, responsabilizando-se também, pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato, conforme exigência legal.

10.1.4. Obedecer, na execução e desenvolvimento do seu trabalho, as determinações do Ministério do Trabalho, bem como, a legislação técnica vigente e as normas e procedimentos internos do **CONTRATANTE**, de engenharia de segurança e medicina e meio ambiente do trabalho, que sejam aplicáveis à execução específica da atividade.

10.1.5. Cumprir as legislações Federais, Estaduais e Municipais que interfiram na execução dos serviços.

10.1.6. Reparar e corrigir, às suas expensas, no prazo fixado pelo **CONTRATANTE**, qualquer irregularidade na prestação dos serviços que lhe for comunicada, sem prejuízo da aplicação de penalidades e da rescisão contratual, se cabível.

10.1.7. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização dos serviços pelo **CONTRATANTE**.

10.1.8. Manter constante e permanente vigilância sobre os serviços executados, materiais e equipamentos, cabendo-lhe a responsabilidade por quaisquer

perdas e danos que venham a ocorrer, desde que por comprovada culpa, durante a vigência do contrato.

10.1.9. Manter seus empregados regularmente registrados segundo as normas da Consolidação das Leis do Trabalho, assumindo inteira responsabilidade pelas obrigações trabalhistas e previdenciárias decorrentes dessas relações de emprego.

10.1.10. Apresentar, no momento do início da execução dos serviços, relação nominal de seus empregados em atividade nas dependências da **CONTRATANTE**, responsabilizando-se por todos os prejuízos que esses possam ocasionar no desempenho de suas atribuições;

10.1.10.1. A relação, a que se refere este item, deverá ser atualizada sempre que houver alteração no quadro de empregados;

10.1.11. Afastar imediatamente das funções designadas qualquer integrante de sua equipe cuja permanência nos serviços for julgada pela **CONTRATANTE** inconveniente, substituindo-o para que não haja prejuízo ao serviço.

10.1.12. Atender prontamente todas as recomendações da **CONTRATANTE,** que visem à regular execução do presente termo de referência;

10.1.13. Manter seu pessoal identificado por meio de crachás, com fotografia recente; e identificação de sua função hierárquica;

10.1.14. A empresa ou instituição **CONTRATADA** deverá alocar nos serviços funcionários contratados sob regime trabalhista de acordo com a CLT.

10.1.15. Empregar Pessoas com deficiência nos serviços objeto do contrato, nos termos da legislação específica;

10.1.16. Realizar a gestão e administração do contrato e da equipe alocada, englobando recursos humanos, qualidade geral dos serviços e relatórios gerenciais;

10.1.17. Diligenciar na escolha de seus funcionários a serem alocados nos serviços, de forma que os mesmos possam deslocar-se, alimentar-se e desenvolver outras atividades de subsistência sem depender de auxilio dos servidores públicos e do próprio **CONTRATANTE**;

10.1.18. Efetuar os exames médicos, físicos e psíquicos necessários nos funcionários envolvidos nos serviços, responsabilizando-se integralmente por sua habilitação para o desempenho e contexto das funções;

10.1.19. A Empresa ou Instituição **CONTRATADA**, não poderá subcontratar os funcionários a serem alocados nos serviços objeto do contrato, bem como não poderá subcontratar ou associar-se ou consorciar-se ou estabelecer aliança ou parceria com terceiros para a execução dos serviços e para prover os recursos de infraestrutura previstos neste documento;

10.1.20. Respeitar e atender plenamente os requerimentos legais, especialmente NR17-Anexo 2 e PROBARE, fazendo com que os profissionais alocados nos serviços observem jornada de trabalho de acordo com a legislação pertinente ao tipo de serviço contratado;

10.1.21. Elaborar proposta técnico-financeira considerando todas as informações deste documento;

10.1.22. Manter equipe de apoio composta por profissionais capacitados objetivando a manutenção da qualidade de atendimento de forma a suprir as necessidades detectadas pela **CONTRATADA** especialmente no que se refere ao item Perfis e Responsabilidades dos de seus Profissionais.

10.1.23. Quando necessário e desde que planejado com antecedência mínima de 10 dias, o **CONTRATANTE**; poderá solicitar reciclagem e/ou treinamento técnico ou comportamental dos profissionais da **CONTRATADA** envolvidos nos serviços;

10.1.24. Toda e qualquer comunicação à **CONTRATANTE** deverá se efetuada por escrito, podendo ser realizada por meio eletrônico;

10.1.25. Manter durante toda a execução do ajuste, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Termo de Referência.

10.1.26. Proporcionar, durante a execução dos serviços ora contratado, aos seus profissionais toda a assistência para as necessidades especiais que os mesmos apresentarem.

10.1.27. Manter sob sua responsabilidade as ações de treinamento e capacitação inicial de seus funcionários, referentes às atividades de teleatendimento e de radio-operação, relacionadas ao melhor desempenho e qualidade da prestação do serviço.

10.1.27.1. Cabe a **CONTRATADA** a documentação, através de registro individualizado, de todas as ações de treinamento, capacitação e aprimoramento contínuo de seus funcionários**;**

10.1.27.2. Cabe à **CONTRATADA** manter, dispor e apresentar seus funcionários para as ações de capacitação e treinamento citadas acima, sempre que solicitado pela **CONTRATANTE,** assim como sua adequada substituição nos postos de atendimento e despacho durante estas ações.

10.1.28. Cabe à **CONTRATADA** a apresentação prévia do planejamento das ações de educação continuada ao **CONTRATANTE**.

10.1.29. As ações de capacitação e treinamento específicos a cargo da **CONTRATANTE,** só serão oferecidos aos funcionários com vínculo empregatício formal com a **CONTRATADA** apresentados por ela para prestarem serviços na Central de Regulação do SAMU. Caso seja verificado o não aproveitamento adequado ou ausência de perfil compatível com a função, este funcionário não será aproveitado para trabalhar na Central de Regulação do SAMU.

10.2. A **CONTRATANTE** obriga-se a:

10.2.1. A disponibilizar toda infraestrutura necessária para Operação das posições de atendimento visando atender as exigências deste Termo de Referência,

10.2.2. Serão disponibilizadas pelo SAMU-192 as seguintes configurações das estações de trabalho, conforme segue:

10.2.2.1. Atendimento operacional com 40 (quarenta) posições
10.2.2.2. Serão fornecidos pelo **CONTRATANTE** suporte necessário para a gestão (coordenação), supervisão e monitoramento dos profissionais.

10.2.3. Realizar as atividades de capacitação referentes à utilização do sistema operacional vigente, protocolos e as referentes a conhecimentos específicos da área de atendimento em central de regulação de urgências médicas, através do seu Núcleo de Educação, direta ou indiretamente.

10.2.4. Assegurar, à **CONTRATADA**, condições para o regular cumprimento das obrigações assumidas, inclusive realizando o pagamento pelos serviços prestados na forma do ajustado entre as partes.

10.2.5. Manter livros de ocorrências na unidade, no qual o servidor responsável pelo acompanhamento da execução dos serviços deverá fazer anotações diárias dos incidentes havidos, em especial daqueles que importem em descumprimento das obrigações da **CONTRATADA**.

10.2.6. Indicar, após a assinatura do contrato, um representante, que será o responsável pelo acompanhamento do ajuste e pelos contatos com a **CONTRATADA**.

10.2.7. Arcar com todos os custos relativos à infraestrutura necessária aos serviços, incluindo-se os custos de telefonia.

10.2.8. Prover a adequada infraestrutura para a prestação dos serviços, em termos de recursos de tecnologia da informação, telecomunicações, mobiliários e prediais, inclusive de atendimento à legislação pertinente, visando atender este Termo de Referência.

10.2.9. Toda e qualquer comunicação à **CONTRATADA** deverá ser efetuada por escrito, podendo ser realizada por meio eletrônico;

11. DA FISCALIZAÇÃO, CONTROLE DA EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

11.1. Os serviços objeto deste Contrato serão executados pela **CONTRATADA**, com a supervisão e fiscalização do(a) senhor(a) Coordenador da Central de Regulação do SAMU e, na ausência ou impedimento deste(a), por servidor indicado pela **CONTRATANTE**.

11.2. A **CONTRATANTE** exercerá a fiscalização dos serviços contratados, de modo a assegurar o efetivo cumprimento da execução do escopo contratado;

11.3. Não obstante a **CONTRATADA** seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços especificados neste Termo de Referência, a **CONTRATANTE**; é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude da responsabilidade da **CONTRATADA**, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente por funcionário indicado, podendo para isso:

11.3.1. Solicitar a imediata substituição do funcionário da **CONTRATADA** que agir fora das determinações descritas nos scripts ou de forma diversa das políticas e normas da **CONTRATANTE**; recomendadas aos prestadores dos serviços objeto deste Termo;

11.3.2. Exigir junto à **CONTRATADA** a regularização das eventuais falhas ou irregularidades que forem verificadas, comunicando à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência, tudo sem prejuízo às penalidades cabíveis;

11.3.3. Supervisionar as atividades **CONTRATADA**, mediante avaliação periódica.

11.4. A ação ou omissão total ou parcial da fiscalização, não eximirá a **CONTRATADA** da responsabilidade pela execução dos serviços contratados.

11.5. A execução dos serviços objeto desta contratação deverá ser atestada pelo responsável pela fiscalização, por parte da **CONTRATANTE**, tendo como base o acompanhamento das PLANILHAS DO ANEXO II, atestado esse que deverá ser acompanhado da fatura ou nota fiscal fatura, bem como da cópia reprográfica da nota de empenho, para fins de pagamento.

11.6. O objeto do presente contrato será recebido mensalmente mediante relatório de medição dos serviços executados no mês, emitido pela **CONTRATADA**, sendo tal relatório submetido à fiscalização da **CONTRATANTE**, que após conferência, atestará se os serviços foram prestados a contento.

11.7. Havendo inexecução dos serviços, o valor respectivo será descontado da importância mensal devida à **CONTRATADA**, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

11.8. Findo o prazo do ajuste, o objeto deste Contrato será recebido consoante às disposições do artigo 73, inciso II, da Lei Federal n° 8.666/93 e demais normas pertinentes.

11.9. A fiscalização e supervisão se darão através do acompanhamento quanto à qualidade dos serviços, controle de desempenho e cumprimento de horários pela **CONTRATADA**.

12. DA MEDIÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

12.1. No último dia útil de cada mês, a **CONTRATADA** deverá efetuar a apuração dos serviços executados no respectivo mês, e, considerando os recursos contratados elaborar o correspondente relatório contendo os Agentes de Atendimento alocados, descrevendo dias e horários;

12.2. Para efeito de pagamento, as medições deverão ser realizadas com o seguinte procedimento:

12.2.1. No primeiro dia útil subsequente ao mês que os serviços foram prestados, a **CONTRATADA** deverá entregar o relatório contendo os quantitativos mensais descritos no item 8 deste termo e os respectivos valores apurados;

12.2.2. Na hipótese de glosas e/ou incorreções de quantitativos e/ou valores, o **CONTRATANTE** solicitará à **CONTRATADA** a retificação do relatório, objetivando a emissão da Nota Fiscal Fatura;

12.2.3. Serão considerados somente os serviços efetivamente realizados e apurados da seguinte forma:

12.2.3.1. O valor dos pagamentos será obtido mediante a aplicação dos preços unitários contratados às correspondentes quantidades de serviços efetivamente executados, descontadas as importâncias relativas às quantidades de serviços não aceitas e glosadas pelo **CONTRATANTE** por motivos imputáveis à **CONTRATADA;**

12.2.3.2. A aplicação dos descontos indicados no item imediatamente acima não prejudica a aplicação de sanções à **CONTRATADA**, em razão da não execução dos serviços;

12.2.4. O fiscal do contrato deverá apresentar os relatórios que comprovem a eficiência nos atendimentos telefônicos emitidos pelo sistema da **CONTRATADA** e o relatório de conformidade nos padrões de qualidade que atestará a realização da prestação dos serviços contratados;

12.2.5. Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, o **CONTRATANTE** atestará a medição mensal, comunicando a **CONTRATADA**, no prazo de 3 (três) dias contados do recebimento do relatório, o valor aprovado, e, autorizando a emissão da correspondente Nota Fiscal Fatura, a ser apresentada no primeiro dia subsequente à comunicação dos valores aprovados;

12.2.6. As Notas Fiscais Faturas deverão ser emitidas pela **CONTRATADA** contra o **CONTRATANTE** e apresentadas no endereço indicado, situado na **Rua JARAGUÁ, nº 858**, São Paulo, Capital;

12.2.7. Não haverá qualquer forma de subordinação dos prestadores de serviços alocados para as atividades executadas ao **CONTRATANTE,** o qual se limitará a fornecer à **CONTRATADA** as corretas informações dos serviços a serem executados;

12.2.8. A **CONTRATADA** se obriga a manter a composição da equipe local, no mínimo, dentro dos parâmetros definidos em sua proposta. Qualquer modificação a ser efetuada pela **CONTRATADA** na composição das equipes locais e de seu Supervisor deverá ser comunicada a **CONTRATANTE** com antecedência de 72 (setenta e duas) horas, para confecção de crachá e cadastro;

12.2.9. Caso a **CONTRATADA** precise substituir um profissional alocado, deverá informar ao **CONTRATANTE**; com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis para que o novo profissional possa inteirar-se dos procedimentos técnicos e administrativos para a boa execução dos serviços contratados;

12.2.10. Ao critério exclusivo da **CONTRATANTE** este poderá solicitar a substituição de funcionário da **CONTRATADA** alocado nos serviços, devendo o pedido ser formalizado até 5 (cinco) dias úteis, antes da substituição, que se fará obrigatoriamente, sob pena de incorrer a **CONTRATADA** em falta contratual;

12.2.11. Nos eventos de natureza internacional e de grande vulto que exijam condições especiais para prestação do serviço da Central de Operações do SAMU-192, poderá a **CONTRATANTE**, mediante o respectivo termo de aditamento, nos termos das legislações vigente exigir que a **CONTRATADA** faça as adequações necessárias no que se refere a contratação de profissional bilíngue para o atendimento.

12.2.12. A **CONTRATANTE** utilizará ferramenta de gestão de informações para gerenciar os serviços realizados pela **CONTRATADA,** ao nível de relatórios gerenciais e indicadores de performance ou outra forma a ser definida entre as partes durante a implantação dos serviços;

12.2.13. Serão realizadas reuniões de trabalho entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** para a análise do desempenho desta, sempre que houver necessidade, sendo as mesmas registradas em ata que deverá ser juntada ao processo referente a presente contratação;

12.2.14. Os níveis de serviços a serem observados pela **CONTRATADA** estão definidos no **item 8** deste documento;

12.2.15. A **CONTRATANTE** por intermédio de seus funcionários ou prepostos se reserva ao direito de efetuar inspeção de qualidade, em qualquer tempo, nos serviços realizados pela empresa **CONTRATADA;**

12.2.16. A **CONTRATADA** deverá indicar um gestor do contrato que se constituirá em elo com o gestor do **CONTRATANTE** e terá, além das responsabilidades anteriormente descritas, as seguintes atribuições adicionais:

a. Coordenação funcional de todos os recursos da **CONTRATADA** que prestam serviço nas dependências da **CONTRATANTE;**

b. Participar de reuniões junto às unidades, gerências e áreas operacionais da **CONTRATANTE** responsáveis pelos serviços;

c. Responsável pelo acompanhamento dos serviços prestados e o desempenho, tendo como premissa o definido no item 5 e seus subitens

d. Responsável pelo provimento de recursos humanos necessários para a prestação do serviço contratado;

e. Representa o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais internamente na **CONTRATANTE**;

f. Gerencia conflitos no cliente atuando de forma eficiente, estabelecendo um relacionamento de parceria e confiança entre o cliente e a **CONTRATADA**, garantindo assim o nível de satisfação do mesmo;

g. Gerar relatórios mensais de análise gerencial a ser definido com a **CONTRATANTE;**

12.2.17. Na fase de implantação dos serviços, a **CONTRATANTE** deverá realizar a integração da equipe alocada no contrato, para fornecer conhecimento sobre o sistema de atendimento, recursos tecnológicos da Central, serviços a serem executados e procedimentos existentes.

13. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

13.1. A **CONTRATADA** deverá apresentar, a cada pedido de pagamento que elabore, englobando uma ou mais Notas Fiscais, os documentos a seguir discriminados:

13.1.1. Atestado de recebimento e/ou aprovação da execução do objeto pela Unidade Requisitante;

13.1.2. Nota Fiscal ou Nota Fiscal-Fatura, Nota Fiscal de Serviços Eletrônica ou documento equivalente;

13.1.3. Fatura, no caso de apresentação da Nota Fiscal;

13.1.4. Cópia reprográfica da Nota de Empenho;

13.1.5. Certidão Negativa de Débito junto à Seguridade Social – CND;

13.1.6. Prova de regularidade perante a Fazenda Federal far-se-á pela apresentação conjunta da Certidão de Tributos e Contribuições Federais, expedida pela Secretaria da Receita Federal, e da Certidão da Dívida Ativa da União, expedida pela Procuradoria da Fazenda Nacional;

13.1.7. Certidão Negativa de Débitos com a Fazenda do Município de São Paulo (tributos mobiliários) ou declaração de inexistência de débito junto a PMSP.

13.1.8. Demonstrativo da retenção dos impostos devidos e outros descontos referentes ao pagamento da despesa;

13.1.9. Medições detalhadas que atestem a execução dos serviços executados no período a que se refere o pagamento;

13.1.10. Prova de regularidade com o FGTS;

13.1.11. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas-CNDT;

13.1.12. Relação atualizada dos empregados vinculados à execução do contrato;

13.1.13. Folha de frequência dos empregados vinculados à execução do contrato;

13.1.14. Folha de pagamento dos empregados vinculados à execução do contrato

13.1.15. Cópia da relação dos trabalhadores constantes do arquivo SEFIP

13.1.16. Cópia do protocolo de envio de arquivos, emitido pela conectividade social (GFIP/SEFIP)

13.1.17. Cópia da relação dos trabalhadores constantes do arquivo SEFIP do mês anterior ao pedido de pagamento.

13.1.18. Cópia da guia quitada do INSS correspondente ao mês anterior ao pedido de pagamento.

13.1.19. Cópia da guia quitada do FGTS correspondente ao mês anterior ao pedido de pagamento

13.1.20. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços mediante apresentação dos documentos acima citados, acompanhados, quando for o caso, do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza do mês de competência, descontados os eventuais débitos da **CONTRATADA**, inclusive os decorrentes de multas.

13.2. Para realização dos pagamentos mensais, a **CONTRATADA** deverá submeter, à **CONTRATANTE**, a nota fiscal relativa aos serviços prestados no mês de referência até o dia 5 (cinco) do mês subsequente, acompanhada do atestado de recebimento dos serviços, nos termos do item 11.5 – Termo de Referência.

13.3. Os pagamentos mensais obedecerão ao disposto nas Portarias da Secretaria das Finanças em vigor, ficando ressalvada a possibilidade de alteração das condições **CONTRATADA** em face da superveniência de normas federais ou municipais sobre a matéria.

13.4. O ISSQN – Imposto Sobre Serviço de Qualquer Natureza, por força do disposto na Lei nº 13.701, de 24.12.2003, e Decreto nº 44.540, de 29.03.2004, será retido na fonte pela PMSP.

13.4.1. Quando da emissão da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente, a **CONTRATADA** deverá destacar o valor da retenção, a título de "RETENÇÃO PARA O ISS". Considera-se preço do serviço a receita bruta a ele correspondente, sem nenhuma dedução.

13.4.2. Caso, por ocasião da apresentação da nota fiscal, fatura, recibo ou do documento de cobrança equivalente, não haja decorrido o prazo legal para recolhimento do FGTS e do ISSQN, poderão ser apresentadas cópias das guias de recolhimento referentes ao mês imediatamente anterior, devendo a **CONTRATADA** apresentar a documentação devida, quando do vencimento do prazo legal para o recolhimento, acompanhada de declaração em que ateste a correspondência entre a guia apresentada e o objeto contratual, ou de declaração de que não está sujeita ao pagamento do tributo, nos termos da Portaria SF 71/97

13.5. Nos termos do artigo 31 da Lei nº 8.212, de 24.07.91, alterado pela Lei nº 9.711, de 20.11.98, e IN-MPS/RFB nº 971 13/11/2009, a **CONTRATANTE** reterá 11% (onze por cento) do valor bruto da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente, obrigando-se a recolher, em nome da CONTRATADA, a importância retida até o dia 20 (vinte) do mês subsequente ao da emissão do respectivo documento de cobrança 20, antecipando-se esse prazo para o dia útil imediatamente anterior quando não houver expediente bancário naquele dia.

13.6. Quando da emissão da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente, a **CONTRATADA** deverá destacar o valor da retenção, a título de "RETENÇÃO PARA A SEGURIDADE SOCIAL".

13.6.1. Poderão ser deduzidos da base de cálculos da retenção, os valores dos custos de fornecimento incorridos pela **CONTRATADA** a título de vale-transporte e de vale-refeição, nos termos da legislação própria. Tais parcelas deverão estar discriminadas no documento de cobrança.

13.6.2. A falta de destaque do valor da retenção no documento de cobrança impossibilitará a **CONTRATADA** de efetuar sua compensação junto ao INSS, ficando a critério da **CONTRATANTE** proceder à retenção/recolhimento devidos sobre o valor bruto do documento de cobrança ou devolvê-lo à **CONTRATADA**.

13.7. Constatada incorreção, inexatidão ou a falta, a **CONTRATADA** será instada a proceder aos competentes ajustes da documentação necessária ao pagamento, cujo prazo recomeçará a fluir a partir da reapresentação dos novos documentos.

13.8. Quaisquer pagamentos não isentarão a **CONTRATADA** das responsabilidades contratuais, nem implicarão na aceitação dos serviços.

13.9. Na hipótese de pleitos relativos à revisão de preços, observar-se-ão as normas estipuladas pelo Decreto Municipal nº 49.286, de 06 de março de 2008.

13.10. Estando em termos a documentação apresentada, o pagamento devido será depositado em até 30 (trinta) dias, contados no último dia do mês de referência, na conta corrente que a **CONTRATADA** deverá manter no BANCO DO BRASIL, conforme Decreto Municipal nº 51.197/10 de 22/01/2010.

13.11. Em havendo atraso no pagamento, por culpa exclusiva da **CONTRATANTE**, os valores devidos serão acrescidos da respectiva compensação financeira, mediante requerimento expresso do Contratado, nos termos da Portaria SF nº 05 de 05 de janeiro de 2012.

13.11.1. Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o subitem 13.12, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% “pro-rata tempore”), observando-se, para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.

14. DO PRAZO CONTRATUAL

14.1. O prazo fixado para execução do objeto deste Termo de Referência será de 180 dias, contados da data de assinatura do contrato, podendo ser interrompido a qualquer momento, sem ônus para a municipalidade, assim que for viabilizada a licitação objeto do PA nº 20xx-x.xxx.xxx-x

15. DO CONTRATO E DA RESCISÃO

15.1. A presente contratação será regida pelas disposições da Lei Federal nº 8.666/93, combinada com a Lei Municipal nº 13.278/2002, o Decreto Municipal nº 44.279/2003 e demais normas complementares aplicáveis à espécie.

15.2. O ajuste poderá ser alterado nas hipóteses previstas no artigo 65 da Lei Federal 8.666/93.

15.3. Dar-se-á a rescisão desta contratação por qualquer dos motivos especificados no artigo 78 da Lei Federal n° 8.666/93, bem assim o referido no parágrafo único do artigo 29 da Lei Municipal n° 13.278/2002.

16. DAS SANÇÕES

16.1. Pela inobservância das especificações estabelecidas neste Termo de Referência, a **CONTRATADA** ficará sujeita além das sanções estabelecidas na Lei Federal n.º 8.666/93, e demais legislações pertinentes, as seguintes penalidades:

16.1.1. Advertência

16.1.2. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor global do contrato, pela inexecução total do objeto contratual;

16.1.3. Multa diária de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato, pelo retardamento no início da execução dos serviços até o 5º dia de atraso,

a partir do qual estará caracterizada a inexecução total do ajuste, com as consequências daí advindas;

16.1.3.1. Incide na mesma pena pecuniária, no caso de haver retardamento pela **CONTRATADA** na retirada da nota de empenho ou instrumento contratual;

16.1.4. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do preço mensal, pela inexecução parcial do contrato. Entende-se por inexecução parcial o não cumprimento das obrigações dispostas neste Termo de Referência.

16.1.5. Multa pelo descumprimento das hipóteses previstas nos itens 3, 4, 5 e 8 deste Termo de Referência: 0,2% (dois décimos por cento) de multa sobre o valor total mensal, por ocorrência e, se for o caso, por empregado;

16.1.6. Multa por desatendimento das determinações da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato: 1,0% (um por cento) sobre o valor contratual mensal por ocorrência;

16.1.7. Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o preço mensal do contrato, pelo descumprimento de qualquer outra cláusula, que não diga respeito diretamente à execução do objeto contratual;

16.1.8. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, pela rescisão do contrato por culpa da **CONTRATADA**.

16.1.9. Pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo de até 5 (cinco) anos, em razão da gravidade das infrações cometidas.

16.2. As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras.

16.3. O prazo para pagamento das multas será de 05 (cinco) dias úteis a contar da data de intimação da empresa apenada, sendo possível, a critério da **CONTRATANTE**, o desconto das respectivas importâncias do valor devido à **CONTRATADA**.

16.3.1. O não pagamento de multas no prazo previsto ensejará a inscrição do respectivo débito no CADIN e no Sistema Municipal da Dívida Ativa, bem como o ajuizamento do competente processo de execução fiscal.

17. DA PROPOSTA

17.1. A proposta deverá ser elaborada conforme modelo do ANEXO I. Informações adicionais somente serão consideradas, caso sejam de interesse do **CONTRATANTE** e não se contraponham aos requerimentos deste documento;

17.2. A proposta deverá contemplar as quantidades de profissionais no mínimo, conforme descrito neste documento;

17.3. A proposta deverá apresentar preços com o seguinte detalhamento:

17.3.1. Preço total pelo período de 180 DIAS

17.3.2. Preço total mensal considerando os volumes projetados;

17.3.3. Preço unitário por PA, de acordo com cada categoria profissional e equipe de retaguarda.

17.4. Nos preços cotados devem estar inclusos, além do lucro da **CONTRATADA**, todas as despesas e custos necessários ao cumprimento integral das obrigações decorrentes da contratação, tais como: custos salariais, encargos trabalhistas, benefícios ao empregado, despesas indiretas (BDI), transporte, tributos de qualquer natureza;

17.5. A **CONTRATADA** deverá declarar que aceita todas as condições do Termo de Referência, bem como se sujeita integralmente às disposições legais que regem as normas gerais sobre licitações e contratos no âmbito do poder público;

17.6. A apresentação de proposta não implica em obrigatoriedade do **CONTRATANTE,** na contratação dos serviços ou aceite de quaisquer propostas apresentadas, nem tampouco na contratação da proposta de menor valor apresentado;

17.7. A **CONTRATADA** deverá elaborar o preço considerando composição de equipe mínima capaz de manter a disponibilidade dos serviços e a qualidade estabelecida nos subitens 5.1, 5.2, 5.3 e 5.4, nos horários requeridos neste documento, conforme estabelecido no item 8, de acordo com os quadros constante no ANEXO I, nos termos da legislação trabalhista pertinente e recomendações do PROBARE.

17.8. A **CONTRATADA** deverá declarar que a proposta é válida por 60 (trinta) dias, contados a partir da data prevista para sua apresentação;

17.9. A **CONTRATADA** deverá, de acordo com a solicitação do **CONTRATANTE**, apresentar planilha detalhada da composição dos custos contidos neste termo de referência.

18. DA DOCUMENTAÇÃO

18.1. O proponente que apresentar menor preço estará obrigada, após solicitação da **CONTRATANTE**, a apresentar, devidamente atualizados os seguintes documentos e atestados:

18.1.1. Estatuto Social e Termo de Posse (Instituição filantrópica) e Contrato Social (Empresa)

18.1.2. Ata de Eleição (Instituição Filantrópica);

18.1.3. Certificado de Filantropia (Instituição Filantrópica);

18.1.4. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;

18.1.5. Certificado de Regularidade de Situação para com o Fundo de Garantia de Tempo de Serviço (FGTS);

18.1.6. Prova de inscrição nos cadastros estadual e municipal de contribuintes, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado;

18.1.7. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, mediante a apresentação de:

18.1.7.1. certidão negativa de débitos referentes a tributos e contribuições federais, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Ministério da Fazenda, e

18.1.7.2. certidão negativa quanto à Dívida Ativa da União, expedida pela Procuradoria da Fazenda Nacional.

18.1.8. Prova de regularidade para com as Fazendas Municipal e Estadual do domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e relativa aos tributos relacionados com a prestação licitada;

18.1.8.1. Caso a licitante não esteja cadastrada como contribuinte neste Município, deverá apresentar declaração firmada por seu representante legal/procurador, sob as penas da lei, do não cadastramento e de que nada deve à Fazenda do Município de São Paulo, relativamente aos tributos mobiliários.

18.1.9. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão 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.(NR) - Certidão Negativa de Débitos Trabalhista (CNDT)- Lei nº 12.440 de 07 de julho de 2011;

18.1.10. Serão aceitas certidões positivas com efeito de negativa e certidões positivas, que noticiem que os débitos certificados estão garantidos ou com sua exigibilidade suspensa;

18.1.11. Certificação do Selo de Ética do PROBARE (Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação), que assegura que a empresa ou instituição filantrópica atua de forma plenamente compatível com a Lei do SAS, Legislação Trabalhista, especialmente a NR17-Anexo 2 ;

18.1.12. Atestado(s) de capacidade técnica, em cópia autenticada por cartório competente, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome e a favor da empresa ou instituição filantrópica, que comprove a sua aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em característica com o objeto da licitação, qual seja, *Contact Center (Teleatendimento)*

18.1.12.1. Entende-se por pertinente(s) e compatível(eis) o(s) atestado(s) que comprove(m) a execução concomitante dos seguintes serviços, durante período mínimo de um mês, em quantidade correspondente a 50% (cinquenta por cento) do objeto desse Termo de Referência.

18.1.12.2. Será admitido o somatório de atestados para compor o quantitativo acima, desde que se refiram ao mesmo período de prestação dos serviços.

18.2. A(s) certidão(ões) ou atestado(s) deverá(ão) ser apresentado(s) em papel timbrado, original ou cópia reprográfica, assinados por autoridades ou representante de quem o expediu, com a devida identificação, indicando que os serviços foram prestados a contento.

18.3. A não apresentação da documentação exigida implicará na sua desclassificação.

19. DO CRITÉRIO DE ESCOLHA DO PREÇO

19.1. Para escolha da proposta vencedora, será adotado o critério de menor valor global;

19.2. O Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho da categoria utilizado **deverá ser apresentado juntamente à proposta de preços,** bem como o Certificação do Selo de Ética do PROBARE (Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação), que assegura que a empresa ou instituição atua de forma plenamente compatível com a Lei do SAS, Legislação Trabalhista, especialmente a NR17-Anexo 2 ;

20. Disposições Finais

20.1. Deverão ser apresentadas planilhas de formação de custos, especificando todos os custos relacionados com o serviço, inclusive alimentação, uniforme, treinamento, transporte e todos os demais custos diretos e indiretos relacionados à contratação na assinatura do contrato;

20.2. Os proponentes deverão apresentar as propostas em *PAPEL TIMBRADO*, contendo os seguintes dados:
Validade da proposta: 60 (sessenta) dias.

20.3. O proponente que apresentar menor preço deverá ter atualizado para apresentação quando solicitado pela CONTRATANTE os documentos mencionados no item 18 do Termo de Referência.

20.4. A empresa proponente deverá estar **CADASTRADA COMO FORNECEDOR DA PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO** e ter conta no **BANCO DO BRASIL,** informando na proposta a agência e nº da conta corrente no referido banco.

Agradecemos antecipadamente e colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

ANEXO I

Modelo de apresentação de proposta.

Proposta de preços por função e posto de atendimento.

FUNÇÃO	HORÁRIO	NÚMERO DE PA	VALOR (R$) UNITÁRIO/ PA / MENSAL	VALOR (R$) TOTAL ANUAL
Atendimento Operacional (24x7)	24 x 7	40		
Supervisor de Atendimento	24 x 7	02		
Coordenador	09:00 -18:00 h	01		
Valor Global da prestação de serviços	-	-		

Declaramos que, nos valores apresentados acima, estão inclusos todos os tributos, custos, insumos, uniformes, treinamentos e demais encargos que incidam sobre os serviços prestados, incluindo os benefícios discriminados na Convenção Coletiva indicada e no Termo de Referência.
Declaramos ainda que estamos de acordo com todas as exigências constantes no Termo de Referência

Os proponentes deverão apresentar as propostas em *PAPEL TIMBRADO*, contendo os seguintes dados:

- **Validade da proposta: 60 (sessenta) dias**.

A empresa proponente deverá estar CADASTRADA COMO FORNECEDOR DA PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO e ter conta no BANCO DO BRASIL, informando na proposta a agência e nº da conta corrente no referido banco.

A empresa de menor preço, quando solicitado, deverá entregar a documentação atualizada mencionada no item 18 do Termo de Referência.

ANEXO II

Medição dos Serviços

1.1- Medição quantitativa diária.

FUNÇÃO	HORÁRIO	NÚMERO DE PA	Nº DE FUNCIONÁRIOS PRESENTES	% DE FUNCIONÁRIOS "LOGADOS"
Atendimento Operacional (24hX7dias)	00:00 / 06:00	25		
	06:00 / 12:00	35		
	12:00 / 18:00	40		
	18:00 / 00:00	35		
Supervisor de Atendimento (24hX7dias)	00:00/06:00	2		
	06:00/12:00	2		
	12:00/1800	2		
	18:00/24:00	2		
Coordenador de Serviços (dias úteis)	9:00/18:00	1		
TOTAL GERAL		-		

1.2 – Medição quantitativa e qualitativa mensal.

FUNÇÃO	HORÁRIO	Nº DE LIGAÇÕES POR FAIXA HORÁRIA	% DE ABANDONO	VELOCIDADE DE ATENDIMENTO
Atendimento Operacional 24x7	00:00 / 06:00			
Atendimento Operacional 24x7	06:00 / 12:00			
Atendimento Operacional 24x7	12:00 / 18:00			
Atendimento Operacional 24x7	18:00 / 00:00			
TOTAL GERAL	-			

SOLICITAÇÃO DE ORÇAMENTO

Solicitamos orçamento para a prestação de serviço conforme abaixo discriminados.
Enviar resposta com a brevidade possível, aos cuidados de Alexandre Balthazar, abalthazar@prefeitura.sp.gov.br (11) 3396-1446 ou fax (11) 3396-1448 das 09:00 às 18:00h.

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

Especificações Técnicas e Condições de Execução

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

A CONTRATAÇÃO de Empresa ou Instituição Filantrópica voltada para o emprego de pessoas portadoras de deficiência física, para prestação de serviços de teleatendimento, fornecendo operadores para o sistema operacional de atendimento e despacho vigente na **Central de Regulação de Urgências do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU-192)** da Cidade de São Paulo conforme as características, quantidades e períodos discriminados neste Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA

O SAMU - Serviço Móvel de Atendimento às Urgências é **componente da Rede de Atenção as Urgências,** de acordo com a **PORTARIA Nº 1.010, de 21 de maio de 2012**, que redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências.

O ***Artigo 2º*** do ***CAPITULO I*** da referida norma define:

I - ***SAMU 192****: **componente assistencial móvel** da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e **acionado** por uma Central de Regulação Médica das Urgências;*

*II - **Central de Regulação Médica das Urgências**: estrutura física constituída por **profissionais** médicos, telefonistas auxiliares de regulação médica (TARM) e rádio-operadores (RO) **capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência**, por meio de uma **classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência,** além de ordenar o fluxo*

efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;

A classificação e priorização, mencionadas no inciso II acima tratam-se da **Classificação de Risco,** que na urgência é um procedimento técnico complexo e existem modelos para as mais variadas áreas da medicina, incluindo hospitais e prontos socorros.
É preciso ressaltar que as classificações, independente do sistema, seguem uma lógica final definida pelo Ministério da Saúde em seu Manual Regulação Médica das Urgências – Série A. Normas e Manuais Técnicos, conforme se observa a seguir:

Classificação das urgências em níveis

Com o objetivo de facilitar o estabelecimento de prioridades entre os diferentes casos de urgência, podemos didaticamente classificá-las da seguinte forma:

Nível 1: *Emergência ou Urgência de prioridade absoluta*

Casos em que haja risco imediato de vida e/ou a existência de risco de perda funcional grave, imediato ou secundário.

Nível 2: Urgência de prioridade moderada

Compreende os casos em que há necessidade de atendimento médico, não necessariamente de imediato, mas dentro de poucas horas.

Nível 3: *Urgência de prioridade baixa*

Casos em que há necessidade de uma avaliação médica, mas não há risco de vida ou de perda de funções, podendo aguardar várias horas.

Nível 4: *Urgência de prioridade mínima*

Compreendem as situações em que o médico regulador pode proceder a conselhos por telefone, orientar sobre o uso de medicamentos, cuidados gerais e outros encaminhamentos.

Mister mencionar que a utilização de uma Classificação justa e que defina a prioridade do atendimento, é um dos maiores desafios dos SAMU's em todo mundo.

A partir da **definição da classificação de risco supracitada**, a solicitação é encaminhada automaticamente para a área de despacho que localizará a ambulância disponível mais próxima/adequada e a enviará ao solicitante.

Na rotina do SAMU de São Paulo a solicitação entra pela Central de Operações, via dígito telefônico 192 e o cadastro dos chamados é realizado através de um complexo sistema informatizado de triagem que utiliza o método de algorítmico de perguntas e

respostas que os classifica de acordo com a gravidade apresentada nas informações recebidas, priorizando os recursos para o atendimento de acordo com a complexidade emergencial**,** em princípio com risco iminente de morte.

Como já mencionado o SAMU 192 tem como missão o atendimento pré-hospitalar às urgências e emergências médicas, para tal conta com o critério da regulação médica para avaliação e pertinência dos casos, classificando-os de acordo com a gravidade e elencando prioridades para o envio das ambulâncias.

Todo o atendimento é decorrente da **Classificação de Risco** baseada no **Protocolo** instituído, que define a **prioridade** do atendimento, e, é um dos maiores desafios dos SAMU em todo mundo.

Para cumprir esta missão, o SAMU 192 segue a rígidas normas do Ministério da Saúde, tendo como dispositivo legal, além do supramencionado, a Portaria nº 2.048/02, a qual rege a atuação do SAMU 192 em todo o território nacional.

Assim, o atendimento pré-hospitalar é baseado nas informações que o solicitante transmite ao TARM – Telefonista Auxiliar de Regulação Médica da Central de Operações do SAMU (Acolhimento ou Atendimento Inicial), a partir das quais o médico regulador deve julgar o caso, discernindo o grau presumido de urgência e prioridade de cada caso.

Nesta esteira, assinale, ainda que ao operador que faz o Atendimento Inicial (TARM) cabe proceder às necessárias instruções pré-chegada (IPC) utilizadas em incidentes que haja risco de morte, como por exemplo: na parada cardiorrespiratória, engasgo e no momento do nascimento para gestantes em trabalho de parto de forma a manter o solicitante na linha recebendo as instruções até a chegada da equipe da ambulância no local da urgência.

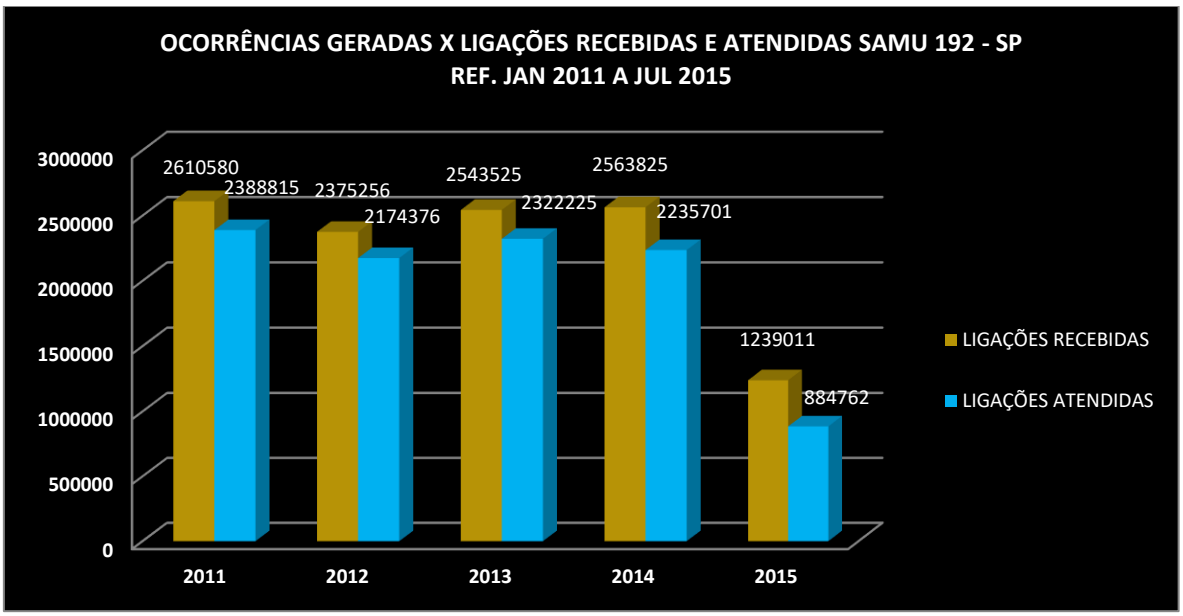
É preciso insistir que as solicitações de atendimento são classificadas em nível de prioridades, insistimos, conforme classificação supracitada, preconizada pelo Ministério da Saúde.

O recurso é encaminhado (Atendimento Meio ou Despacho) de acordo com essa prioridade e disponibilidade. Todo o processo, incluindo os diálogos do atendimento e despacho da ambulância fica gravado**.**

Sendo assim, havendo disponibilidade de recurso e a situação classificada como urgência, o atendimento será realizado. Registre-se ainda que o volume de chamados de maior gravidade também influencia na sequência de atendimento prestado por esse serviço.

O SAMU da Cidade de São Paulo, tem tido uma grande evolução física e operacional. Tem hoje uma Central de Operações que é uma das maiores da América Latina. Recebe de cerca de 8.000 ligações diárias que geram cerca de 1.200 atendimentos por dia.

A Central de Operações e Regulação do SAMU atende a população do Município de São Paulo, que necessita do atendimento de urgência e emergência 24h00 por dia, 07 (sete) dias por semana, ou seja, diuturnamente.



Pela quantidade ligações recebidas e atendidas, cujo gráfico segue acima, bem como para que o serviço possa cumprir sua missão de SALVAR VIDAS, é imperativo além de um sistema de triagem e classificação dos telefonemas que recebemos dos munícipes que necessitam do atendimento de urgência e emergência a contratação de empresa para prestação de serviços de teleatendimento de urgência e emergência, fornecendo operadores para o sistema operacional de atendimento e despacho vigente na Central de Regulação de Urgências do **Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU-192)** da Cidade de São Paulo, conforme previsto na Resolução nº 357, de 15 de março de 2004, Agência Nacional de Telecomunicações/Anatel, que aprova o Regulamento sobre as Condições de Acesso e Fruição dos Serviços de Utilidade Pública e de Apoio dão STFC.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

ITEM 1

3. ESCOPO DOS SERVIÇOS

3.1. A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PARA ATENDIMENTO NA CENTRAL DE REGULAÇÃO DO SAMU 192, objeto deste Termo de Referência, contempla o seguinte escopo:

3.1.1. Atendimento Operacional - Recepção de chamadas e ocorrências, por meio de atendimento telefônico ou por transmissão de dados, e despacho

das unidades de atendimento, através dos meios disponíveis, com registro no sistema operacional vigente na Central de Regulação do SAMU 192 da Cidade de São Paulo, além do monitoramento e das ações relacionadas ao controle das demandas e despachos.

3.1.2. **Gestão administrativa** – Ações decorrentes das relações trabalhistas além de seleção, coordenação, supervisão, monitoramento, controle, capacitação e qualificação dos recursos humanos e das ações relacionadas à equipe de profissionais previstas neste "Termo de Referência".

3.2. A **CONTRATADA** terá como principais objetivos:

3.2.1. Fornecer operadores para acolhimento de solicitações e despacho de meios para as demandas que chegam à Central de Regulação do SAMU, assim como transmitir orientações que couberem, dentro do seu nível de competência, definido pelo protocolo operacional vigente da **CONTRATANTE**;

3.2.2. Através de seus funcionários, executar os serviços com o zelo, responsabilidade, assiduidade, e qualidade requeridos para os serviços contratados;

3.2.3. Responsabilizar-se pelos registros de todas as solicitações, assim como das ações consequentes, em instrumento previamente definido pelo **CONTRATANTE;**

3.2.4. Estar ciente das responsabilidades e da importância do serviço prestado ao SAMU 192 e as implicações e consequências relacionadas às eventuais falhas no seu desempenho.

4. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

4.1. A **CONTRATADA**, através de seus funcionários, deverá estar apta a operar o sistema de atendimento, regulação e despacho vigente na Central de Regulação do SAMU 192, sob supervisão e subordinação técnica direta da equipe de Regulação Médica do SAMU, composta por médicos, enfermeiros e demais técnicos designados pela **CONTRATANTE**.

4.1.1. Eventuais alterações do sistema operacional adotado pela **CONTRATANTE** serão notificadas à **CONTRATADA** em tempo hábil para as providências que couberem, sem ônus à **CONTRATANTE.**

4.1.2. A **CONTRATADA**, através de seus funcionários, deverá estar apta para operar o sistema de atendimento, com provisionamento individual de até 28 (vinte e oito) postos de atendimento, destinados a esta função, mantendo em seu quadro o quantitativo necessário para a manutenção da qualidade do atendimento, de acordo com a projeção de demanda estabelecida, de acordo com a faixa de horário e dentro dos parâmetros de tempo definidos.

4.2. Atendimento Nível 1 (acolhimento) - Serviço receptivo de chamados ou solicitações, por meio de contato pessoal via atendimento telefônico ou por outro meio tecnológico, com registro das informações obtidas no sistema operacional vigente na Central de Regulação do SAMU 192 da Cidade de São Paulo.

4.2.1. O **"acolhimento"**, respeitando as orientações vigentes do **CONTRATANTE**, contempla as atividades básicas a seguir:

4.2.1.1.1. Atender, solicitar, fornecer e registrar as informações e/ou esclarecer sobre as solicitações telefônicas recebidas e encaminhamentos efetuados;

4.2.1.1.2. Fornecer número de protocolo de atendimento, ou outro instrumento de seguimento utilizado, para os usuários no ato da abertura da ocorrência visando o controle e acompanhamento do atendimento;

4.2.1.1.3. Interrogar, ouvir, registrar e orientar o solicitante de acordo com os protocolos operacionais do SAMU e suas recomendações;

4.2.1.1.4. Proceder às necessárias instruções pré-chegada (IPC) utilizadas em incidentes que haja risco de morte, como por exemplo: na parada cardiorrespiratória, engasgo e no momento do nascimento para gestantes em trabalho de parto de forma a manter o solicitante na linha recebendo as instruções até a chegada da equipe da ambulância no local da urgência;

4.2.1.1.5. Preencher as planilhas, formulários e relatórios específicos dos serviços prestados, estipulados pelo **CONTRATANTE;**

4.3. Atendimento Nivel 2 (despacho)- Serviço de ativação e empenho dos meios mais adequados para o atendimento das demandas acolhidas, decorrentes do processo de regulação médica, de acordo com o protocolo vigente na Central de Regulação do SAMU 192 da Cidade de São Paulo;

4.3.1. O **"despacho"**, respeitando as orientações do **CONTRATANTE**, contempla as atividades básicas a seguir:

4.3.1.1. Qualificação dos meios de atendimento mais adequados para a assistência ao chamado sob a orientação da equipe de regulação médica ou outros profissionais definidos pelo **CONTRATANTE**;

4.3.1.2. Interação com as equipes de atendimento por meio de contato telefônico, radiofônico ou outros meios de comunicação junto às bases, ambulâncias e/ou veículos de atendimento pré-hospitalar para transmissão e recepção de informações, atendimento de solicitações de apoio e atualização de *status* operacional das equipes.

4.3.1.3. Acompanhamento das solicitações pendentes de despacho, monitorando as ocorrências de acordo com a classificação de risco inicialmente definida pelo sistema de regulação vigente, despachando os meios necessários para atendimento tão logo identificada a disponibilidade sob a orientação da equipe de regulação médica ou outros profissionais definidos pelo **CONTRATANTE**;

4.3.1.4. Realização de contato sistemático com o usuário solicitante ainda não atendido, sob a orientação da equipe de regulação médica ou outros profissionais definidos pelo

CONTRATANTE, confirmando a persistência da necessidade de atendimento e/ou alterações do quadro clínico reportado inicialmente na classificação de risco

4.3.1.5. Acompanhamento de todo o processo de despacho e conclusão das ocorrências repassadas às ambulâncias e/ou veículos de atendimento pré-hospitalar;

4.3.1.6. Registro de atividades, preenchimento de planilhas e formulários específicos dos serviços;

4.3.1.7. Atuação conforme protocolos dos serviços e recomendações do SAMU 192;

4.4. Supervisão de Atendimento:

4.4.1.1. Deverá compor o serviço de atendimento da Central do SAMU 192 o "supervisor de atendimento", de responsabilidade da **CONTRATADA**, devendo este ser apto e qualificado para as ações relativas e compatíveis com a operação e manutenção do sistema operacional de atendimento, regulação e despacho vigente do SAMU 192;

4.4.1.2. A **CONTRATADA** deverá dispor de 2 (dois) supervisores por turno além do provimento de atendentes despachadores definidos.

4.4.1.3. São funções atualmente previstas para o "supervisor de atendimento e despacho", podendo estas serem modificadas de acordo com eventuais alterações do sistema operacional do SAMU e previamente comunicadas pelo **CONTRATANTE:**

4.4.1.3.1. Supervisão administrativa e operacional do teleatendimento humano receptivo ativo de ocorrências do SAMU-192, para que os mesmos executem suas atividades conforme previsto no contrato;

4.4.1.3.2. A supervisão de atendimento responderá pelas rotinas do sistema de atendimento vigente, níveis de serviços acordados, produtividade dos agentes de teleatendimento, análise de resultados e ações de melhoria da equipe, atuando conforme protocolos dos serviços e do SAMU-192, de acordo com cada situação;

4.4.1.3.3. Responder pela elaboração de relatórios gerenciais, planilhas e formulários específicos dos serviços, pré-estabelecido pela **CONTRATANTE** e/ou conforme protocolos dos serviços e recomendações do SAMU-192;

4.4.1.3.4. Supervisão do despacho e fechamento de atendimentos na Central de Regulação do SAMU-192, em conjunto com representante da **CONTRATANTE**;

4.5. Coordenação de Serviços:

4.5.1. Deverá compor o serviço de atendimento da Central do SAMU 192 o "coordenador de serviços", de responsabilidade da **CONTRATADA**, devendo este ser apto e qualificado para as ações relativas e compatíveis com a operação e manutenção do sistema operacional de atendimento, regulação e despacho vigente do SAMU 192.

4.5.2. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar 01 (um) Coordenador.

4.5.2.1. São funções atualmente previstas ao "coordenador de serviços", podendo estas, serem modificadas de acordo com eventuais alterações do sistema operacional do SAMU e previamente comunicadas pelo **CONTRATANTE:**

4.5.2.2. Gestão global do contrato em termos de administração dos recursos humanos alocados, qualidade dos serviços estabelecidas neste Termo de Referência, relatórios gerenciais e interface com o gestor da **CONTRATANTE,** responsável pelos serviços;

4.5.2.3. Coordenar o serviço de supervisão da **CONTRATADA**.

4.5.3. Treinamento e capacitação – A **CONTRATADA** deverá manter sob sua responsabilidade as ações de treinamento e capacitação inicial de seus funcionários, referentes às atividades de teleatendimento e de radio-operação.

4.5.4. Cabe a **CONTRATADA** a documentação, através de registro individualizado, de todas as ações de treinamento, capacitação e aprimoramento contínuo de seus funcionários;

4.5.5. As atividades de capacitação referentes à utilização do sistema operacional vigente, protocolos e as referentes a conhecimentos específicos da área de atendimento em central de regulação de urgências médicas serão de responsabilidade da **CONTRATANTE** através do seu Núcleo de Educação em Urgência-NEU, direta ou indiretamente.

4.5.6. Cabe à **CONTRATADA** manter, dispor e apresentar seus funcionários para as ações de capacitação e treinamento citadas acima, sempre que solicitado pela **CONTRATANTE,** assim como sua adequada substituição nos postos de atendimento e despacho durante estas ações.

4.5.7. As ações de capacitação e treinamento específicos, a cargo da **CONTRATANTE,** só serão oferecidos aos funcionários com vínculo empregatício formal com a **CONTRATADA** apresentados por ela para prestarem serviços na Central de Regulação do SAMU.

4.5.8. Durante o processo de capacitação, caso seja verificado o não aproveitamento adequado ou ausência de perfil compatível com a função, por parte do funcionário da **CONTRATADA,** este não será aproveitado para trabalhar na Central de Regulação do SAMU.

4.5.9. Cabe à **CONTRATADA** a apresentação prévia do planejamento das ações de educação continuada ao **CONTRATANTE**.

5. Qualidade Geral dos Serviços:

5.1 A qualidade geral dos serviços será avaliada periodicamente, em conjunto com representantes da **CONTRATANTE**, através dos instrumentos de avaliação e mensuração de serviços vinculados a este "Termo de Referência", acrescido das metodologias de avaliação adotadas pelo sistema operacional de atendimento, regulação e despacho vigentes no SAMU 192;

5.2 Para a qualidade geral dos serviços serão também avaliadas assiduidade, asseio, postura e comportamento dos funcionários da **CONTRATADA;**

5.3 As ações de avaliação de qualidade geral dos serviços adotadas poderão ser alteradas de acordo com as diretrizes de Coordenação do SAMU;

6. VOLUMETRIA E NÍVEIS BÁSICOS DE SERVIÇOS REQUERIDOS:

Quanto aos serviços implantados, visando atender as demandas exigidas, ficam estabelecidas:

6.1. Volume Diário Médio de Ligações: A projeção do volume médio de ligações é de 8000 ligações/dia, devendo ser registradas e acompanhadas pelo **CONTRATANTE** através de relatório de produção. A **CONTRATADA** deverá garantir, através de seus funcionários, o atendimento de acordo com os padrões de qualidade estipulados neste Termo de Referência pelo **CONTRATANTE**, seguindo os seguintes parâmetros:

6.2. Análise qualitativa das ligações:

6.2.1. Taxa de abandono de ligações inferior a 5%;

6.2.2. Velocidade de atendimento das ligações inferior a 10 segundos para o mínimo de 90% do total de ligações, garantindo o atendimento em tempo adequado: 90/10 90% das ligações atendidas em até 10 segundos, equivalente a atendimento em até 3 toques;

6.3. TMA (Tempo Médio de Atendimento):

O tempo médio estimado pelo protocolo de atendimento e despacho vigente na Central de Operações do SAMU 192 é de 3 minutos.

6.4. Treinamento, capacitação: Comprovação das ações de treinamento, capacitação referentes às atividades de teleatendimento e de rádio-operação para todo o efetivo dos funcionários contratados em atividades deste Termo de Referência.

7. HORÁRIO E LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

7.1. A proposta deverá considerar a execução ininterrupta dos serviços em regime de 24 X 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), conforme detalhado a seguir, na Central de Operações do **CONTRATANTE**, instalada na Rua Jaraguá, Nº 836, Bairro do Bom Retiro, São Paulo, Capital.

7.1.1. Em caso de implantação de central descentralizada ou mudança de endereço a **CONTRATANTE** deverá informar com antecedência de 30 dias o novo posto de trabalho, cabendo a **CONTRATADA** preencher o atendimento.

8. HORÁRIOS E OCUPAÇÃO DOS SERVIÇOS POR ATIVIDADE

8.1. **Atendimento Operacional Nivel 1 e 2)** será executado ininterruptamente, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com o número de atendentes proporcional à projeção de chamadas telefônicas por faixas de horário, adequada de forma contínua à análise do histórico de ligações sendo executado, respeitando-se o quadro do **item 9**;

8.2. **Supervisão Operacional**: será executada ininterruptamente, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, respeitando-se o mínimo de 2 (dois) contratado na função no período destacado;

8.3. **Coordenação dos Serviços:** será realizada de segunda a sexta feira, exceto feriados, das 09h00min às 18h00min, respeitando-se o mínimo de 1 (hum) contratado na função no período destacado;

9. NÚMERO DE PA'S DEFINIDAS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Considerando os níveis de serviços requeridos, a distribuição horária das Ligações e o Tempo Médio de Atendimento (TMA), especificada no item 6.3, bem como as informações deste documento, a **CONTRATADA** deverá providenciar uma equipe de profissionais que mantenha preenchidos os seguintes postos de atendimento (PA):

FUNÇÃO	HORÁRIO	NÚMERO DE PA
Atendimento Nivel 1 (acolhimento) – operação 24x7		
Atendimento Inicial	00:00 / 06:00	16
	06:00 / 12:00	22
	12:00 / 18:00	28
	18:00 / 00:00	24
Atendimento Nivel 2 (despacho) – operação 24x 7		
Atendimento Meio (despacho)	00:00/06:00	5
	06:00/12:00	10
	12:00/1800	10
	18:00/24:00	10
Monitor de Qualidade - operação 24x7		
Monitor de Qualidade	00:00/06:00	02
	06:00/12:00	02
	12:00/1800	02
	18:00/24:00	02
Supervisor de Serviços - operação 24x7		
Supervisor	00:00/06:00	02
	06:00/12:00	02
	12:00/1800	02
	18:00/24:00	02
Coordenador de Serviços (segunda a sexta feira)		
Coordenador de Serviços	9:00/18:00	01

10. PERFIL DOS PROFISSIONAIS

10.1. Do Atendimento Operacional:

10.1.1. Maior de 18 anos;

10.1.2. Escolaridade: Formação em ensino médio;

10.1.3. Experiência mínima de 1 ano em teleatendimento;

10.1.4. Habilidade em redigir textos e análises executivas;

10.1.5. Devem conhecer plenamente e serem capazes, após treinamento, de utilizar de forma eficaz as ferramentas associadas à função e aos serviços prestados;

10.1.6. O Operador deverá ser do tipo **TARM** (Telefonista Auxiliar de Regulação Médica) a descrição do cargo, bem como a carga horária e demais informações estão dispostas na Portaria GM nº 2048 de 05 de novembro de 2002, do Ministério da Saúde.

10.1.7. **Perfil pessoal:** Sensibilidade humana, facilidade de comunicação, fluência verbal, boa dicção, audição e com visão capaz de permitir a perfeita utilização do sistema, adequada postura profissional e emocional e pró-atividade, capacidade de manutenção de sigilo profissional, capacidade de trabalhar em equipe, disposição para cumprimento de normas, regulamentos e orientações, capacidade de absorção de conhecimento através de experiência diária, conhecimento e habilidade em informática, bem como através de treinamentos formais fornecidos pela **CONTRATADA** ou pela **CONTRATANTE**;

10.2. DO ATENDIMENTO MEIO (DESPACHO)

10.2.1. Maior de 18 anos;

10.2.2. Escolaridade: Formação em Ensino Médio;

10.2.3. Experiência mínima de 1 ano em teleatendimento;

10.2.4. Habilidade em redigir textos e análises executivas;

10.2.5. Devem conhecer planamente e serem capazes, após treinamento, de utilizar de forma eficaz as ferramentas associadas à função e aos serviços prestados;

10.2.6. **Perfil pessoal:** liderança, senso organizacional em documentação e processos, sensibilidade humana, facilidade de comunicação, fluência verbal, boa dicção, audição e com visão capaz de permitir a perfeita utilização do sistema, adequada postura profissional e emocional, pró-atividade, capacidade de manutenção de sigilo profissional, conhecimento e habilidade em informática, capacidade de trabalhar em equipe, disposição para cumprimento de normas, regulamentos e orientações de superiores, capacidade de absorção de conhecimento através de experiência diária, bem como através de treinamentos formais fornecidos pela **CONTRATADA** ou pelo **CONTRATANTE**;

10.2.7. Cuidados Adicionais Requeridos dos Profissionais de Atendimento:

10.2.7.1. Os **profissionais de Atendimento** devem demonstrar e observar as seguintes habilidades:

a. Calma, sensibilidade, dedicação, força de vontade, preocupação e respeito com os interlocutores (usuários) e colegas de trabalho;

b. Conversar com voz em volume/tom adequado, calma, uniforme, segura e clara, de forma a propiciar o correto entendimento do interlocutor quanto a perguntas, respostas, instruções, etc;

c. Atenção e preocupação com o interlocutor, de forma que a pessoa ao telefone tenha certeza de que está falando com alguém que se importa com ele;

d. Manter a constante atenção do interlocutor, evitando vazios na conversa e explicando claramente o processo e procedimentos em curso, assim como dando oportunidade do interlocutor falar, e, se necessário interrompendo perguntas ou instruções que devem ser retomadas após fala do interlocutor;

e. Acalmar o interlocutor demonstrando segurança e conhecimento nas perguntas, respostas e orientações, inclusive quando apropriado, fornecer posicionamento de que a ajuda está a caminho e que vai ajudar o interlocutor até que a equipe de emergência chegue;

f. Evitar qualquer declaração que possa criar expectativas irreais ou inatingíveis para a pessoa ao telefone;

g. Comportamento proibido: nunca fazer nenhuma declaração ou tomar qualquer ação que possa criar sentimentos de raiva, confusão, ansiedade ou desespero para a pessoa ao telefone, família ou paciente;

h. Aplicar técnicas para acalmar, utilizando práticas de persistência repetitiva, que são necessárias quando o solicitante está alterado emocionalmente;

10.3. Do Coordenador de Serviços

10.3.1. Maior de 18 anos;

10.3.2. Escolaridade: Formação superior completa em administração ou áreas afins;

10.3.3. Experiência mínima de 2 anos gestão ou coordenação de projetos/serviços de tecnologia ou *contact center*;

10.3.4. Conhecedor de ferramentas e processos de "*call center*",

10.3.5. Conhecedor de rotinas administrativas, especialmente de RH;

10.3.6. Conhecimento e habilidade em informática, redação textos, manipulação de planilhas e análises executivas;

10.3.7. **Perfil pessoal:** liderança, trabalho em equipe, pró-atividade, empreendedor e senso organizacional em documentação e processos, sensibilidade humana, facilidade de comunicação, fluência verbal, boa dicção, audição e com visão capaz de permitir a perfeita utilização do sistema, adequada postura profissional e emocional, capacidade de manutenção de sigilo profissional, capacidade de trabalhar em equipe, facilidade de acesso e relacionamento com níveis gerenciais e executivos, disposição para cumprimento de normas, regulamentos e orientações de superiores, capacidade de absorção de conhecimento através de experiência diária, bem como através de treinamentos formais fornecidos pela **CONTRATADA** ou pelo **CONTRATANTE**;

10.4. **Supervisor de Serviços:**

10.4.1. Maior de 18 anos;

10.4.2. Escolaridade: Formação em ensino superior ou em curso;

10.4.3. Experiência mínima de 1 anos em teleatendimento ;

10.4.4. Conhecedor de ferramentas e processos de "*call center*";

10.4.5. Conhecedor de rotinas administrativas, especialmente de RH;

10.4.6. Conhecimento e habilidade em informática, redação textos, manipulação de planilhas e análises executivas;

10.4.7. **Perfil pessoal:** liderança, trabalho em equipe, pró-atividade, empreendedor e senso organizacional em documentação e processos, sensibilidade humana, facilidade de comunicação, fluência verbal, boa dicção, audição e com visão capaz de permitir a perfeita utilização do sistema, adequada postura profissional e emocional, capacidade de manutenção de sigilo profissional, capacidade de trabalhar em equipe, disposição para cumprimento de normas, regulamentos e orientações de superiores, capacidade de absorção de conhecimento através de experiência diária, bem como através de treinamentos formais fornecidos pela **CONTRATADA** ou pelo **CONTRATANTE**;

11. DA REMUNERAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

11.1. Os salários dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, deverão, **no mínimo**, orientar-se pelos valores de referência descritos na tabela a seguir, para cada categoria de profissionais obtidos por pesquisas realizadas no mercado:

FUNÇÃO	ATIVIDADE ANÁLOGA EM PESQUISA SALARIAL	REMUNERAÇÃO DE REFERÊNCIA	BASE DE PESQUISA SETORIAL
Técnico de Atendimento em Urgência (Inicial e Meio) e Monitor de Qualidade	**Técnico de Atendimento**	**R$ 1.334,17**	**Portal Catho – http://www.catho.com.br/profissoes/tecnico-de-atendimento/**
Supervisor Técnico de Serviços de Atendimento em Urgência	**Supervisor Técnico**	**R$ 2.600,00**	**Portal Catho – http://www.catho.com.br/profissoes/supervisor-tecnico/**
Coordenador Operacional de Serviços de Atendimento em Urgência	**Coordenador Operacional**	**R$ 3.328,05**	**Portal Catho – http://www.catho.com.br/profissoes/coordenador-operacional/**

11.2. Os valores dos salários de referência descritos acima foram baseados em apurações de pesquisas setoriais para as categorias profissionais utilizadas nos serviços, dado que não há Convenções Coletivas de Trabalho - CCT que definem parâmetros salariais específicos para todas as categorias profissionais previstas neste Termo de Referência.

11.3. A referência obtida no GUIA DE PROFISSÕES E SALÁRIOS do Portal CATHO On Line, possui fulcro ao disposto no Item XX – Anexo I da Instrução Normativa Nº 02, de 30/04/2008 da SECRETÁRIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO, e suas alterações, que disciplina a contratação de serviços, continuados no âmbito da Administração Pública Federal: *"(...) XX – SALÁRIO: valor a ser efetivamente pago ao profissional envolvido diretamente na execução contratual, não podendo ser inferior ao estabelecido em acordo ou convenção coletiva, sentença normativa ou lei. Quando da inexistência destes, o valor poderá ser aquele praticado no mercado ou apurado em publicações ou pesquisas setoriais para a categoria profissional correspondente*.".

12. UNIFORME E CRACHÁ

12.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer aos seus funcionários Uniforme padronizado para a execução dos serviços, bem como Crachá de Identificação funcional com fotografia;

12.1.2. O Uniforme deverá ter a seguinte padronização:

12.1.2.1.1. Colete sem mangas confeccionado em brim na cor laranja

12.1.2.1.2. Fechamento em zíper.

12.1.2.1.3. Dois Bolsos na parte frontal

12.1.2.1.4. Logotipo da empresa gravado em *silk* na parte frontal do lado esquerdo do peito e centralizado nas costas.

12.1.2.1.5. **Quantidade por funcionário** - 2 (dois) a cada semestre trabalhado

13. DA FISCALIZAÇÃO, CONTROLE DA EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

13.1. Os serviços objeto deste Contrato serão executados pela **CONTRATADA**, com a supervisão e fiscalização do(a) senhor(a) Coordenador da Central de Regulação do SAMU e, na ausência ou impedimento deste(a), por servidor indicado pela **CONTRATANTE**.

13.2. A **CONTRATANTE** exercerá a fiscalização dos serviços contratados, de modo a assegurar o efetivo cumprimento da execução do escopo contratado;

13.3. Não obstante a **CONTRATADA** seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços especificados neste Termo de Referência, a **CONTRATANTE**; é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude da responsabilidade da **CONTRATADA**, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente por funcionário indicado, podendo para isso:

13.3.1. Solicitar a imediata substituição do funcionário da **CONTRATADA** que agir fora das determinações descritas nos *scripts* ou de forma diversa das políticas e normas da **CONTRATANTE**; recomendadas aos prestadores dos serviços objeto deste Termo;

13.3.2. Exigir junto à **CONTRATADA** a regularização das eventuais falhas ou irregularidades que forem verificadas, comunicando à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência, tudo sem prejuízo às penalidades cabíveis;

13.3.3. Supervisionar as atividades **CONTRATADA**, mediante avaliação periódica.

13.4. A ação ou omissão total ou parcial da fiscalização, não eximirá a **CONTRATADA** da responsabilidade pela execução dos serviços contratados.

13.5. A execução dos serviços objeto desta contratação deverá ser atestada pelo responsável pela fiscalização, por parte da **CONTRATANTE**, tendo como base o acompanhamento das PLANILHAS DO ANEXO II, atestado esse que deverá ser acompanhado da fatura ou nota fiscal fatura, bem como da cópia reprográfica da nota de empenho, para fins de pagamento.

O objeto do presente contrato será recebido mensalmente mediante relatório de medição dos serviços executados no mês, emitido pela **CONTRATADA**, sendo tal

relatório submetido à fiscalização da **CONTRATANTE**, que após conferência, atestará se os serviços foram prestados a contento.

13.6. Havendo inexecução dos serviços, o valor respectivo será descontado da importância mensal devida à **CONTRATADA**, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

13.7. Findo o prazo do ajuste, o objeto deste Contrato será recebido consoante às disposições do artigo 73, inciso II, da Lei Federal n° 8.666/93 e demais normas pertinentes.

13.8. A fiscalização e supervisão se darão através do acompanhamento quanto à qualidade dos serviços, controle de desempenho e cumprimento de horários pela **CONTRATADA**.

14. DA MEDIÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

14.1. No último dia útil de cada mês, a **CONTRATADA** deverá efetuar a apuração dos serviços executados no respectivo mês, e, considerando os recursos contratados elaborar o correspondente relatório contendo os Agentes de Atendimento alocados, descrevendo dias e horários;

14.2. Para efeito de pagamento, as medições deverão ser realizadas com o seguinte procedimento:

14.2.1. No primeiro dia útil subsequente ao mês que os serviços foram prestados, a **CONTRATADA** deverá entregar o relatório contendo os quantitativos mensais descritos no item 9 deste termo e os respectivos valores apurados;

14.2.2. Na hipótese de glosas e/ou incorreções de quantitativos e/ou valores, o **CONTRATANTE** solicitará à **CONTRATADA** a retificação do relatório, objetivando a emissão da Nota Fiscal Fatura;

14.2.3. Serão considerados somente os serviços efetivamente realizados e apurados da seguinte forma:

14.2.3.1. O valor dos pagamentos será obtido mediante a aplicação dos preços unitários contratados às correspondentes quantidades de serviços efetivamente executados, descontadas as importâncias relativas às quantidades de serviços não aceitas e glosadas pelo **CONTRATANTE** por motivos imputáveis à **CONTRATADA;**

14.2.3.2. A aplicação dos descontos indicados no item imediatamente acima não prejudica a aplicação de sanções à **CONTRATADA**, em razão da não execução dos serviços;

14.2.4. O fiscal do contrato deverá apresentar os relatórios que comprovem a eficiência nos atendimentos telefônicos emitidos pelo sistema existente na Central de Operações do SAMU e o relatório de conformidade nos padrões de qualidade que atestará a realização da prestação dos serviços contratados;

14.2.5. Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, o **CONTRATANTE** atestará a medição mensal, comunicando a **CONTRATADA**, no prazo de 3 (três) dias contados do recebimento do relatório, o valor aprovado, e, autorizando a emissão da correspondente Nota Fiscal Fatura, a ser apresentada no primeiro dia subsequente à comunicação dos valores aprovados;

14.2.6. As Notas Fiscais Faturas deverão ser emitidas pela **CONTRATADA** contra o **CONTRATANTE** e apresentadas no endereço indicado, situado na **Rua JARAGUÁ, nº 858**, São Paulo, Capital;

14.2.7. Não haverá qualquer forma de subordinação dos prestadores de serviços alocados para as atividades executadas ao **CONTRATANTE,** o qual se limitará a fornecer à **CONTRATADA** as corretas informações dos serviços a serem executados;

14.2.8. A **CONTRATADA** se obriga a manter a composição da equipe local, dentro dos parâmetros definidos em sua proposta. Qualquer modificação a ser efetuada pela **CONTRATADA** na composição das equipes locais e de seu Supervisor deverá ser comunicada a **CONTRATANTE** com antecedência de 72 (setenta e duas) horas, para confecção de crachá e cadastro;

14.2.9. Caso a **CONTRATADA** precise substituir um profissional alocado, deverá informar ao **CONTRATANTE**; com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis para que o novo profissional possa inteirar-se dos procedimentos técnicos e administrativos para a boa execução dos serviços contratados;

14.2.10. Ao critério exclusivo da **CONTRATANTE** este poderá solicitar a substituição de funcionário da **CONTRATADA** alocado nos serviços, devendo o pedido ser formalizado até 5 (cinco) dias úteis, antes da substituição, que se fará obrigatoriamente, sob pena de incorrer a **CONTRATADA** em falta contratual;

14.2.11. Nos eventos de natureza internacional e de grande vulto que exijam condições especiais para prestação do serviço da Central de Operações do SAMU-192, poderá a **CONTRATANTE**, mediante o respectivo termo de aditamento, nos termos das legislações vigente exigir que a **CONTRATADA** faça as adequações necessárias no que se refere a contratação de profissional bilíngue para o atendimento.

14.2.12. A **CONTRATANTE** utilizará ferramenta de gestão de informações para gerenciar os serviços realizados pela **CONTRATADA,** ao nível de relatórios gerenciais e indicadores de performance ou outra forma a ser definida entre as partes durante a implantação dos serviços;

14.2.13. Serão realizadas reuniões de trabalho entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** para a análise do desempenho desta, sempre que houver necessidade, sendo as mesmas registradas em ata que deverá ser juntada ao processo referente a presente contratação;

14.2.14. Os níveis de serviços a serem observados pela **CONTRATADA** estão definidos no **item 5** deste documento;

14.2.15. A **CONTRATANTE** por intermédio de seus funcionários ou prepostos se reserva ao direito de efetuar inspeção de qualidade, em qualquer tempo, nos serviços realizados pela empresa **CONTRATADA;**

14.2.16. A **CONTRATADA** deverá indicar um gestor do contrato que se constituirá em elo com o fiscal do ajuste e terá, além das responsabilidades anteriormente descritas, as seguintes atribuições adicionais:

a. Coordenação funcional de todos os recursos da **CONTRATADA** que prestam serviço nas dependências da **CONTRATANTE;**

b. Participar de reuniões junto às unidades, gerências e áreas operacionais da **CONTRATANTE** responsáveis pelos serviços;

c. Responsável pelo acompanhamento dos serviços prestados e o desempenho, tendo como premissa o definido no item 5 e seus subitens

d. Responsável pelo provimento de recursos humanos necessários para a prestação do serviço contratado;

e. Representa o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais internamente na **CONTRATANTE**;

f. Gerencia conflitos no cliente atuando de forma eficiente, estabelecendo um relacionamento de parceria e confiança entre o cliente e a **CONTRATADA**, garantindo assim o nível de satisfação do mesmo;

g. Gerar relatórios mensais de análise gerencial a ser definido com a **CONTRATANTE;**

14.2.17. Na fase de implantação dos serviços, a **CONTRATANTE** deverá realizar a integração da equipe alocada no contrato, para fornecer conhecimento sobre o sistema de atendimento, recursos tecnológicos da Central, serviços a serem executados e procedimentos existentes.

14.1.8.1.1. Conversar com voz em volume/tom adequado, calma, uniforme, segura e clara, de forma a propiciar o correto entendimento do interlocutor quanto às perguntas, respostas, instruções e etc;

14.1.8.1.2. Atenção e preocupação com o interlocutor, de forma que a pessoa ao telefone tenha certeza de que está falando com alguém que se importa com ele;

15. DO PRAZO CONTRATUAL

15.1. O prazo fixado para execução do objeto deste Termo de Referência será de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, iguais ou inferiores, até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja conveniência e oportunidade administrativas

15.2. A prorrogação do prazo de vigência será formalizada mediante celebração de termo de aditamento, respeitadas as condições descritas na Lei Federal nº 8.666/93.

15.3. A **CONTRATANTE**, no interesse público, é assegurado o direito de exigir que a **CONTRATADA** prossiga na execução do contrato, nas mesmas condições até então estabelecidas, pelo período de até 90 (noventa) dias, após a data de seu vencimento, para conclusão de nova licitação, a fim de que não haja solução de continuidade dos serviços.

16. DO ADITAMENTO

16.1. A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratadas os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários ao objeto, a critério exclusivo do **CONTRATANTE**, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato, nos termos do art. 65, §1º, da Lei 8666/93.

16.2. Eventual alteração será obrigatoriamente formalizada por meio de Termo Aditivo ao presente contrato, respeitadas as disposições da lei Federal no 8.666/93.

17. DO CONTRATO E DA RESCISÃO

17.1. A presente contratação será regida pelas disposições da Lei Federal nº 8.666/93, combinada com a Lei Municipal nº 13.278/2002, o Decreto Municipal nº 44.279/2003 e demais normas complementares aplicáveis à espécie.

17.2. O ajuste poderá ser alterado nas hipóteses previstas no artigo 65 da Lei Federal 8.666/93.

17.3. Dar-se-á a rescisão desta contratação por qualquer dos motivos especificados no artigo 78 da Lei Federal n° 8.666/93, bem assim o referido no parágrafo único do artigo 29 da Lei Municipal n° 13.278/2002.

18. DAS SANÇÕES

18.1. Pela inobservância das especificações estabelecidas neste Termo de Referência, a **CONTRATADA** ficará sujeita além das sanções estabelecidas na Lei Federal n.º 8.666/93, e demais legislações pertinentes, as seguintes penalidades:

18.1.1. Advertência

18.1.2. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor global do contrato, pela inexecução total do objeto contratual;

18.1.3. Multa diária de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato, pelo retardamento no início da execução dos serviços até o 5º dia de atraso, a partir do qual estará caracterizada a inexecução total do ajuste, com as consequências daí advindas;

18.1.3.1. Incide na mesma pena pecuniária, no caso de haver retardamento pela **CONTRATADA** na retirada da nota de empenho ou instrumento contratual;

18.1.4. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do preço mensal, pela inexecução parcial do contrato. Entende-se por inexecução parcial o não cumprimento da parcela não executada disposta neste Termo de Referência.

18.1.5. Multa pelo descumprimento das hipóteses previstas nos itens 3, 4, 5 e 8 deste Termo de Referência: 0,2% (dois décimos por cento) de multa sobre o valor total mensal, por ocorrência e, se for o caso, por empregado;

18.1.6. Multa por desatendimento das determinações da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato: 1,0% (um por cento) sobre o valor contratual mensal por ocorrência;

18.1.7. Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o preço mensal do contrato, pelo descumprimento de qualquer outra cláusula, que não diga respeito diretamente à execução do objeto contratual;

18.1.8. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, pela rescisão do contrato por culpa da **CONTRATADA**.

18.1.9. Pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo de até 5 (cinco) anos, em razão da gravidade das infrações cometidas.

18.2. As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras.

18.3. O prazo para pagamento das multas será de 05 (cinco) dias úteis a contar da data de intimação da empresa apenada, sendo possível, a critério da **CONTRATANTE**, o desconto das respectivas importâncias do valor devido à **CONTRATADA**.

18.3.1. O não pagamento de multas no prazo previsto ensejará a inscrição do respectivo débito no CADIN e no Sistema Municipal da Dívida Ativa, bem como o ajuizamento do competente processo de execução fiscal.

19. DA PROPOSTA

19.1. A proposta deverá ser elaborada conforme modelo do ANEXO I. Informações adicionais somente serão consideradas, caso sejam de interesse do **CONTRATANTE** e não se contraponham aos requerimentos deste documento;

19.2. A proposta deverá contemplar as quantidades de profissionais no mínimo, conforme descrito neste documento;

19.3. A proposta deverá apresentar preços com o seguinte detalhamento:

19.3.1. Preço total mensal considerando os volumes projetados;

19.3.2. Preço unitário por PA, de acordo com cada categoria profissional e equipe de retaguarda.

19.4. Nos preços cotados devem estar inclusos, além do lucro da **CONTRATADA**, todas as despesas e custos necessários ao cumprimento integral das obrigações decorrentes da contratação, tais como: custos salariais, encargos trabalhistas, benefícios ao empregado, despesas indiretas (BDI), transporte, tributos de qualquer natureza;

19.5. A **CONTRATADA** deverá declarar que aceita todas as condições do Termo de Referência, bem como se sujeita integralmente às disposições legais que regem as normas gerais sobre licitações e contratos no âmbito do poder público;

19.6. A apresentação de proposta não implica em obrigatoriedade do **CONTRATANTE,** na contratação dos serviços ou aceite de quaisquer propostas apresentadas, nem tampouco na contratação da proposta de menor valor apresentado;

19.7. A **CONTRATADA** deverá elaborar o preço considerando composição de equipe mínima capaz de manter a disponibilidade dos serviços e a qualidade estabelecida nos horários requeridos neste documento, conforme estabelecido no item 9, de acordo com os quadros constante no ANEXO II, nos termos da legislação trabalhista pertinente e recomendações do PROBARE.

19.8. A **CONTRATADA** deverá declarar que a proposta é válida por 60 (sessenta) dias, contados a partir da data prevista para sua apresentação;

19.9. A **CONTRATADA** deverá, de acordo com a solicitação do **CONTRATANTE**, apresentar planilha detalhada da composição dos custos contidos neste termo de referência.

20. DA DOCUMENTAÇÃO

20.1. O proponente que apresentar menor preço estará obrigada, após solicitação da **CONTRATANTE**, a apresentar, devidamente atualizados os seguintes documentos e atestados:

20.1.1. Estatuto Social e Termo de Posse (Instituição filantrópica) e Contrato Social (Empresa)

20.1.2. Ata de Eleição (Instituição Filantrópica);

20.1.3. Certificado de Filantropia (Instituição Filantrópica);

20.1.4. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;

20.1.5. Certificado de Regularidade de Situação para com o Fundo de Garantia de Tempo de Serviço (FGTS);

20.1.6. Prova de inscrição nos cadastros estadual e municipal de contribuintes, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado;

20.1.7. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, mediante a apresentação de:

20.1.7.1. certidão negativa de débitos referentes a tributos e contribuições federais, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Ministério da Fazenda, e

20.1.7.2. certidão negativa quanto à Dívida Ativa da União, expedida pela Procuradoria da Fazenda Nacional.

20.1.8. Prova de regularidade para com as Fazendas Municipal e Estadual do domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e relativa aos tributos relacionados com a prestação licitada;

20.1.8.1. Caso a licitante não esteja cadastrada como contribuinte neste Município, deverá apresentar declaração firmada por seu representante legal/procurador, sob as penas da lei, do não cadastramento e de que nada deve à Fazenda do Município de São Paulo, relativamente aos tributos mobiliários.

20.1.9. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão 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.(NR) - Certidão Negativa de Débitos Trabalhista (CNDT)- Lei nº 12.440 de 07 de julho de 2011;

20.1.10. Serão aceitas certidões positivas com efeito de negativa e certidões positivas, que noticiem que os débitos certificados estão garantidos ou com sua exigibilidade suspensa;

20.1.11. Certificação do Selo de Ética do PROBARE (Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação), que assegura que a empresa ou instituição filantrópica atua de forma plenamente compatível com a Lei do SAS, Legislação Trabalhista, especialmente a NR17-Anexo 2 ;

20.1.11.1. Atestado(s) de capacidade técnica, em cópia autenticada por cartório competente, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome e a favor da empresa ou instituição filantrópica, que comprove a sua aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em característica com o objeto da licitação, qual seja, Operação e Gestão de Atendimento e Despacho de Emergência

20.1.11.2. Entende-se por pertinente(s) e compatível(eis) o(s) atestado(s) que comprove(m) que comprove(m) a execução concomitante de pelo menos 100.000 atendimentos mês de serviços de atendimento, regulação e despacho de Serviço de Emergência enquadrados no inciso IV, Art. 4º da Resolução ANATEL nº 357, de 15/03/2004 , durante período mínimo de um mês, correspondente a 50% (cinquenta

por cento) do atendimento/mês objeto desse Termo de Referência.

20.1.11.3. Será admitido o somatório de atestados para compor o quantitativo acima, desde que se refiram ao mesmo período de prestação dos serviços.

20.2. A(s) certidão(ões) ou atestado(s) deverá(ão) ser apresentado(s) em papel timbrado, original ou cópia reprográfica, assinados por autoridades ou representante de quem o expediu, com a devida identificação, indicando que os serviços foram prestados a contento.

20.3. A não apresentação da documentação exigida implicará na sua desclassificação.

21. DO CRITÉRIO DE ESCOLHA DO PREÇO

21.1. Para escolha da proposta vencedora, será adotado o critério de menor valor mensal;

21.2. **Deverá ser apresentado juntamente à proposta de preços** o Certificação do Selo de Ética do PROBARE (Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação), que assegura que a empresa ou instituição atua de forma plenamente compatível com a Lei do SAS, Legislação Trabalhista, especialmente a NR17-Anexo 2 ;

22. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

22.1. A **CONTRATADA** obriga-se a:

22.1.1. A executar fielmente os serviços especificados no Termo de Referência, através de funcionários devidamente treinados e com bons antecedentes.

22.1.2. Designar por escrito, preposto(s) que tenha(m) poder(es) para resolução de possíveis ocorrências durante a execução deste contrato.

22.1.3. Manter o número acordado de profissionais para a execução do serviço, sem interrupção, seja por motivo de férias, licença, greve, falta ao serviço, demissão, etc.

22.1.4. Realizar, diariamente, por intermédio do preposto, o controle de frequência do pessoal em serviço.

22.1.5. Manter reserva de profissionais com as qualificações indicadas no Item 9 e seus subitens para realizar,caso necessário, substituições.

22.1.6. Fazer seguro de seus trabalhadores contra riscos de acidente de trabalho, responsabilizando-se também, pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato, conforme exigência legal.

22.1.7. Obedecer, na execução e desenvolvimento do seu trabalho, as determinações do Ministério do Trabalho, bem como, a legislação técnica vigente e as normas e procedimentos internos do

CONTRATANTE, de engenharia de segurança e medicina e meio ambiente do trabalho, que sejam aplicáveis à execução específica da atividade.

22.1.8. Cumprir as legislações Federais, Estaduais e Municipais que interfiram na execução dos serviços.

22.1.9. Reparar e corrigir, às suas expensas, no prazo fixado pelo **CONTRATANTE**, qualquer irregularidade na prestação dos serviços que lhe for comunicada, sem prejuízo da aplicação de penalidades e da rescisão contratual, se cabível.

22.1.10. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização dos serviços pelo **CONTRATANTE**.

22.1.11. Manter constante e permanente vigilância sobre os serviços executados, materiais e equipamentos, cabendo-lhe a responsabilidade por quaisquer perdas e danos que venham a ocorrer, desde que por comprovada culpa, durante a vigência do contrato.

22.1.12. Manter seus empregados regularmente registrados segundo as normas da Consolidação das Leis do Trabalho, assumindo inteira responsabilidade pelas obrigações trabalhistas e previdenciárias decorrentes dessas relações de emprego.

22.1.13. Manter a suas expensas apoio psicológico aos seus funcionários uma vez tratar-se de serviço de urgência e emergência com carga emocional elevada.

22.1.14. Apresentar, no momento do início da execução dos serviços, relação nominal de seus empregados separados por turno, constando os respectivos números de telefones para contato, em atividade nas dependências da **CONTRATANTE**, responsabilizando-se por todos os prejuízos que esses possam ocasionar no desempenho de suas atribuições;

22.1.14.1. A relação, a que se refere este item, deverá ser atualizada sempre que houver alteração no quadro de empregados;

22.1.15. Afastar imediatamente das funções designadas qualquer integrante de sua equipe cuja permanência nos serviços for julgada pela **CONTRATANTE** inconveniente, substituindo-o para que não haja prejuízo ao serviço.

22.1.16. Atender prontamente todas as recomendações da **CONTRATANTE,** que visem à regular execução do presente termo de referência;

22.1.17. Manter seu pessoal identificado por meio de crachás, com fotografia recente; e identificação de sua função hierárquica;

22.1.18. A empresa ou instituição **CONTRATADA** deverá alocar nos serviços funcionários contratados sob regime trabalhista de acordo com a CLT.

22.1.19. Empregar preferencialmente Pessoas com deficiência nos serviços objeto do contrato, nos termos da legislação específica;

22.1.20. Realizar a gestão e administração do contrato e da equipe alocada, englobando recursos humanos, qualidade geral dos serviços e relatórios gerenciais;

22.1.21. Diligenciar na escolha de seus funcionários a serem alocados nos serviços, de forma que os mesmos possam deslocar-se, alimentar-se e desenvolver outras atividades de subsistência sem depender de auxilio dos servidores públicos e do próprio **CONTRATANTE**;

22.1.22. Efetuar os exames médicos, físicos e psíquicos necessários nos funcionários envolvidos nos serviços, responsabilizando-se integralmente por sua habilitação para o desempenho e contexto das funções;

22.1.23. A Empresa ou Instituição **CONTRATADA**, não poderá subcontratar os funcionários a serem alocados nos serviços objeto do contrato, bem como não poderá subcontratar ou associar-se ou consorciar-se ou estabelecer aliança ou parceria com terceiros para a execução dos serviços e para prover os recursos de infraestrutura previstos neste documento;

22.1.24. Respeitar e atender plenamente os requerimentos legais, especialmente NR17-Anexo 2 e PROBARE, fazendo com que os profissionais alocados nos serviços observem jornada de trabalho de acordo com a legislação pertinente ao tipo de serviço contratado;

22.1.25. Elaborar proposta técnico-financeira considerando todas as informações deste documento;

22.1.26. Manter equipe de apoio composta por profissionais capacitados objetivando a manutenção da qualidade de atendimento de forma a suprir as necessidades detectadas pela **CONTRATADA** especialmente no que se refere ao item Perfis e Responsabilidades dos de seus Profissionais.

22.1.27. Quando necessário e desde que planejado com antecedência mínima de 10 dias, o **CONTRATANTE**; poderá solicitar reciclagem e/ou treinamento técnico ou comportamental dos profissionais da **CONTRATADA** envolvidos nos serviços;

22.1.28. Toda e qualquer comunicação à **CONTRATANTE** deverá se efetuada por escrito, podendo ser realizada por meio eletrônico;

22.1.29. Manter durante toda a execução do ajuste, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Termo de Referência.

22.1.30. Manter o fornecimento necessário de materiais de escritório para o desenvolvimento das atividades determinadas neste Termo de Referência, como por exemplo: papel sulfite, caneta, impressoras, grampeador, scanner, etc.

22.1.31. Fornecer e manter os armários/roupeiros com chaves para uso de seus profissionais, cujas especificações das medidas serão determinadas em conjunto com CONTRATANTE;

22.1.32. Proporcionar, durante a execução dos serviços ora contratado, aos seus profissionais toda a assistência para as necessidades especiais que os mesmos apresentarem.

22.1.33. Manter sob sua responsabilidade as ações de treinamento e capacitação inicial de seus funcionários, referentes às atividades de teleatendimento e de radio-operação, relacionadas ao melhor desempenho e qualidade da prestação do serviço.

22.1.33.1. Cabe a **CONTRATADA** a documentação, através de registro individualizado, de todas as ações de treinamento, capacitação e aprimoramento contínuo de seus funcionários**;**

22.1.33.2. Cabe à **CONTRATADA** manter, dispor e apresentar seus funcionários para as ações de capacitação e treinamento citadas acima, sempre que solicitado pela **CONTRATANTE,** assim como sua adequada substituição nos postos de atendimento e despacho durante estas ações.

22.1.34. Cabe à **CONTRATADA** a apresentação prévia do planejamento das ações de educação continuada ao **CONTRATANTE**.

22.1.35. As ações de capacitação e treinamento específicos a cargo da **CONTRATANTE,** só serão oferecidos aos funcionários com vínculo empregatício formal com a **CONTRATADA** apresentados por ela para prestarem serviços na Central de Regulação do SAMU. Caso seja verificado o não aproveitamento adequado ou ausência de perfil compatível com a função, este funcionário não será aproveitado para trabalhar na Central de Regulação do SAMU.

22.1.36. Fornecer a **CONTRATANTE** os fones de ouvido tipo *headset* necessários para uso pelo operador na realização do trabalho, com pelo menos 8 (oito) dias antes do início de operação de cada posto;

22.1.36.1. Fornecer *headset* de uso exclusivo para cada colaborador da empresa, que deverá ser compatível com o conector do tipo RJ9, e com o aparelho telefônico Alcatel, modelo 4039;

22.1.36.2. Substituir o fone de ouvido que apresentar defeito no prazo de até 2(duas) horas após o recebimento da comunicação emitida pelo fiscal do contrato;

22.1.36.3. Fiscalizar o correto uso dos fones de ouvido utilizados por seus empregados, responsabilizando-se por quaisquer danos que porventura venham a ser causados;

22.1.37. A **CONTRATADA**, deverá manter durante todo o período do ajuste, sala de descompressão equipada com os seguintes itens (geladeira com a capacidade mínima de 280 litros, micro ondas, TV com o tamanho mínimo de 42 polegadas e sofá de três ou quatro lugares), é necessário também imputar a contratada à

responsabilidade pela entrega, instalação e manutenção destes elementos e zelar pelo espaço cedido pela **CONTRATANTE** durante toda vigência do contrato;

22.2. A **CONTRATANTE** obriga-se a:

22.2.1. A disponibilizar toda infraestrutura necessária para Operação das posições de atendimento visando atender as exigências deste Termo de Referência,

22.2.2. Serão disponibilizadas pelo SAMU-192 as seguintes configurações das estações de trabalho, conforme segue:

22.2.2.1. Atendimento nível 1 (acolhimento) com 28 (vinte e oito) posições e atendimento nível 2 (despacho) com 10 posições

22.2.2.2. Serão fornecidos pelo **CONTRATANTE** suporte necessário para a gestão (coordenação), supervisão e monitoramento dos profissionais.

22.2.3. Realizar as atividades de capacitação referentes à utilização do sistema operacional vigente, protocolos e as referentes a conhecimentos específicos da área de atendimento em central de regulação de urgências médicas, através do seu Núcleo de Educação, direta ou indiretamente.

22.2.4. Assegurar, à **CONTRATADA**, condições para o regular cumprimento das obrigações assumidas, inclusive realizando o pagamento pelos serviços prestados na forma do ajustado entre as partes.

22.2.5. Manter livros de ocorrências na unidade, no qual o servidor responsável pelo acompanhamento da execução dos serviços deverá fazer anotações diárias dos incidentes havidos, em especial daqueles que importem em descumprimento das obrigações da **CONTRATADA**.

22.2.6. Indicar, após a assinatura do contrato, um representante, que será o responsável pelo acompanhamento do ajuste e pelos contatos com a **CONTRATADA**.

22.2.7. Arcar com todos os custos relativos à infraestrutura necessária aos serviços, incluindo-se os custos de telefonia.

22.2.8. Prover a adequada infraestrutura para a prestação dos serviços, em termos de recursos de tecnologia da informação, telecomunicações, mobiliários e prediais, inclusive de atendimento à legislação pertinente, visando atender este Termo de Referência.

22.2.9. Toda e qualquer comunicação à **CONTRATADA** deverá ser efetuada por escrito, podendo ser realizada por meio eletrônico;

22.2.10. Cabe a **CONTRATANTE**, ceder a **CONTRATADA,** espaço para a implantação da Sala de Descompressão.

23. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

23.1. A **CONTRATADA** deverá apresentar, a cada pedido de pagamento que elabore, englobando uma ou mais Notas Fiscais, os documentos a seguir discriminados:

23.1.1. Atestado de recebimento e/ou aprovação da execução do objeto pela Unidade Requisitante;

23.1.2. Nota Fiscal ou Nota Fiscal-Fatura, Nota Fiscal de Serviços Eletrônica ou documento equivalente;

23.1.3. Fatura, no caso de apresentação da Nota Fiscal;

23.1.4. Cópia reprográfica da Nota de Empenho;

23.1.5. Certidão Negativa de Débito junto à Seguridade Social – CND;

23.1.6. Prova de regularidade perante a Fazenda Federal far-se-á pela apresentação conjunta da Certidão de Tributos e Contribuições Federais, expedida pela Secretaria da Receita Federal, e da Certidão da Dívida Ativa da União, expedida pela Procuradoria da Fazenda Nacional;

23.1.7. Certidão Negativa de Débitos com a Fazenda do Município de São Paulo (tributos mobiliários) ou declaração de inexistência de débito junto a PMSP.

23.1.8. Demonstrativo da retenção dos impostos devidos e outros descontos referentes ao pagamento da despesa;

23.1.9. Medições detalhadas que atestem a execução dos serviços executados no período a que se refere o pagamento;

23.1.10. Prova de regularidade com o FGTS;

23.1.11. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas-CNDT;

23.1.12. Relação atualizada dos empregados vinculados à execução do contrato;

23.1.13. Folha de frequência dos empregados vinculados à execução do contrato;

23.1.14. Folha de pagamento dos empregados vinculados à execução do contrato

23.1.15. Cópia da relação dos trabalhadores constantes do arquivo SEFIP

23.1.16. Cópia do protocolo de envio de arquivos, emitido pela conectividade social (GFIP/SEFIP)

23.1.17. Cópia da relação dos trabalhadores constantes do arquivo SEFIP do mês anterior ao pedido de pagamento.

23.1.18. Cópia da guia quitada do INSS correspondente ao mês anterior ao pedido de pagamento.

23.1.19. Cópia da guia quitada do FGTS correspondente ao mês anterior ao pedido de pagamento

23.1.20. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços mediante apresentação dos documentos acima citados, acompanhados, quando for o caso, do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza do mês de competência, descontados os eventuais débitos da **CONTRATADA**, inclusive os decorrentes de multas.

23.2. Para realização dos pagamentos mensais, a **CONTRATADA** deverá submeter, à **CONTRATANTE**, a nota fiscal relativa aos serviços prestados no mês de referência até o dia 5 (cinco) do mês subsequente, acompanhada do atestado de recebimento dos serviços, nos termos do item 13.5 – Termo de Referência.

23.3. Os pagamentos mensais obedecerão ao disposto nas Portarias da Secretaria das Finanças em vigor, ficando ressalvada a possibilidade de alteração das condições **CONTRATADA** em face da superveniência de normas federais ou municipais sobre a matéria.

23.4. O ISSQN – Imposto Sobre Serviço de Qualquer Natureza, por força do disposto na Lei nº 13.701, de 24.12.2003, e Decreto nº 44.540, de 29.03.2004, será retido na fonte pela PMSP.

23.4.1. Quando da emissão da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente, a **CONTRATADA** deverá destacar o valor da retenção, a título de "RETENÇÃO PARA O ISS". Considera-se preço do serviço a receita bruta a ele correspondente, sem nenhuma dedução.

23.4.2. Caso, por ocasião da apresentação da nota fiscal, fatura, recibo ou do documento de cobrança equivalente, não haja decorrido o prazo legal para recolhimento do FGTS e do ISSQN, poderão ser apresentadas cópias das guias de recolhimento referentes ao mês imediatamente anterior, devendo a **CONTRATADA** apresentar a documentação devida, quando do vencimento do prazo legal para o recolhimento, acompanhada de declaração em que ateste a correspondência entre a guia apresentada e o objeto contratual, ou de declaração de que não está sujeita ao pagamento do tributo, nos termos da Portaria SF 71/97

23.5. Nos termos do artigo 31 da Lei nº 8.212, de 24.07.91, alterado pela Lei nº 9.711, de 20.11.98, e IN-MPS/RFB nº 971 13/11/2009, a **CONTRATANTE** reterá 11% (onze por cento) do valor bruto da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente, obrigando-se a recolher, em nome da CONTRATADA, a importância retida até o dia 20 (vinte) do mês subsequente ao da emissão do respectivo documento de cobrança 20, antecipando-se esse prazo para o dia útil imediatamente anterior quando não houver expediente bancário naquele dia.

23.6. Quando da emissão da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente, a **CONTRATADA** deverá destacar o valor da retenção, a título de "RETENÇÃO PARA A SEGURIDADE SOCIAL".

23.6.1. Poderão ser deduzidos da base de cálculos da retenção, os valores dos custos de fornecimento incorridos pela **CONTRATADA** a título de vale-transporte e de vale-refeição, nos termos da legislação própria. Tais parcelas deverão estar discriminadas no documento de cobrança.

23.6.2. A falta de destaque do valor da retenção no documento de cobrança impossibilitará a **CONTRATADA** de efetuar sua compensação junto ao INSS, ficando a critério da **CONTRATANTE** proceder à retenção/recolhimento devidos sobre o valor bruto do documento de cobrança ou devolvê-lo à **CONTRATADA**.

23.7. Constatada incorreção, inexatidão ou a falta, a **CONTRATADA** será instada a proceder aos competentes ajustes da documentação necessária ao pagamento, cujo prazo recomeçará a fluir a partir da reapresentação dos novos documentos.

23.8. Quaisquer pagamentos não isentarão a **CONTRATADA** das responsabilidades contratuais, nem implicarão na aceitação dos serviços.

23.9. Na hipótese de pleitos relativos à revisão de preços, observar-se-ão as normas estipuladas pelo Decreto Municipal nº 49.286, de 06 de março de 2008.

23.10. Estando em termos a documentação apresentada, o pagamento devido será depositado em até 30 (trinta) dias, contados no último dia do mês de referência, na conta corrente que a **CONTRATADA** deverá manter no BANCO DO BRASIL, conforme Decreto Municipal nº 51.197/10 de 22/01/2010.

23.11. Em havendo atraso no pagamento, por culpa exclusiva da **CONTRATANTE**, os valores devidos serão acrescidos da respectiva compensação financeira, mediante requerimento expresso do Contratado, nos termos da Portaria SF nº 05 de 05 de janeiro de 2012.

23.11.1. Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o subitem 13.12, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% “pro-rata tempore”), observando-se, para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.

24. Disposições Finais

24.1. Deverão ser apresentadas planilhas de formação de custos, especificando todos os custos relacionados com o serviço, inclusive alimentação, uniforme, treinamento, transporte e todos os demais custos diretos e indiretos relacionados à contratação na assinatura do contrato;

24.2. Os proponentes deverão apresentar as propostas em *PAPEL TIMBRADO*, contendo os seguintes dados:

Validade da proposta: 60 (sessenta) dias.

24.3. O proponente que apresentar menor preço deverá ter atualizado para apresentação quando solicitado pela CONTRATANTE os documentos mencionados no item 18 do Termo de Referência.

24.4. A empresa proponente deverá estar **CADASTRADA COMO FORNECEDOR DA PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO** e ter conta no **BANCO DO BRASIL,** informando na proposta a agência e nº da conta corrente no referido banco.

Agradecemos antecipadamente e colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

ANEXO II
MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

Item 1: A Prestação de Serviço para Atendimento na Central de Regulação do Samu 192

1.1- Medição quantitativa diária.

FUNÇÃO	HORÁRIO	NÚMERO DE PA	Nº DE FUNCIONÁRIOS PRESENTES	% DE FUNCIONÁRIOS "LOGADOS"
Atendimento nível 1 (acolhimento) – operação 24x7				
Atendimento nível 1(acolhimento)	00:00 / 06:00	16		
	06:00 / 12:00	22		
	12:00 / 18:00	28		
	18:00 / 00:00	24		
Atendimento nível 2 (despacho) – operação 24x 7				
Atendimento nível 2 (despacho)	00:00/06:00	5		
	06:00/12:00	10		
	12:00/1800	10		
	18:00/24:00	10		
Monitor de Qualidade - operação 24x7				
Monitor de Qualidade	00:00/06:00	02		
	06:00/12:00	02		
	12:00/1800	02		
	18:00/24:00	02		
Supervisor de Serviços - operação 24x7				
Supervisor	00:00/06:00	02		
	06:00/12:00	02		
	12:00/1800	02		
	18:00/24:00	02		
Coordenador de Serviços (segunda a sexta feira)				
Coordenador de Serviços	9:00/18:00	01		
TOTAL GERAL	-	-		

1.2 – Medição qualitativa mensal.

FUNÇÃO	HORÁRIO	Nº DE LIGAÇÕES POR FAIXA HORÁRIA	% DE ABANDONO	VELOCIDADE DE ATENDIMENTO
Atendimento Operacional 24x7	00:00 / 06:00			
Atendimento Operacional 24x7	06:00 / 12:00			
Atendimento Operacional 24x7	12:00 / 18:00			
Atendimento Operacional 24x7	18:00 / 00:00			
TOTAL GERAL	-			

ANEXO III

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

QUANTIDADE DE POSTOS:

INSUMOS	VALOR UNITÁRIO MENSAL (R$)	COMPOSIÇÃO PERCENTUAL DO PREÇO UNITÁRIO (%)	VALOR GLOBAL MENSAL (R$)
Atendimento nível 1 (acolhimento)			
Atendimento nível 2(despacho)			
Monitor de Qualidade			
Salário do Profissional (*)			
Reserva Técnica (férias, faltas e folgas)			
Adicional Noturno (%)			
Total (salários+reserva técnica)			
Encargos Sociais (sobre "**Total**"). Indicar alíquotas			
Grupo A			
- INSS			
- SESI ou SESC			
- SENAI ou SENAC			
- INCRA			
- SEBRAE			
- Salário Educação			
- Seguro de Acidentes de trabalho/SAT/INSS			
- FGTS			
Grupo B			
- Férias			
- Auxílio Doença			
- Licença Paternidade			
- Faltas Legais - Acidentes de trabalho			
- Aviso Prévio			
- 13º Salário			
- Outros (especificar)			
Grupo C			
- Aviso Prévio Indenizado			
- Indenização Adicional			
- FGTS na rescisão sem justa causa			
- Outros (especificar)			
Grupo D			
- Incidência de "A" sobre "B"			
TOTAL (A)			
INSUMOS	**VALOR UNITÁRIO MENSAL (R$)**	**COMPOSIÇÃO PERCENTUAL DO PREÇO UNITÁRIO (%)**	**VALOR GLOBAL MENSAL (R$)**
Outros Insumos (B)			
Uniformes			
Treinamento e/ou Reciclagem de pessoal			
Vale-alimentação (**)			
Vale-transporte (**)			
TOTAL (B)			
Demais Componentes (C)			

Lucro			
Despesas administrativas/Operacionais			
TOTAL (C)			
Tributos (D)			
Especificar Indicando as respectivas Alíquotas			
PREÇO (A+B+C) (*)			

(*) Fator K = preço (unitário mensal) / salário unitário do operador;
(**) Nos casos de vale-transporte e vale-alimentação, tendo em vista não poderem ser considerados como custo os benefícios fiscais relativos à sua concessão, apresentar a seguinte composição:

	Valor do vale refeição em R$	**Valor do vale transporte R$.**	**(-) Valor do incentivo fiscal estimado em R$**	**(-) Participação do empregado em R$**	**(=) Valor indicado na planilha em R$**	**(-) Valor do incentivo fiscal estimado em R$**	**(=) Valor indicado na planilha em R$**
1 –Alimentação (considerando 22 dias úteis/mês)							
2 –Transporte (considerando 22 dias úteis/mês)							

_____, _____ de _____ de 2015.

_____

Nome e Assinatura do Representante Legal da Empresa.

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

QUANTIDADE DE POSTOS:

INSUMOS	VALOR UNITÁRIO MENSAL (R$)	COMPOSIÇÃO PERCENTUAL DO PREÇO UNITÁRIO (%)	VALOR GLOBAL MENSAL (R$)
Supervisor			
Salário do Profissional (*)			
Reserva Técnica (férias, faltas e folgas)			
Adicional Noturno (%)			
Total (salários+reserva técnica)			
Encargos Sociais (sobre "**Total**"). Indicar alíquotas			
Grupo A			
- INSS			
- SESI ou SESC			
- SENAI ou SENAC			
- INCRA			
- SEBRAE			
- Salário Educação			
- Seguro de Acidentes de trabalho/SAT/INSS			
- FGTS			
Grupo B			
- Férias			
- Auxílio Doença			
- Licença Paternidade			
- Faltas Legais - Acidentes de trabalho			
- Aviso Prévio			
- 13º Salário			
- Outros (especificar)			
Grupo C			
- Aviso Prévio Indenizado			
- Indenização Adicional			
- FGTS na rescisão sem justa causa			
- Outros (especificar)			
Grupo D			
- Incidência de "A" sobre "B"			
TOTAL (A)			
INSUMOS	**VALOR UNITÁRIO MENSAL (R$)**	**COMPOSIÇÃO PERCENTUAL DO PREÇO UNITÁRIO (%)**	**VALOR GLOBAL MENSAL (R$)**
Outros Insumos (B)			
Uniformes			
Treinamento e/ou Reciclagem de pessoal			
Vale-alimentação (**)			
Vale-transporte (**)			
TOTAL (B)			
Demais Componentes (C)			
Lucro			
Despesas administrativas/Operacionais			
TOTAL (C)			

Tributos (D)			
Especificar Indicando as respectivas			
PREÇO (A+B+C) (*)			

(*) Fator K = preço (unitário mensal) / salário unitário do operador;
(**) Nos casos de vale-transporte e vale-alimentação, tendo em vista não poderem ser considerados como custo os benefícios fiscais relativos à sua concessão, apresentar a seguinte composição:

	Valor do vale refeição em R$	**Valor do vale transporte R$.**	**(-) Valor do incentivo fiscal estimado em R$**	**(-) Participação do empregado em R$**	**(=) Valor indicado na planilha em R$**	**(-) Valor do incentivo fiscal estimado em R$**	**(=) Valor indicado na planilha em R$**
1 –Alimentação (considerando 22 dias úteis/mês)							
2 –Transporte (considerando 22 dias úteis/mês)							

_____, _____ de _____ de 2015.

_____

Nome e Assinatura do Representante Legal da Empresa.

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS
QUANTIDADE DE POSTOS:

INSUMOS	VALOR UNITÁRIO MENSAL (R$)	COMPOSIÇÃO PERCENTUAL DO PREÇO UNITÁRIO (%)	VALOR GLOBAL MENSAL (R$)
Coordenador de Serviços			
Salário do Profissional (*)			
Reserva Técnica (férias, faltas e folgas)			
Adicional Noturno (%)			
Total (salários+reserva técnica)			
Encargos Sociais (sobre "**Total**"). Indicar alíquotas			
Grupo A			
- INSS			
- SESI ou SESC			
- SENAI ou SENAC			
- INCRA			
- SEBRAE			
- Salário Educação			
- Seguro de Acidentes de trabalho/SAT/INSS			
- FGTS			
Grupo B			
- Férias			
- Auxílio Doença			
- Licença Paternidade			
- Faltas Legais - Acidentes de trabalho			
- Aviso Prévio			
- 13º Salário			
- Outros (especificar)			
Grupo C			
- Aviso Prévio Indenizado			
- Indenização Adicional			
- FGTS na rescisão sem justa causa			
- Outros (especificar)			
Grupo D			
- Incidência de "A" sobre "B"			
TOTAL (A)			
INSUMOS	**VALOR UNITÁRIO MENSAL (R$)**	**COMPOSIÇÃO PERCENTUAL DO PREÇO UNITÁRIO (%)**	**VALOR GLOBAL MENSAL (R$)**
Outros Insumos (B)			
Uniformes			
Treinamento e/ou Reciclagem de pessoal			
Vale-alimentação (**)			
Vale-transporte (**)			
TOTAL (B)			
Demais Componentes (C)			
Lucro			
Despesas administrativas/Operacionais			
TOTAL (C)			

Tributos (D)			
Especificar Indicando as respectivas Alíquotas			
PREÇO (A+B+C) (*)			

(*) Fator K = preço (unitário mensal) / salário unitário do operador;
(**) Nos casos de vale-transporte e vale-alimentação, tendo em vista não poderem ser considerados como custo os benefícios fiscais relativos à sua concessão, apresentar a seguinte composição:

	Valor do vale refeição em R$	**Valor do vale transporte R$.**	**(-) Valor do incentivo fiscal estimado em R$**	**(-) Participação do empregado em R$**	**(=) Valor indicado na planilha em R$**	**(-) Valor do incentivo fiscal estimado em R$**	**(=) Valor indicado na planilha em R$**
1 –Alimentação (considerando 22 dias úteis/mês)							
2 –Transporte (considerando 22 dias úteis/mês)							

_____, _____ de _____ de 2015.

_____

Nome e Assinatura do Representante Legal da Empresa.

ANEXO V

MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA.

ITEM 1 - Prestação de Serviço para Atendimento na Central de Regulação do SAMU 192

Proposta de preços por função e posto de atendimento.

FUNÇÃO	HORÁRIO	NÚMERO DE PA	VALOR (R$) UNITÁRIO PA / MENSAL	VALOR (R$) TOTAL ANUAL
Atendimento nível 1 (acolhimento) – operação 24x7				
Atendimento nível 1 (acolhimento)	00:00 / 06:00	16		
	06:00 / 12:00	22		
	12:00 / 18:00	28		
	18:00 / 00:00	24		
Atendimento nível 2 (despacho) – operação 24x 7				
Atendimento nível 2 (despacho)	00:00/06:00	5		
	06:00/12:00	10		
	12:00/1800	10		
	18:00/24:00	10		
Monitor de Qualidade - operação 24x7				
Monitor de Qualidade	00:00/06:00	02		
	06:00/12:00	02		
	12:00/1800	02		
	18:00/24:00	02		
Supervisor de Serviços - operação 24x7				
Supervisor	00:00/06:00	02		
	06:00/12:00	02		
	12:00/1800	02		
	18:00/24:00	02		
Coordenador de Serviços (segunda a sexta feira)				
Coordenador de Serviços	9:00/18:00	01		
TOTAL GERAL	-	-		

OBS: PRAZO CONTRATUAL: 12 meses

A validade desta proposta é de 60 (sessenta) dias corridos.

São Paulo, ... de ..... de 2015.

.....

Assinatura do Responsável

Declaramos que, nos valores apresentados acima, estão inclusos todos os tributos, custos, insumos, uniformes, treinamentos e demais encargos que incidam sobre os serviços prestados, incluindo os benefícios discriminados na Convenção Coletiva indicada e no Termo de Referência.
Declaramos ainda que estamos de acordo com todas as exigências constantes no Termo de Referência

Os proponentes deverão apresentar as propostas em *PAPEL TIMBRADO*, contendo os seguintes dados:

- **Validade da proposta: 60 (sessenta) dias**.

A empresa proponente deverá estar CADASTRADA COMO FORNECEDOR DA PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO e ter conta no BANCO DO BRASIL, informando na proposta a agência e nº da conta corrente no referido banco.

A empresa de menor preço, quando solicitado, deverá entregar a documentação atualizada mencionada no item 20 do Termo de Referência.

CRITÉRIO DE JULGAMENTO

O critério de julgamento será o de **MENOR PREÇO MENSAL**, observadas as especificações técnicas e demais condições de execução do ajuste definidas neste Termo de Referência.