



# PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004/2023

Processo nº 01.002757.23.98

- **OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS POR MEIO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO ATRAVÉS DE MULTICANAIS (VOZ, E-MAIL, MÍDIAS SOCIAIS, SMS, CHAT ONLINE, CHATBOT E VOICEBOT), DEVENDO ATENDER A TODAS AS CONDIÇÕES, COM FORNECIMENTO DE INFRAESTRUTURA QUE ENGLOBE, ENTRE OUTROS: COMUNICAÇÃO, INSTALAÇÃO, PESSOAL, TELEFONIA, EQUIPAMENTO E APLICATIVOS.**
- **TIPO: MENOR PREÇO, AFERIDO PELO VALOR GLOBAL**
- **REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL**
- **MODO DE DISPUTA: ABERTO E FECHADO**
- **ABERTURA DAS PROPOSTAS:** dia 17/03/2023, às 08:00 h
- **INÍCIO DA SESSÃO DE LANCES:** dia 17/03/2023, às 10:00 h
- **FORMALIZAÇÃO DE PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS:** Os pedidos poderão ser formulados de acordo com o item “5” deste edital.
- **SITE PARA CONSULTAS:** [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br) ou [www.pbh.gov.br](http://www.pbh.gov.br)
- **FONE:** (31) 3277-1400 / (31) 98469-9916 (Pregoeiro Rogério)
- **CARTILHA DO FORNECEDOR:** Deverá ser de conhecimento de todos os licitantes, podendo ser impressa por meio do “site” [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), através do “link” “Introdução às Regras do Jogo”, para que não ocorram dúvidas de procedimento durante a sessão.
- **REFERÊNCIA DE TEMPO:** horário de Brasília.



## DE COMPRAS

### 1. DO PREÂMBULO

A Diretoria Central de Compras da Subsecretaria de Administração e Logística torna público que fará realizar procedimento licitatório na modalidade pregão, por meio de utilização de recursos da tecnologia da informação – INTERNET, nos termos dos Decretos Municipais nº 12.436/06 e 17.317 de 2020 e nº 15.113/13, da Lei Municipal nº 10.936/16, das Leis Federais nº 8.666/93 e nº 10.520/02 e Lei Complementar nº 123/06, observadas ainda as determinações das Leis Federais nº 12.846/13, nº 13.709/18 e demais legislações aplicáveis.

### 2. DO OBJETO

Prestação de serviços especializados por meio de Central de Atendimento através de multicanais (voz, e-mail, mídias sociais, SMS, chat online, chatbot e voicebot), devendo atender a todas as condições, com fornecimento de infraestrutura que englobe, entre outros: comunicação, instalação, pessoal, telefonia, equipamento e aplicativos, conforme descrição detalhada constante no Anexo I deste edital.

### 3. DAS DISPOSIÇÕES/RECOMENDAÇÕES PRELIMINARES

- 3.1. O pregão eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da INTERNET, mediante condição de segurança-criptografia e autenticação em todas as suas fases.
- 3.2. Os trabalhos serão conduzidos por servidor do Município, denominado pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo “Licitações” constante do “site” [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br).

### 4. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes do presente procedimento serão acobertadas pela seguinte dotação orçamentária:

0600.1800.04.122.302.2.365.0004.339039-70.0000.1-00

### 5. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

- 5.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser apresentados até o 3º dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública, via INTERNET, para o e-mail [glic@pbh.gov.br](mailto:glic@pbh.gov.br) ou ser entregues diretamente no Protocolo Central da Secretaria Municipal de Fazenda, situado na Rua Espírito Santo, 605, Centro - Belo Horizonte / MG, CEP 30.160-919, no horário de 8 h às 17 h.
- 5.2. As respostas serão disponibilizadas diretamente no “site” [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), no “link” correspondente a este edital e no “site” da PBH no endereço <https://prefeitura.pbh.gov.br/licitacoes> e poderão ser acessados por todos os licitantes.

### 6. DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL

- 6.1. Poderá ser apresentada IMPUGNAÇÃO ao Edital deste Pregão até o 3º dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública.
- 6.2. As razões de impugnação ao edital, poderão ser enviadas via INTERNET, para o e-mail [glic@pbh.gov.br](mailto:glic@pbh.gov.br), ou ser entregues diretamente no Protocolo Central da Secretaria Municipal de Fazenda, situado na Rua Espírito Santo, 605, Centro - Belo Horizonte / MG, CEP 30.160-919, no horário de 8 h às 17 h.

**DE COMPRAS**

6.3. Não serão acolhidas as impugnações apresentadas fora do prazo legal.

6.4. As respostas serão disponibilizadas diretamente no “site” [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), no “link” correspondente a este edital e no “site” da PBH no endereço <https://prefeitura.pbh.gov.br/licitacoes> e poderão ser acessados por todos os licitantes.

**7. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

7.1. Poderão participar deste procedimento os interessados que atenderem a todas as exigências contidas neste edital e seus anexos.

7.2. Estarão impedidos de participar de qualquer fase do procedimento os interessados que se enquadrem em quaisquer das situações a seguir:

- a) estejam constituídos sob a forma de consórcio;
- b) estejam cumprindo a penalidade de suspensão temporária imposta pelo Município de Belo Horizonte, nos termos do inciso III do artigo 87 da Lei n. 8.666/93;
- c) tenham sido declarados inidôneos, nos termos do inciso IV do artigo 87 da Lei n. 8.666/93 ou impedidos de licitar e contratar, nos termos do artigo 7 da Lei n. 10.520/02, em qualquer esfera de Governo;
- d) estejam sob falência, dissolução ou liquidação;
- e) estejam em recuperação judicial ou extrajudicial, salvo as empresas que comprovarem que o plano de recuperação foi homologado pelo juízo competente;
- f) demais hipóteses proibidas pela legislação vigente.

7.3. A observância das vedações do subitem 7.2 é de inteira responsabilidade do LICITANTE que, em caso de descumprimento, sujeitar-se-á às penalidades cabíveis.

7.4. Poderá ser constatado eventual descumprimento das vedações elencadas no subitem 7.2, mediante consulta aos meios legais disponíveis, inclusive ao Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, no endereço eletrônico [www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis).

**8. DO CREDENCIAMENTO JUNTO AO BANCO DO BRASIL**

8.1. Os interessados em participar do pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas junto às Agências do Banco do Brasil S/A sediadas no País.

8.2. A chave de identificação e a senha poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa devidamente justificada do Banco do Brasil S/A.

8.3. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada, não cabendo ao Banco do Brasil S/A ou ao Município de Belo Horizonte a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de seu uso indevido, ainda que por terceiros.

8.4. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica na responsabilidade do licitante ou de seu representante legal pelos atos praticados e na presunção de capacidade técnica e habilitatória para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

**9. DO ACESSO E DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO**

9.1. O acesso deve ser feito na página inicial do “site” [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), opção “Acesso Identificado”.

**DE COMPRAS**

9.2. A participação no pregão eletrônico se dará por meio da digitação da chave de identificação e da senha pessoal do representante credenciado e da subsequente inserção da proposta de preços e dos documentos de habilitação exigidos no edital até data e horário limite estabelecidos para a abertura das propostas.

9.2.1. O licitante deverá obrigatoriamente identificar o tipo de segmento da empresa, ficando responsável pela legitimidade e veracidade desta informação, sob pena de aplicação da penalidade prevista no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 e demais penalidades previstas na legislação cabível ou aplicável.

9.3. O acesso à sala de disputa deve ser feito na página inicial do “site” [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), opção “Sala de Disputa”.

9.4. Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante todo o processo do pregão, desde a publicação até a homologação, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante de sua desconexão ou da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou pelo pregoeiro, bem como da perda do direito de exercer o benefício previsto na Lei Complementar nº 123/06.

9.4.1. Na hipótese de o sistema eletrônico desconectar para o pregoeiro no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

9.4.2. Havendo desconexão do pregoeiro por prazo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensão e reiniciada somente após decorridas no mínimo vinte e quatro horas da comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

9.5. A inserção da proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências previstas neste edital.

9.6. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

9.7. O licitante deverá adotar como referência para sua proposta as informações constantes no presente edital e seus anexos.

**9.8. Quando do lançamento da proposta eletrônica, por meio do SISTEMA ELETRÔNICO, o licitante deverá lançar o valor global do lote em moeda corrente nacional, com duas casas decimais.**

**9.8.1. No preço proposto deverão estar incluídos todos os tributos, encargos sociais, fretes até o destino e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o objeto do presente pregão.**

**9.8.2. É vedada a identificação do licitante quando do preenchimento da PROPOSTA ELETRÔNICA, sob pena de desclassificação imediata.**

**9.9. É vedada a participação de um mesmo procurador como representante de licitantes diferentes em um mesmo lote.**

**DE COMPRAS**

9.10. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta eletrônica anteriormente inserida no sistema, até o horário limite para o acolhimento das propostas.

**10. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA INICIAL E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

10.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio eletrônico proposta inicial e documentos de habilitação, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

10.1.1. **A Proposta Inicial a ser inserida deverá conter apenas o valor global do lote, conforme Anexo II.** Os valores unitários/mensal dos itens que compõem o lote serão exigidos apenas na Proposta Ajustada, adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, nos termos do item 13 e Anexo III.

10.1.2. **Os documentos de habilitação exigidos nesse edital deverão ser anexados em local próprio disponibilizado pelo sistema licitacoes-e, SENDO VEDADA, SOB PENA DE INABILITAÇÃO, sua substituição por link que permita acesso aos referidos documentos.**

10.1.3. **O licitante poderá replicar os documentos lançados em um lote para todos os demais lotes em que tenha interesse em participar.**

10.1.3.1. **Caso a documentação não seja anexada no lote ou não esteja disponível no sistema para verificação no ato do julgamento, o licitante será inabilitado.**

10.2. Os beneficiários da Lei Complementar 123/06 deverão inserir toda a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

10.3. **Para efeito do julgamento da habilitação, os documentos inseridos pelo licitante deverão comprovar a sua regularidade na data da abertura das propostas, nos termos do § 4º do art. 26 do Decreto 17.317/2020, salvo na ocorrência do previsto no § 1º do art. 43 da LC nº 123/06.**

10.4. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta inicial e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até o horário limite para o acolhimento das propostas.

**11. DA CONDUÇÃO DO CERTAME**

11.1. O certame será conduzido pelo pregoeiro, que terá, em especial, as seguintes atribuições:

- a) coordenar o procedimento licitatório;
- b) receber, examinar e decidir as impugnações e os pedidos de esclarecimentos ao edital e aos anexos, além de poder requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração desses documentos
- c) abrir e conduzir a sessão pública na INTERNET;
- d) abrir as propostas de preços, examiná-las e classificá-las para a disputa de lances;
- e) conduzir a etapa de lances;
- f) julgar a proposta e a habilitação do arrematante;
- g) sanear erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos de habilitação e sua validade jurídica;
- h) receber, examinar e decidir recurso, encaminhando-o à autoridade competente quando mantiver sua decisão;
- i) declarar o vencedor do certame;

**DE COMPRAS**

- j) adjudicar o objeto, exceto quando, havendo recurso, mantiver a sua decisão, hipótese em que a adjudicação será feita por autoridade superior;
- k) encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior para homologação.
- l) conduzir os trabalhos da equipe de apoio;

11.2. O pregoeiro, no exercício de suas funções, poderá valer-se de pareceres técnicos e/ou jurídicos exarados por servidor/comissão devidamente constituídos, para embasar sua decisão quando do julgamento das fases de habilitação e proposta.

11.3. Todas as ações do pregoeiro serão formalizadas via Sistema Eletrônico.

**12. DOS PROCEDIMENTOS**

12.1. A sessão pública do pregão eletrônico terá início a partir do horário previsto neste edital, com a abertura das propostas de preços recebidas, passando o pregoeiro a avaliar a aceitabilidade das mesmas ou desclassificá-las no caso de não atenderem às exigências editalícias.

12.2. Aberta a etapa competitiva, os licitantes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado, o licitante será imediatamente informado de seu recebimento e dos respectivos registros de horário e valor.

12.3. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

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

12.5. Durante o transcurso da sessão pública, o licitante será informado, em tempo real, do valor do menor lance registrado por participante, vedada a identificação do detentor do lance.

12.6. A etapa de envio de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Encerrado esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances e transcorrido o período de tempo, aleatoriamente determinado, de até dez minutos, a recepção de lances será automaticamente encerrada.

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

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

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

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

12.9.1. Encerrado esse prazo o sistema ordenará os lances em ordem crescente de valores.



**DE COMPRAS**

- 12.9.2. Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o pregoeiro poderá, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada, nos termos do disposto no subitem 12.9.
- 12.10. O intervalo entre os lances enviados não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de não serem registrados pelo sistema.
- 12.11. O sistema anunciará o arrematante após o encerramento da etapa de lances da sessão pública.
- 12.12. Ocorrendo a situação de empate prevista nos artigos 44 e 45 da LC nº 123/06, após a disputa de cada lote, o Sistema Eletrônico possibilitará, automaticamente, a condução pelo pregoeiro dos procedimentos para obtenção dos benefícios previstos.
- 12.12.1. Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas eletrônicas apresentadas pelos beneficiários da Lei Complementar 123/06 sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada, que não tiver sido apresentada por empresa beneficiária.
- 12.13. Nas hipóteses de desclassificação ou inabilitação do então arrematante, o pregoeiro **verificará a ocorrência de nova situação de empate**, assegurando a preferência de contratação para os beneficiários da **Lei Complementar nº 123/2006**, procedendo da seguinte forma:
- a) convocação para realização de sessão pública, eletrônica, via “chat” de mensagem com antecedência mínima de 06 (seis) horas, onde será concedido ao beneficiário mais bem classificado, oportunidade de exercer o seu direito de preferência, **no prazo máximo de 5 (cinco) minutos**, apresentando proposta de preço inferior à atual, ofertada por empresa que não esteja enquadrada como beneficiária. Tal proposta deverá ser apresentada no prazo e limites estabelecidos pelo pregoeiro, diretamente no “chat” de mensagem do sistema eletrônico;
- b) a apresentação de proposta após o prazo estipulado na sessão pública implicará na decadência do direito conferido pela Lei Complementar nº 123/2006, sendo convocadas as empresas remanescentes que porventura se enquadrem na mesma situação, respeitada a ordem de classificação das propostas, para o exercício do mesmo direito, observado o procedimento previsto na alínea anterior;
- 12.14. Encerrada a etapa de lances, bem como todos os procedimentos relativos à situação de empate prevista nos artigos 44 e 45 da LC nº 123/06, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.
- 12.14.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 12.15. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de mínimo de 2 (duas) horas, envie a proposta ajustada adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.



## DE COMPRAS

12.16. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação e verificará a habilitação do licitante conforme disposições do edital.

12.16.1. O pregoeiro poderá solicitar a demonstração da exequibilidade da proposta após o término da fase competitiva.

12.17. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e a habilitação do licitante, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao presente edital, observado o disposto no subitem 12.9.

12.18. Após a etapa de envio de lances, bem como a cada desclassificação ou inabilitação, haverá a aplicação dos critérios de desempate previstos nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, seguido da aplicação do critério estabelecido no § 2º do art. 3º da Lei nº 8.666/1993, se não houver licitante que atenda à primeira hipótese.

12.19. Caso não haja envio de lances após o início da fase competitiva, serão aplicados os critérios de desempate nos termos do subitem 12.18.

12.20. Na hipótese de persistir o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

12.21. Após a declaração do vencedor e havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado aos beneficiários da Lei Complementar nº 123/06 o prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para regularização da mesma.

12.21.1. A prorrogação do prazo para a regularização fiscal e trabalhista prevista no subitem 12.21 dependerá de requerimento pelo interessado, devidamente fundamentado, dirigido ao pregoeiro.

12.21.2. O requerimento deverá ser apresentado, via sistema eletrônico, dentro do prazo inicial de 05 (cinco) dias úteis concedidos para a regularização fiscal e trabalhista.

12.21.3. A não regularização da documentação, no prazo previsto acima, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas nas Leis Federais nº 8.666/93 e nº 10.520/02, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes.

## 13. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA DE PREÇO AJUSTADA

13.1. Após a convocação pelo pregoeiro, o arrematante deverá apresentar Proposta Ajustada, conforme modelo Anexo III.

13.2. A proposta de preços ajustada deverá conter:

13.2.1. razão social, n.º do CNPJ, endereço, telefone e endereço eletrônico do licitante;

13.2.2. modalidade e número da licitação;

13.2.3. descrição sucinta da prestação do serviço conforme este edital e anexos;





## DE COMPRAS

13.2.4. valor global do lote para o período de 24 meses, discriminando os valores unitários, mensais e totais dos itens que o compõe.

13.2.4.1. Os valores unitários, mensais e totais devem ser apresentados em moeda corrente nacional, em algarismo com no máximo 02 (duas) casas decimais.

13.2.4.2. o valor global do lote deve ser apresentado em moeda corrente nacional, em algarismo e por extenso, com no máximo 02 (duas) casas decimais.

13.2.4.2.1. Quando a divisão dos valores totais pelo quantitativo mensal/anual resultar em valor com mais de 2 (duas) casas decimais, o preço mensal/unitário deverá ser adequado conforme subitens acima. O valor global obtido após a adequação deverá ser igual ou inferior ao valor arrematado.

13.2.5. declaração de validade da proposta de 90 (noventa) dias, contados da assinatura;

**13.3. Juntamente com a proposta de preços ajustada a empresa arrematante deverá apresentar:**

13.3.1. Declaração de **BENEFICIÁRIO DA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006**, conforme modelo Anexo V, no caso de beneficiário.

13.3.2. Declaração de elaboração independente de proposta, conforme modelo Anexo VI.

13.4. Os licitantes deverão fornecer apenas um único preço para cada tipo de unidade de precificação.

13.5. Para fins do cálculo do valor unitário de cada unidade requerida, apresenta-se como parte integrante do edital o ANEXO 06 do Anexo I – Projeto Básico, que registra alguns dos dados do atual atendimento da Central de Atendimento.

## 14. DAS EXIGÊNCIAS PARA HABILITAÇÃO

14.1. Os documentos de habilitação deverão ser encaminhados, concomitantemente com a proposta inicial, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para a abertura da sessão pública.

**14.1.1. Os documentos de habilitação exigidos nesse edital deverão ser anexados em local próprio disponibilizado pelo sistema licitacoes-e, SENDO VEDADA, SOB PENA DE INABILITAÇÃO, sua substituição por link que permita acesso aos referidos documentos.**

**14.1.2. O licitante poderá replicar os documentos lançados em um lote para todos os demais lotes em que tenha interesse em participar.**

**14.1.2.1. Caso a documentação não seja anexada no lote ou não esteja disponível no sistema para verificação no ato do julgamento, o licitante será inabilitado.**

14.2. Para habilitação dos licitantes será exigida a **documentação relacionada abaixo:**

**14.2.1. Habilitação Jurídica:**

**DE COMPRAS**

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) 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;
- c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

**Observação:** Para todos os efeitos, considera-se como ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, o documento de constituição da empresa, acompanhado da(s) última(s) alteração(ões) referente(s) à natureza da atividade comercial e à administração da empresa, ou a última alteração consolidada.

**14.2.2. Regularidade Fiscal e Trabalhista:**

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, 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 as Fazendas Federal, Estadual/Distrital e Municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;
- d) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.
- e) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de certidão, 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.

**14.2.3. Qualificação Técnica:**

- a) Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que o licitante presta ou prestou serviços de natureza compatível com o objeto deste pregão/lote arrematado, em quantidade que represente no mínimo 50% (cinquenta por cento) do previsto na contratação do item 1 do Anexo III.
  - a.1. Será permitido o somatório de atestados para efeito da comprovação da alínea a.
  - a.2. O(s) atestado(s) deverá(ão) estar emitido(s) em papel(eis) timbrado(s) do(s) Órgão(s) ou da(s) Empresa(s) que o expediu(ram), ou deverá(ão) conter carimbo do CNPJ do(s) mesmo(s) ou outra informação que permita a devida identificação do emitente.
  - a.3. O(s) atestado(s) de capacidade técnica poderá(ão) ser apresentado(s) em nome da empresa, com CNPJ da matriz e/ou da(s) filial(ais) do licitante.
  - a.4. Não será(ão) aceito(s) atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) pelo próprio licitante.

**DE COMPRAS****14.2.4. Qualificação Econômico-Financeira:**

a) Balanço Patrimonial e Demonstração Contábil do Resultado do Último Exercício Social já exigíveis e apresentados na forma da lei, que demonstrem a situação financeira do licitante, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, devendo ser observados os subitens abaixo para o devido enquadramento.

a.1. Serão considerados, “na forma da lei”, o Balanço Patrimonial e a Demonstração Contábil do Resultado do Último Exercício Social, assim apresentados:

- a) publicados em Diário Oficial; ou
- b) publicados em Jornal; ou
- c) devidamente registrados/autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante ou registrado no órgão de registro equivalente; ou
- d) na forma de escrituração contábil digital (ECD) nos termos da Instrução Normativa da RFB.

a.2. As empresas com menos de um ano de existência, desde que não enquadradas no art. 1.065 do Código Civil, devem apresentar Balanço de Abertura devidamente registrado/autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante ou registrado no órgão de registro equivalente.

a.3. O Balanço Patrimonial (inclusive o Balanço de Abertura) e a Demonstração Contábil do Resultado do Último Exercício Social deverão estar assinadas por Contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrados no Conselho Regional de Contabilidade.

b) Cálculo dos índices de Liquidez Geral (LG) e Liquidez Corrente (LC), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, sendo considerado habilitado o licitante que apresentar resultado igual ou maior que 1 (um), em todos os índices aqui mencionados:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

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

b.1. O licitante que apresentar resultado menor que 1 (um) em qualquer dos índices referidos no subitem acima deverá comprovar patrimônio líquido ou capital social mínimo de 10% (dez por cento) do valor da proposta.

b.2. Reserva-se ao pregoeiro o direito de efetuar os cálculos, caso o memorial dos cálculos dos índices não seja apresentado.

c) Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física, quando for o caso.

c.1. Na hipótese em que a certidão para recuperação judicial ou extrajudicial for positiva, deve o licitante apresentar comprovante da homologação/deferimento, pelo juízo competente, do plano de recuperação em vigor.

**DE COMPRAS**

- 14.2.5.** Declaração expressa de que o licitante não emprega trabalhador menor nas situações previstas no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição da República, conforme modelo do Anexo IV.
- 14.3. As exigências relacionadas no subitem 14.2. poderão ser comprovadas por documentos constantes dos **cadastros** que demonstrem a situação do licitante junto ao SUCAF e/ou CAGEF.
- 14.3.1. **Caso o Licitante não esteja habilitado na (s) linha (s) de fornecimento/serviço compatível (véis) com o (s) objeto (s) licitado(s)**, deverá anexar, o Estatuto ou Contrato social em vigor acompanhado da(s) última(s) alteração(ões) ou a última alteração consolidada, para análise do objeto social quanto à compatibilidade em relação ao(s) objeto(s) licitado(s).
- 14.3.2. Caso não conste nos referidos **cadastros** quaisquer documentos exigidos no subitem 14.2. o licitante deverá anexá-los, devendo estar os mesmos em vigor na data da abertura das propostas.
- 14.4. Os licitantes que utilizarem **os cadastros citados** no subitem 14.3 deverão, **caso os mesmos não comprovem as exigências de capacidade técnica elencadas no subitem 14.2.3**, apresentá-las nos termos do subitem 14.2.3 para comprovação.
- 14.5. Os licitantes que utilizarem **os cadastros relacionados** no subitem 14.3 deverão, **caso os mesmos não comprovem as exigências de qualificação econômico-financeira elencadas no subitem 14.2.4**, apresentá-las nos termos do subitem 14.2.4 para comprovação.
- 14.6. O licitante obriga-se a declarar a superveniência de fato impeditivo da habilitação, quando houver, sujeitando-se às penalidades cabíveis.
- 14.7. Sob pena de inabilitação, os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome do licitante, devendo ser observado:
- a) se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da mesma;
  - b) se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, comprovadamente, pela própria natureza, forem emitidos somente em nome da matriz;
  - c) para efeito de qualificação técnica serão admitidos atestados de capacidade técnica emitidos em nome da matriz e/ou filial.
- 14.8. Para fins de habilitação, **os documentos que não possuem prazo de validade** deverão possuir data de emissão de no máximo **180 (cento e oitenta) dias**, tendo como referência a data de abertura da proposta.
- 14.8.1. Não se enquadram no **subitem** 14.8 os documentos que, pela própria natureza, não apresentam prazo de validade, inclusive quanto aos atestados de capacidade técnica.
- 14.9. Os beneficiários da Lei Complementar nº 123/06 deverão apresentar toda a documentação de habilitação referente à comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição, como condição para ter o objeto adjudicado a seu favor.
- 14.9.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, a devida regularização ocorrerá conforme disposto no subitem 12.21.
- 14.10. Para efeito do julgamento da habilitação, os documentos inseridos pelo licitante deverão comprovar a sua regularidade na data da abertura das propostas, nos termos**



## DE COMPRAS

do § 4º do art. 26 do Decreto 17.317/2020, salvo na ocorrência do previsto no § 1º do art. 43 da LC nº 123/06.

## 15. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

15.1. O critério de julgamento das propostas será o de **MENOR PREÇO, AFERIDO PELO VALOR GLOBAL**, para a prestação do serviço objeto desta licitação, para um período de 24 meses, observadas as exigências deste edital e seus anexos.

15.1.1. No certame será analisado o valor unitário de cada item que compõem o lote; portanto quando da avaliação da aceitabilidade da proposta será considerado o valor referencial de mercado de cada item.

## 16. DOS RECURSOS

16.1. Declarado o vencedor ou restando o lote fracassado, o licitante, inclusive aquele que foi desclassificado antes da sessão de lances, poderá manifestar motivadamente a intenção de recorrer. Esta manifestação deverá ser realizada via sistema eletrônico, nas 24 (vinte e quatro) horas imediatamente posteriores ao ato da declaração de vencedor ou do lote fracassado.

16.1.1. A manifestação a que se refere o subitem anterior deverá ser motivada e efetivada através do botão virtual “intenção de recurso” do sistema eletrônico.

16.2. Não serão acolhidos os recursos apresentados fora do prazo legal, nem os recursos subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para representar o licitante.

16.3. Será concedido o prazo de **3 (três) dias** para apresentação das razões de recurso, contados do término do prazo para manifestação motivada da intenção de recorrer. Os demais licitantes ficarão automaticamente intimados para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a ser contados do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

16.4. A ausência de manifestação da intenção de recorrer, a ausência da motivação da intenção ou a não apresentação das razões de recurso importará na decadência do direito, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

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

16.6. As razões do recurso e as contrarrazões poderão ser enviadas via INTERNET, para o e-mail [gclic@pbh.gov.br](mailto:gclic@pbh.gov.br) ou ser entregues diretamente no Protocolo Central da Secretaria Municipal de Fazenda, situado na Rua Espírito Santo, 605, Centro - Belo Horizonte / MG, CEP 30.160-919, no horário de 8 h as 17 h.

16.7. As respostas serão disponibilizadas diretamente no “site” [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), no “link” correspondente a este edital e no “site” da PBH no endereço <https://prefeitura.pbh.gov.br/licitacoes> e poderão ser acessados por todos os licitantes.

## 17. DA FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

17.1. Homologada a licitação será firmado contrato com o licitante vencedor do presente pregão nos termos da minuta constante do Anexo VIII, parte integrante deste edital, que conterà, dentre



## DE COMPRAS

suas cláusulas, as de Condições de Pagamento, Obrigações da Contratada e Obrigações do Contratante.

17.1.1. É condição para a celebração do contrato a manutenção de todas as condições exigidas na habilitação.

17.2. O contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contada a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado em conformidade com os termos do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

17.2.1. A prorrogação a que se refere o item anterior será realizada mediante termo aditivo.

17.2.2. Ocorrendo prorrogação, serão mantidas as condições do contrato inicial e observada a legislação em vigor. Nos casos de majoração do valor contratual exigir-se-á reforço da garantia prevista.

17.3. A Adjudicatária deverá assinar o contrato dentro do prazo de 05 (cinco) dias contados da respectiva convocação.

17.3.1. O prazo para a assinatura do contrato poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela adjudicatária durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Administração.

**17.3.2. Quando da assinatura do contrato a adjudicatária deverá apresentar Declaração da Lei Orgânica, conforme modelo Anexo VII.**

17.4. A recusa em formalizar o ajuste, no prazo estabelecido no subitem 17.3, sem justificativa por escrito e aceita pela autoridade competente, bem como a não manutenção de todas as condições exigidas na habilitação, sujeitará a licitante vencedora às penalidades cabíveis, sendo facultado à Administração convocar remanescentes, na ordem de classificação, nos termos da legislação aplicável.

17.5. As despesas com a publicação do extrato do contrato no Diário Oficial do Município "DOM" correrão por conta da Administração Municipal.

## 18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas caracterizará a inadimplência do Licitante e/ou da Adjudicatária/Contratada, sujeitando-a às seguintes penalidades:

18.1.1. advertência.

18.1.2. multas nos seguintes percentuais:

a) multa moratória de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na execução de serviços, até o limite de 9,9%, correspondente a até 30 (trinta) dias de atraso, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, excluída, quando for o caso, a parcela correspondente aos impostos destacados no documento fiscal.

b) multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total da adjudicação da licitação em caso de recusa do infrator em assinar o contrato.

**DE COMPRAS**

- c) multa de 3% (três por cento) sobre o valor de referência para a licitação, na hipótese de o infrator retardar o procedimento de contratação ou descumprir preceito normativo ou as obrigações assumidas.
- d) multa de 3% (três por cento) sobre o valor total da adjudicação da licitação, quando houver o descumprimento das normas jurídicas atinentes ou das obrigações assumidas.
- e) multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da parcela que eventualmente for descumprida na hipótese de o infrator entregar o objeto contratual em desacordo com as especificações, condições e qualidade contratadas e/ou com vício, irregularidade ou defeito oculto que o tornem impróprio para o fim a que se destina.
- f) multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato quando o infrator der causa à rescisão do mesmo.
- g) multa indenizatória, a título de perdas e danos, na hipótese de o infrator ensejar a rescisão do contrato e sua conduta implicar em gastos à Administração Pública superiores aos contratados.

18.1.3. impedimento de licitar e contratar, com o conseqüente descredenciamento do SUCAF – Sistema Único de Cadastro de Fornecedores do Município de Belo Horizonte nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/02 e do art. 49 do Decreto Municipal nº 17.317/2020.

18.1.4. declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, nos termos do inciso IV do art. 87 da Lei nº 8.666/93.

18.2. As penalidades de advertência e multa serão aplicadas pelo Diretor competente.

18.2.1. Nos casos previstos pela legislação, as multas poderão ser descontadas do pagamento imediatamente subsequente à sua aplicação e/ou da garantia contratual.

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

18.3. A penalidade de impedimento de licitar e contratar será aplicada pelo Secretário Municipal Adjunto competente.

18.4. A penalidade de declaração de inidoneidade será aplicada pelo Secretário Municipal competente.

18.5. Na notificação de aplicação das penalidades de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar será facultada a defesa prévia no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

18.6. Na notificação de aplicação da penalidade de declaração de inidoneidade será facultada a defesa prévia no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias úteis.

18.7. No caso de aplicação das penalidades previstas será concedido prazo de 10 (dez) dias úteis para apresentação de recurso.

**DE COMPRAS**

18.8. As penalidades são independentes entre si, podendo ser aplicadas em conjunto ou separadamente, após a análise do caso concreto e não exime a Contratada da plena execução do objeto contratado.

18.8.1. Na hipótese de cumulação a que se refere o subitem acima serão concedidos os prazos para defesa e recurso aplicáveis à pena mais gravosa.

18.9. O atraso injustificado superior a 30 (trinta) dias corridos será considerado como inexecução total do Contrato, devendo o instrumento respectivo ser rescindido, salvo razões de interesse público devidamente explicitadas no ato da autoridade competente pela contratação.

18.10. Poderá, ainda, ser objeto de apuração e processo administrativo a prática considerada abusiva, inclusive aquela caracterizada por proposta com preço manifestamente majorado ou inexequível.

**19. DA GARANTIA CONTRATUAL**

19.1. Exigir-se-á da adjudicatária, previamente à assinatura do contrato, a prestação de garantia no percentual de 5% (cinco por cento) do valor contratado, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

I - caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

II – seguro garantia;

III - fiança bancária.

19.1.1. A opção pela modalidade de garantia será feita quando da convocação pela Administração Municipal.

19.1.2. Caso seja feita opção pela modalidade caução em dinheiro, a mesma deverá ser recolhida obrigatoriamente na Caixa Econômica Federal (Banco 104) através da Conta Nº 71096-9 (Operação 006) – Agência 0093-0.

19.2. A caução em dinheiro só será devolvida após o cumprimento total das obrigações contratuais.

19.3. A cobertura do seguro garantia vigorará até a extinção das obrigações do tomador, devendo este efetuar o pagamento do respectivo prêmio por todo o período da garantia, independentemente do prazo de vigência indicado na apólice.

19.4. A garantia na forma de Fiança Bancária terá sua vigência até o cumprimento total das obrigações contratuais.

19.5. O Município de Belo Horizonte poderá utilizar, total ou parcialmente, da garantia exigida para ressarcir-se de multas estabelecidas no contrato.

19.6. O valor da garantia poderá ser utilizado total ou parcialmente para o pagamento de qualquer obrigação, obrigando-se a Contratada a fazer a respectiva reposição no prazo máximo e improrrogável de 02 (dois) dias úteis, contado da data em que for notificada.

19.6.1. A garantia somente será liberada ou restituída após a execução de todas as obrigações contratuais e desde que não haja no plano administrativo, pendência de qualquer reclamação a elas relativas.



**DE COMPRAS**

- 19.7. As modalidades de seguro garantia e de fiança bancária não podem trazer cláusulas restritivas do uso da garantia e nem de limitações de prazo para comunicado de sinistro, se for o caso.
- 19.8. Havendo necessidade de alteração da garantia, a CONTRATADA deverá efetuar a pertinente adequação, no prazo estabelecido pela CONTRATANTE, sob pena de aplicação das sanções administrativas pertinentes.

**20. DA FRAUDE E CORRUPÇÃO**

- 20.1. Nos procedimentos licitatórios e nas contratações realizados pelo Município de Belo Horizonte serão observadas as determinações que se seguem.
- 20.2. O Município exige que os licitantes/contratados, observem o mais alto padrão de ética durante a licitação e execução dos contratos. Em consequência desta política, define, com os propósitos dessa disposição, os seguintes termos:
- 20.2.1. “prática corrupta” significa a oferta, a doação, o recebimento ou a solicitação de qualquer coisa de valor para influenciar a ação de um funcionário público no processo de licitação ou execução do Contrato;
- 20.2.2. “prática fraudulenta” significa a deturpação dos fatos a fim de influenciar um processo de licitação ou a execução de um contrato em detrimento do Contratante;
- 20.2.3. “prática conspiratória” significa um esquema ou arranjo entre os concorrentes (antes ou após a apresentação da proposta) com ou sem conhecimento do Contratante, destinado a estabelecer os preços das propostas a níveis artificiais não competitivos e privar o Contratante dos benefícios da competição livre e aberta;
- 20.2.4. “prática coercitiva” significa prejudicar ou ameaçar prejudicar, diretamente ou indiretamente, pessoas ou suas propriedades a fim de influenciar a participação delas no processo de licitação ou afetar a execução de um contrato;
- 20.2.5. “prática obstrutiva” significa:
- 20.2.5.1. destruir, falsificar, alterar ou esconder intencionalmente provas materiais para investigação ou oferecer informações falsas aos investigadores com o objetivo de impedir uma investigação do Contratante ou outro Órgão de Controle sobre alegações de corrupção, fraude, coerção ou conspiração; significa ainda ameaçar, assediar ou intimidar qualquer parte envolvida com vistas a impedir a liberação de informações ou conhecimentos que sejam relevantes para a investigação; ou
- 20.2.5.2. agir intencionalmente com o objetivo de impedir o exercício do direito do Contratante ou outro Órgão de Controle de investigar e auditar.
- 20.3. O Município rejeitará a proposta e aplicará as sanções previstas na legislação vigente se julgar que o licitante, diretamente ou por um agente, envolveu-se em práticas corruptas, fraudulentas, conspiratórias ou coercitivas durante o procedimento licitatório.
- 20.4. A ocorrência de qualquer das hipóteses acima elencadas, assim como as previstas no Anexo I da Portaria SDE nº 51 de 03 de julho de 2009, será denunciada à Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça para adoção das medidas cabíveis.

**21. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**



**DE COMPRAS**

- 21.1. Poderá a Administração revogar a presente licitação, no todo ou em parte, por conveniência administrativa ou interesse público devidamente justificado, sem que caiba ao licitante direito à indenização, salvo em caso de dano efetivo disso resultante e na forma da lei.
- 21.2. O licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação e da execução do contrato. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do licitante que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
- 21.3. É facultado ao pregoeiro ou à autoridade a ele superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.
- 21.3.1. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que trata o caput, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.
- 21.4. O licitante intimado para prestar qualquer esclarecimento adicional deverá fazê-lo no prazo determinado pelo pregoeiro, sob pena de desclassificação/inabilitação.
- 21.5. O não atendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que seja possível a aferição de sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.
- 21.6. A verificação pelo órgão ou entidade promotora do certame nos sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões poderá constituir meio legal de prova, para fins de habilitação, desde que comprove a regularidade do licitante na data de abertura das propostas, nos termos do § 4º do art. 26 do Decreto 17.317/2020 e respeitado o disposto no item 14.3.
- 21.6.1. O Município de Belo Horizonte não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade do acesso ao documento nos sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, hipótese em que, em face do não saneamento das falhas constatadas, o licitante será inabilitado.
- 21.7. A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme previsto nos §§1º e 2º, art. 65 da Lei nº 8.666/93.
- 21.7.1. Para aditamento do quantitativo deverá ser observado o disposto no Decreto Municipal nº 13.757 de 26.10.2009 e suas alterações.
- 21.8. A tolerância do Município de Belo Horizonte com qualquer atraso ou inadimplência por parte da Contratada não importará de forma alguma em alteração ou novação.
- 21.9. As normas que disciplinam este pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os licitantes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.



**DE COMPRAS**

- 21.10. As decisões referentes a este processo licitatório serão comunicadas aos licitantes via Sistema Eletrônico ou por qualquer meio de comunicação que comprove o recebimento ou, ainda, mediante publicação no Diário Oficial do Município.
- 21.11. Os casos não previstos neste edital serão decididos pelo pregoeiro ou pela autoridade a ele superior.
- 21.12. A participação do licitante nesta licitação implica em aceitação de todos os termos deste edital.
- 21.13. A Contratada deverá manter em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste edital, em cumprimento ao disposto no Inciso XIII do artigo 55 da Lei nº 8.666/93.
- 21.14. Se a empresa vencedora não for cadastrada no SUCAF, a documentação apresentada para fins de habilitação poderá ser enviada ao órgão competente para as devidas providências relativas ao seu cadastramento.
- 21.14.1. Nessa hipótese, a exigência prevista no art. 4º do Decreto Municipal 11.245/03 será cumprida mediante o encaminhamento da referida documentação e da proposta constando a solicitação para cadastramento.
- 21.15. Se a empresa vencedora já se encontrar cadastrada deverá manter a documentação atualizada.
- 21.16. A Contratada não poderá associar-se com outrem, realizar fusão, cisão, incorporação ou integralização de capital, salvo com expressa autorização do Contratante.
- 21.17. A critério exclusivo e mediante prévia e expressa autorização do Contratante, a Contratada poderá, em regime de responsabilidade solidária, sem prejuízo das suas responsabilidades contratuais e legais, subcontratar parte do serviço, até o limite estabelecido de 30% (trinta por cento) do valor do contrato.
- 21.17.1. Caso haja a subcontratação, obriga-se a Contratada a celebrar Contrato com inteira obediência às condições previstas neste Edital e sob a sua inteira e exclusiva responsabilidade, respondendo pela qualidade dos serviços contratados e pelo inadimplemento de irregularidades jurídico/fiscais e trabalhistas quando relacionadas com o objeto do contrato. Não havendo qualquer vínculo ou relação de nenhuma espécie entre a Contratante e a subcontratada, inclusive no que pertine a medição e pagamento direto a subcontratada.
- 21.17.2. Não será permitida a subcontratação do ATENDIMENTO HUMANO (via canal telefônico ou eletrônicos), visto que são as parcelas tecnicamente mais complexas e de valor mais significativo do objeto.
- 21.17. Aplicam-se ao objeto licitado todas as normas e exigências do Código de Defesa do Consumidor.
- 21.18. A Licitante/Contratada/Conveniada fica ciente de que ocorrerá a publicação dos dados pessoais como nome completo e CPF de seu sócio representante nos instrumentos jurídicos celebrados, que serão publicados em portal de transparência com acesso livre, para fins de cumprimento da Lei de Acesso à Informação.



**DE COMPRAS**

- 21.19. O valor estimado dessa contratação é de R\$28.258.989,30 (vinte e oito milhões, duzentos e cinquenta e oito mil, novecentos e oitenta e nove reais e trinta centavos).
- 21.20. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultante deste edital será o da Comarca de Belo Horizonte.
- 21.21. Fazem parte integrante deste edital:

- Anexo I – Projeto Básico;
- Anexo II - Modelo de Proposta de Preços Inicial;
- Anexo III -Modelo de Proposta de Preços Ajustada;
- Anexo IV – Modelo de Declaração de Empregador Pessoa Jurídica;
- Anexo V – Modelo de Declaração de **BENEFICIÁRIO DA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006**;
- Anexo VI– Modelo de Declaração de Elaboração Independente de Proposta;
- Anexo VII – Modelo de Declaração da Lei Orgânica;
- Anexo VIII - Minuta do contrato.

Belo Horizonte, 03 de março de 2023.

---

Emerson Duarte Menezes  
Diretor Central de Compras

---

Breno Sêroa da Motta  
Secretário Municipal Adjunto de Fazenda  
Subsecretaria de Administração e Logística

**ANEXO I****PROJETO BÁSICO****1. OBJETO**

Prestação dos serviços especializados por meio de Central de Atendimento através de multicanais (voz, e-mail, mídias sociais, SMS, chat online, chatbot e voicebot), devendo atender todas as condições, com fornecimento de infraestrutura que englobe, entre outros: comunicação, instalação, pessoal, telefonia, equipamento e aplicativos.

A CONTRATADA, além de dispor de todo conhecimento inerente ao serviço de Call Center, deverá também dispor de infraestrutura e profissionais (atendentes, supervisores etc.) capacitados e familiarizados a utilizarem e manusearem as ferramentas e mídias sociais e da telefonia celular móvel, Contact Center, (chat's, SMS, WhatsApp, Telegram, entre outras redes sociais e mídias alternativas).

**2. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A gestão e coordenação dos serviços, bem como a operação no modelo presencial serão prestados em instalações da CONTRATADA. As instalações para prestação dos serviços deverão ser alocadas em endereço único, sendo a operação do CONTRATANTE instalada em ambiente concentrado, visando maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos, operacionais e comerciais.

**3. DESCRIÇÃO E INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO**

**3.1.** Os serviços, com atendimento humano ou eletrônico, conforme definido pelo CONTRATANTE, deverão contemplar:

**3.1.1.** Informações sobre serviços disponibilizados pela Prefeitura ou sobre assuntos de responsabilidade municipal;

**3.1.2.** Solicitações de serviços disponibilizados pela Prefeitura, demandados pelo cidadão e executados internamente pelos diversos órgãos da estrutura municipal;

**3.1.3.** Manifestações para registro de reclamações, críticas, elogios, sugestões e denúncias;

**3.1.4.** Agendamento eletrônico de serviços definidos, utilizando software específico, com fornecimento de data, horário e senha, para atendimento do cidadão nas unidades de atendimento presencial;

**3.1.5.** Atendimento ativo: pesquisas, campanhas, confirmações ou alterações de agendamentos.

**3.1.6.** Prestação de informações e esclarecimento de dúvidas por redes sociais, fale conosco, chat e mensageiros instantâneos.

**3.2. ATENDIMENTO RECEPTIVO** - Atendimento humano e eletrônico, compreendendo:

**3.2.1.** Resposta às demandas, com base em informações padronizadas, disponíveis na Central de Atendimento, tais como a prestação de informações sobre serviços disponibilizados, incluindo a situação do seu atendimento e andamento de processos administrativos, bem como eventos, campanhas, projetos e programas desenvolvidos e ofertados pela Prefeitura, dentre outras informações pertinentes ao CONTRATANTE;

**DE COMPRAS**

**3.2.2.** Registro e encaminhamento de solicitações (captadas em sistemas disponibilizados pela CONTRATANTE, em plataforma web e tratadas pela Central de Atendimento), pedidos de serviços/informações, agendamentos, sugestões, elogios e reclamações, prestando os esclarecimentos previamente definidos pela PBH, por meio de respostas padronizadas disponíveis na base de conhecimento do sistema de registro de atendimento;

**3.2.3.** Ao final de cada atendimento, deverá ser disponibilizada pesquisa de satisfação, para que o cidadão avalie o nível da qualidade do atendimento recebido.

**3.3. ATENDIMENTO ATIVO**, humano ou eletrônico, **implementado apenas se expressamente autorizado pelo CONTRATANTE**, que poderá ser composto, dentre outras, das seguintes atividades:

**3.3.1.** Retorno de informação de interesse do cidadão.

**3.3.2.** Confirmação ou remarcação de eventuais atendimentos agendados.

**3.3.3.** Divulgação de eventos, campanhas, projetos e programas de interesse da população, bem como para a realização de pesquisas e outras ações.

**3.3.4.** Comunicação ao cidadão a conclusão da execução de serviços demandados, solicitando, ainda, sua avaliação em relação ao nível da qualidade da prestação dos serviços e seus resultados.

**3.3.5.** A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do atendimento ativo, elaborar relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade, por operador, bem como a análise qualitativa e quantitativa do *mailing* utilizado.

**3.3.6.** O *mailing* a ser utilizado deverá ser fornecido pela CONTRATANTE. O formato deverá ser definido entre a CONTRATANTE e CONTRATADA.

**3.3.7.** Para os atendimentos humanos, deverão ser utilizadas soluções tecnológicas (disponibilizadas pela CONTRATADA), inclusive os respectivos hardwares e discadores, capazes de redirecionar ou gerar ligações para cada operador livre nos atendimentos receptivos e ativos, respectivamente, eliminando assim tempos gastos com espera e discagem manual.

**3.3.8.** O Discador deverá estar disponível para uso em todas as posições de atendimento.

**3.4. Horário de funcionamento e atendimento ao cidadão:**

**3.4.1.** O atendimento receptivo humano ao cidadão poderá ser disponibilizado de segunda a domingo, no horário das 06:00 às 00:00, podendo, ainda, em casos definidos pela CONTRATANTE, ser disponibilizado 24 (vinte e quatro) horas diárias, 7 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais;

**3.4.1.1.** Todos os horários definidos neste documento, incluindo-se o horário de funcionamento e atendimento ao cidadão, têm como referência o horário oficial de Brasília.

**3.4.2.** O atendimento ativo ocorrerá respeitando-se as normas e legislações em vigor.

**3.4.3.** O atendimento eletrônico, incluindo a Unidade de Resposta Audível (URA): disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais.

**DE COMPRAS**

**3.4.4.** Nos períodos acima, deverá ser rigorosamente realizada a distribuição dos atendentes e dos supervisores, que cumprirão suas jornadas de trabalho observando-se, também, a melhor distribuição para atingir a performance do tráfego e da qualidade dos serviços de atendimento, conforme especificações do Edital.

**3.4.5.** Em finais de semana e feriados oficiais, conforme publicado no Diário Oficial do Município, a escala de operadores poderá ser reduzida em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, sendo o pagamento, entretanto, proporcional à quantidade de PA's (Pontos de Atendimento) disponibilizados e efetivamente executados nos finais de semana.

**3.5.** O atendimento humano deverá estar preparado e devidamente qualificado para efetuar o atendimento receptivo e ativo em uma mesma posição de atendimento, obedecendo-se aos níveis de serviços estabelecidos neste documento.

**4. UNIDADES DE MEDIDA E PRECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

**4.1.** As medidas a serem consideradas para fins da contratação e, posteriormente, para fins de medição e faturamento dos serviços contratados são:

**4.1.1.** As unidades de **PA (PONTO DE ATENDIMENTO) HORA LOGADA**, deverão ter 6 (seis) horas diárias de efetivo funcionamento, considerando os resultados obtidos nos indicadores de níveis de serviços e as condições relacionadas.

**4.1.1.1.** Poderão ser alocadas, de acordo com a demanda, para atendimento ao cidadão, 7 (sete) dias por semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados, conforme determinação constante da programação a ser validada pela CONTRATANTE, para atender às necessidades do atendimento. Esta programação deverá ser ajustável durante todo o período contratual considerando o fluxo real do tráfego do atendimento.

**4.1.1.2.** Para fins de faturamento haverá dois tipos de PA de 6 (seis) horas com possibilidade de horários de funcionamento diferentes: o item 1 da planilha de preço – poderá ser utilizado no horário compreendido entre 6h e 22 horas, de segunda-feira a domingo enquanto o item 2 poderá ser utilizado no horário compreendido entre 0h e 23:59 de segunda-feira a domingo.

**4.1.1.3.** Nesta modalidade será considerado o tempo logado do operador (atendimento humano), excluindo-se os tempos referentes aos atendimentos eletrônicos que precederem o atendimento humano.

**4.1.1.4.** Os pontos de atendimento funcionarão para atendimento humano por meio de canais telefônico ou eletrônico. Os canais eletrônicos serão ofertados pela CONTRATADA, conforme este documento e seus anexos, ou ainda, ofertados pelo CONTRATANTE, sem que representem custos adicionais.

**4.1.2.** A unidade de **ATENDIMENTO ELETRÔNICO**, com até 24 (vinte e quatro) horas diárias de efetivo funcionamento, com sistema informatizado e tratado de URA - Unidade de Resposta Audível - AE24h.

**4.1.2.1.** O AE24H funcionará com até 24 (vinte e quatro) horas diárias, para atendimento ao cidadão, 7 (sete) dias por semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados, conforme determinação do CONTRATANTE, para atender às necessidades do atendimento. Esta programação é ajustável durante todo o período contratual considerando-se o fluxo real do tráfego do atendimento. Para este tipo de atendimento deve-se considerar o atendimento eletrônico, ativo e receptivo de

**DE COMPRAS**

voz. O AE24H deverá ser devidamente equipado, durante todo o período de 24 (vinte e quatro) horas, com recursos técnicos e operacionais fornecidos pela CONTRATADA, conforme especificações constantes deste documento e seus anexos.

**4.1.2.2.** A URA deverá possibilitar ao usuário do serviço que disque um determinado número de cifras, podendo ser utilizada em ações como reprodução de novas frases, tomadas de decisões, consultas a banco de dados relacionais e/ou não-relacionais e integração via API's;

**4.1.2.3.** Os serviços a serem disponibilizados para atendimento eletrônico pela URA serão validados pela CONTRATANTE e desenvolvidos pela CONTRATADA;

**4.1.2.4.** A CONTRATADA receberá por horas efetivamente gastas para desenvolvimento dos serviços a serem disponibilizados;

**4.1.2.5.** A integração CTI com outros sistemas deverá ser desenvolvida e/ou atualizada pela CONTRATADA, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, dentro de um prazo acordado entre as partes, conforme a complexidade de cada caso.

**4.1.3.** A unidade **CHATBOT** com até 24 (vinte e quatro) horas diárias de efetivo funcionamento.

**4.1.3.1.** O CHATBOT funcionará com até 24 (vinte e quatro) horas diárias, para atendimento ao cidadão, 7 (sete) dias por semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados, conforme determinação do CONTRATANTE, para atender às necessidades do atendimento. Esta programação é ajustável durante todo o período contratual considerando-se o fluxo real do tráfego do atendimento. O CHATBOT deverá ser devidamente equipado, durante todo o período de 24 (vinte e quatro) horas, com recursos técnicos e operacionais fornecidos pela CONTRATADA, conforme especificações constantes deste documento e seus anexos.

**4.1.3.2.** Os serviços e informações a serem disponibilizados para atendimento eletrônico pelo CHATBOT serão validados pelo CONTRATANTE e desenvolvidos pela CONTRATADA.

**4.1.3.3.** A CONTRATADA receberá por horas efetivamente gastas para desenvolvimento dos serviços a serem disponibilizados;

**4.1.4.** A unidade **VOICEBOT** com até 24 (vinte e quatro) horas diárias de efetivo funcionamento.

**4.1.4.1.** O VOICEBOT funcionará com até 24 (vinte e quatro) horas diárias, para atendimento ao cidadão, 7 (sete) dias por semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados, conforme determinação do CONTRATANTE, para atender às necessidades do atendimento. Esta programação é ajustável durante todo o período contratual considerando-se o fluxo real do tráfego do atendimento. O VOICEBOT deverá ser devidamente equipado, durante todo o período de 24 (vinte e quatro) horas, com recursos técnicos e operacionais fornecidos pela CONTRATADA, conforme especificações constantes deste documento e seus anexos.



**DE COMPRAS**

**4.1.4.2.** Os serviços e informações a serem disponibilizados para atendimento eletrônico pelo VOICEBOT serão validados pelo CONTRATANTE e desenvolvidos pela CONTRATADA.

**4.1.4.3.** A CONTRATADA receberá por horas efetivamente gastas para desenvolvimento dos serviços a serem disponibilizados.

**4.1.5.** A unidade de **MENSAGENS DE TEXTO TIPO SMS**, com até 24 (vinte e quatro) horas diárias de efetivo funcionamento, com utilização de plataforma automática de sua responsabilidade para envio de mensagens do tipo SMS unidirecional para os telefones móveis cadastrados na base de dados do CONTRATANTE - SMS.

**4.1.5.1.** O SMS deverá funcionar até 24 (vinte e quatro) horas diárias, para atendimento ao cidadão, 7 (sete) dias por semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados, conforme determinação da CONTRATANTE, para atender às necessidades do atendimento. Esta programação deverá ser ajustável durante todo o período contratual considerando-se o fluxo real do tráfego do atendimento. O sistema de disparo de SMS deverá ser devidamente equipado, durante todo o período de 24 (vinte e quatro) horas, com recursos técnicos e operacionais fornecidos pela CONTRATADA, conforme especificações constantes deste documento e seus anexos.

**4.1.6.** A unidade de **HORAS DE DESENVOLVIMENTO - HDE**

**4.1.6.1.** As HDE serão contabilizadas como horas para desenvolvimento, configuração, implantação, operacionalização e manutenção de URA's para atendimento eletrônico, CHATBOT, VOICEBOT, CHAT e sistemas disponibilizados pela CONTRATADA, sob demanda do CONTRATANTE.

**4.1.6.2.** Para a execução das HDE necessárias, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE um planejamento, com cronograma, demonstrando os produtos reais gerados pelo desenvolvimento. Tal planejamento deverá ser aprovado pelo CONTRATANTE, embasando o aceite posterior.

**4.1.6.3.** Após concluídas as HDE, deverá haver o aceite formal da CONTRATANTE, no que tange funcionamento satisfatório dos produtos provenientes. Apenas serão consideradas, para fins de faturamento, as HDE para as quais houver aceite do CONTRATANTE.

**4.1.7.** A unidade **LICENÇAS DE USO PARA ATENDIMENTO AOS CANAIS ELETRÔNICOS – LIC**

**4.1.7.1.** As LIC serão contabilizadas como licenças de uso do sistema de atendimento da plataforma CHAT a serem utilizadas por funcionários da CONTRATADA e/ou CONTRATANTE;

**4.1.7.2.** As LIC serão únicas, independentes dos perfis habilitados para utilização no sistema.

**4.1.8.** A unidade de **INTERAÇÕES VIA MENSAGEIRO WHATSAPP BUSINESS API – INT**

**4.1.8.1.** As INT serão contabilizadas como interações realizadas pelo canal eletrônico de mensageria WhatsApp Business API.

**DE COMPRAS**

**4.1.8.2.** Conforme definição da plataforma WhatsApp Business, uma interação é definida como uma sessão de conversação realizada no prazo de 24 (vinte e quatro) horas com o mesmo cidadão. Assim, uma interação se inicia quando a primeira mensagem é enviada pela Prefeitura e se encerra 24 (vinte e quatro) horas depois. A primeira mensagem na interação pode ser enviada por iniciativa da Prefeitura ou ser uma resposta da Prefeitura a uma mensagem enviada pelo cidadão.

4.1.8.2.1. Caso haja mudança, pela plataforma WhatsApp Business, na forma de contabilização das interações, este item será revisado para se adequar ao novo formato.

**4.1.8.3.** Para fins de faturamento haverá a separação entre as interações ocorridas de forma receptiva, em que o cidadão entra em contato com a Prefeitura e as interações ativas, quando a Prefeitura é quem aciona o cidadão.

**4.1.8.4.** Os atendimentos automatizados CHATBOT realizados via WhatsApp Business API serão faturados apenas como INT, não sendo cobrados como unidade CHATBOT.

**4.2.** Todos os custos e valores necessários para garantir a instalação, operacionalização, pleno funcionamento, controle, manutenção, gestão operacional, gestão administrativa, gestão gerencial, gestão contratual, atualização tecnológica e a incorporação de novas tecnologias dos hardwares, softwares, aplicativos, ferramentas, estruturas físicas, instalações ambientais, acomodações, mobiliários, mão de obra direta e indireta, treinamento, capacitação, reciclagem, encargos, impostos, taxas, administração, gestão e taxa remuneratória, etc., enfim, para tudo que compõe os serviços a serem contratados pelo CONTRATANTE e fornecidos pela CONTRATADA, objeto deste documento, deverão ser considerados, contemplados e incluídos, pela CONTRATADA, na composição e definição do preço unitário ofertado para cada PA, AE24H, CHATBOT, VOICEBOT, SMS, HDE, LIC e INT.

**4.3.** A definição dos processos de atendimento eletrônico passíveis de serem efetivamente realizados pela URA, CHATBOT e VOICEBOT é de responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE.

**5. AMBIENTES FÍSICOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

**5.1.** Todo o ambiente dedicado à Central de Atendimento, todo ambiente disponibilizado e utilizado como consequência do objeto do contrato, assim como ambientes de coordenação, gestão, supervisão, operação análise da qualidade, análise de tráfego, atendimento, sanitários, refeitório, copa/cozinha utilizados pelos funcionários disponibilizados pela CONTRATADA deverão ser climatizados, iluminados e devidamente limpos.

**5.2.** Todos os equipamentos disponibilizados para o objeto do contrato, bem como o *datacenter* e o PABX da CONTRATADA, deverão ser contemplados pelo sistema conjunto motor gerador, a fim de garantir o funcionamento dos equipamentos sem prejuízos à execução dos serviços.

**6. ESTRUTURAS FÍSICAS, AMBIENTES ADMINISTRATIVO, OPERACIONAL E TÉCNICO E INFRAESTRUTURA OPERACIONAL**

**6.1.** Considerando que a CONTRATADA poderá prestar os serviços de atendimento ao CONTRATANTE durante até 24 horas por dia, em suas instalações, utilizando *datacenter*, central telefônica, rede, links, bandas, hardwares e softwares de sua propriedade ou diretamente contratados por ela e, também, via web, acessará aplicativos do CONTRATANTE e disponibilizará acessos ao CONTRATANTE, será da responsabilidade da CONTRATADA o

**DE COMPRAS**

fornecimento, disponibilização, instalação, operacionalização, manutenção, reposição e inovação tecnológica de todos os itens necessários.

**7. RECURSOS HUMANOS FORNECIDOS PELA CONTRATADA**

**7.1.** Os recursos humanos encontram-se especificados e descritos no **ANEXO 03**, parte integrante deste documento.

**8. REFERENCIAIS MÍNIMOS DE DIMENSIONAMENTO**

**8.1.** O dimensionamento da operação deverá ser realizado com base nos seguintes referenciais mínimos:

<b>ATIVIDADES</b>	<b>PARÂMETROS MÍNIMOS PARA DIMENSIONAMENTO</b>
Atendimento receptivo e ativo	Quantidade de atendentes suficiente para atendimento à demanda, nos horários e níveis de serviços requeridos pela CONTRATANTE.
Gerenciamento da Operação	01 gerente
Coordenação da Operação	01 coordenador para até 15 supervisores
Supervisão da Operação	01 supervisor para até 20 operadores do mesmo turno
Gestão da Qualidade	01 gestor
Monitoria da Qualidade	Quantidade suficiente para atender ao quantitativo de monitorias requerido pela CONTRATANTE
Gestão de Treinamento	01 gestor
Treinamento	01 instrutor para, no máximo, 40 atendentes, sendo, no mínimo, 2 para toda a Central
Análise de Planejamento	Quantidade suficiente para controle do tráfego em tempo real

**9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**9.1.** Fornecer, disponibilizar e manter todas as instalações físicas, administrativas, técnicas e operacionais, conforme, no mínimo, especificadas, determinadas e requeridas neste documento, observando e cumprindo as normas técnicas do Ministério do Trabalho e Emprego - MTE e, também, aquelas relativas à luminosidade, ventilação, climatização, espaço físico, limpeza e higiene, segurança e layout.

**9.2.** Fornecer, disponibilizar e manter todo o ambiente de trabalho da Central de Atendimento de forma a atender as especificações requeridas neste documento e seus anexos e, também, às necessidades, exigências e determinações do CONTRATANTE, para que todo o ambiente objeto contratual seja fechado, delimitado, acústico, climatizado, de acesso e uso exclusivo somente aos profissionais das equipes do CONTRATANTE e da CONTRATADA envolvidos nos serviços objeto da contratação, sem a existência de áreas ou corredores para trânsito de terceiros diversos do objeto contratual.

**9.2.1.** Os ambientes, além das determinações constantes no item anterior, deverão contemplar a Norma Regulamentadora nº. 17 do Ministério do Trabalho, Emprego - MTE e, também,

**DE COMPRAS**

ser separados e delimitados para cada equipe de trabalho do CONTRATANTE e da CONTRATADA.

**9.2.2.** A CONTRATADA deverá fornecer, disponibilizar e manter todo o mobiliário em conformidade com a Norma Regulamentadora nº. 17 do Ministério do Trabalho, Emprego - MTE, em sua última versão.

**9.2.3.** Fornecer, disponibilizar, manter e atualizar, para toda a equipe do CONTRATANTE, objeto do contrato, infraestruturas destinadas aos serviços contratados.

**9.3.** Fornecer, administrar, controlar, coordenar e gerenciar os serviços contratados, nos termos dispostos neste documento, responsabilizando-se por todos os deveres e obrigações legais, isentando, desde já, o CONTRATANTE, de qualquer vínculo trabalhista ou de responsabilidade civil ou criminal requeridos pelos contratados ou terceiros interessados.

**9.3.1.** A administração e gestão da CONTRATADA compreenderão as atividades administrativas, operacionais de teleatendimento, de gestão do tráfego, de funcionalidades técnicas, do cumprimento e atendimento dos níveis de serviço e da qualidade do atendimento determinados pelo CONTRATANTE; fornecedoras, mantenedoras e gestoras da infraestrutura operacional, da infraestrutura técnica, da infraestrutura e controle dos recursos humanos administrativos, técnicos e operacionais, todas elas disponibilizadas e fornecidas pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, exercendo todas as atividades descritas neste documento de acordo com as políticas, diretrizes, normas, padrões e índices determinados, de forma explícita, pelo CONTRATANTE.

**9.4.** Utilizar para fins da execução dos serviços contratados a sua infraestrutura operacional, incluindo servidores dedicados em cluster, equipamentos e hardwares, no mínimo, 10 (dez) URA's (Unidade de Resposta Audível) informatizadas e tratadas para execução do atendimento eletrônico receptivo e ativo, URA para recepção eletrônica com mínimo de 5 (cinco) níveis de estruturação e 10 (dez) opções cada, ajustáveis à medida da necessidade determinada pelo CONTRATANTE;

**9.4.1.** As URA's para recepção eletrônica e seus níveis de estruturação serão determinados pelo CONTRATANTE e desenvolvidos, alterados, ajustados, inovados e implantados, pela CONTRATADA, durante todo período contratual, de acordo com as necessidades determinadas pelo CONTRATANTE, para melhoria da qualidade da prestação dos serviços de teleatendimento, sempre dispostos, de acordo e implantados com prévia aprovação do gestor do contrato;

**9.4.2.** Produzir, editar, fornecer e disponibilizar para uso no atendimento, sem custo para o CONTRATANTE, mensagens humanas e eletrônicas, necessárias à orientação do cidadão no processo de atendimento da recepcionista digital e ao sistema de URA's durante o período contratual;

**9.4.3.** As mensagens deverão ser previamente aprovadas pelo CONTRATANTE, disponibilizadas e implantadas pela CONTRATADA, no prazo de até 72 (setenta e duas) horas contadas do recebimento da demanda apresentada pelo CONTRATANTE.

**9.5.** Utilizar, para fins da execução dos serviços requeridos pelo município, sistemas informatizados de gestão de cada órgão, fornecidos pela CONTRATANTE, além de todos os sistemas informatizados, existentes ou que venham a existir, utilizados para consultas.

**9.6.** Executar os serviços de atendimento, diariamente, de forma ininterrupta, conforme determinado neste documento, respeitando as jornadas de trabalho dos empregados. Os serviços de teleatendimento eletrônico e ativo, relativos a campanhas da Prefeitura, poderão, a critério

**DE COMPRAS**

do CONTRATANTE, ser realizados nas 24 (vinte e quatro) horas do dia, de segunda a segunda, incluindo feriados, observando a legislação e normas do setor em vigor.

**9.7.** Executar o atendimento conforme descrito neste documento e seus anexos de forma a atender as necessidades do trabalho, considerando os índices de produtividade determinados e demonstrados pelos relatórios gerenciais gerados pelos sistemas de atendimento, CTI, e, também, com base nas decisões conjuntas das equipes do CONTRATANTE e da CONTRATADA.

**9.8.** Iniciar novos atendimentos ou serviços objeto desta licitação, de acordo com as especificações técnicas, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis após a emissão da Ordem de Serviço ou ofício emitido pelo CONTRATANTE.

**9.8.1.** Os funcionários envolvidos com os novos atendimentos ou serviços deverão estar devidamente treinados, capacitados e apresentar plenas condições para execução e realização dos serviços nos termos deste documento.

**9.9.** Retirar de imediato, quando requerido pelo CONTRATANTE assim que esta entender, o empregado da CONTRATADA que compõe a equipe de trabalho da Central de Atendimento que não reúna as qualidades e requisitos mínimos necessários para atender os níveis de qualidade determinados ao adequado desempenho das funções e atividades relativas aos serviços contratados;

**9.9.1.** A substituição do empregado considerado inadequado, conforme item 9.9, deverá ocorrer em até 15 (quinze) dias contínuos.

**9.9.2.** Os substitutos deverão estar devidamente treinados, capacitados e apresentar plenas condições para execução e realização dos serviços nos termos deste documento.

**9.9.3.** Caso haja necessidade de reposição de empregado por motivos diferentes dos elencados nos itens 9.9 e 9.9.1, deve ser iniciado o treinamento de novo profissional em no máximo 5 dias úteis da data da ausência do empregado.

**9.9.4.** O prazo para retirada da mão de obra decorrente de reduções de serviços é de 15 (quinze) dias úteis a contar da emissão da Ordem de Serviço ou ofício do CONTRATANTE à CONTRATADA.

**9.10.** Fornecer, administrar e controlar, para cada grupo de, no máximo, 20 (vinte) pontos de atendimento - PA's, ativos e em funcionamento, de forma dedicada e exclusiva, no ambiente interno da Central de Atendimento, 01 (um) supervisor, de forma a atender as necessidades requeridas, atentando para que durante as horas do funcionamento do atendimento sempre existam supervisores cuidando de suas respectivas equipes de atendentes.

**9.11.** A jornada diária dos supervisores deve cobrir inteiramente a carga horária dos operadores sob sua supervisão, sendo vedada a existência de atendentes subordinados diretamente a mais de um supervisor.

**9.12.** Fornecer, administrar e controlar, com jornada semanal mínima de 40 (quarenta) horas, estipulada conforme horário de maior volume de atendimento da Central de Atendimento, 01 (um) Gerente devidamente qualificado, treinado e apto para exercer os trabalhos de gestão, controle e coordenação de toda a equipe da CONTRATADA e das atividades administrativas, contratuais e de processos dos serviços contratados, bem como, os trabalhos de integração e relacionamento com a equipe do CONTRATANTE.

**9.13.** Fornecer, administrar e controlar, com jornada semanal mínima de 40 (quarenta) horas, estipulada conforme horário de maior volume de atendimento da Central de Atendimento, 01 (um) Coordenador de Operação com atuação exclusiva para os trabalhos objeto da contratação

**DE COMPRAS**

- para cada grupo de, no máximo, 15 (quinze) supervisores, no âmbito interno da Central de Atendimento, devidamente qualificado, treinado e apto para exercer os trabalhos de gestão, controle e coordenação da operação do atendimento, devendo, ainda, interagir com a equipe do CONTRATANTE, sempre que necessário.
- 9.14.** Fornecer, administrar e controlar, com jornada semanal mínima de 40 (quarenta) horas, estipulada conforme horário de maior volume de atendimento da Central de Atendimento, Analistas de Planejamento para os trabalhos objeto da contratação, para trabalhos de análise e performance do tráfego do atendimento da Prefeitura, de forma a cumprir todos os níveis de qualidade requeridos neste documento e aqueles necessários a um atendimento de elevado grau de qualidade, submetendo os resultados à apreciação das equipes do CONTRATANTE e da CONTRATADA, para averiguações, análises e decisões acerca da performance do atendimento.
- 9.15.** Fornecer, administrar e controlar, com jornada semanal mínima de 40 (quarenta) horas, estipulada conforme horário de maior volume de atendimento da Central de Atendimento, 01 (um) Gestor de Qualidade, para os trabalhos objeto da contratação, para trabalhos de análise e performance da qualidade dos serviços de atendimento da Prefeitura, geração de relatórios operacionais e gerenciais, submetendo-os ao CONTRATANTE e CONTRATADA, proposição de soluções e alterações de métodos, procedimentos ou rotinas, planejamento de atividades que visem atender e gerar elevado grau de qualidade do atendimento, cumprindo todos os níveis de qualidade requeridos neste documento, submetendo os resultados, também, às equipes do CONTRATANTE e da CONTRATADA.
- 9.16.** Fornecer, administrar e controlar monitores de qualidade, com atuação exclusiva para os trabalhos objeto da contratação, para trabalhos de avaliação da qualidade dos atendimentos realizados pela Central, monitorando chamadas e diálogos de atendimento humano estabelecidos entre cidadãos e atendentes e propondo cursos, treinamento e reciclagem visando ao aprimoramento e procedimentos do serviço de atendimento.
- 9.17.** Fornecer, administrar e controlar, com jornada semanal mínima de 40 (quarenta) horas, estipulada conforme horário de maior volume de atendimento da Central de Atendimento, 01 (um) Gestor de Treinamento para os trabalhos objeto da contratação, para planejar processos de capacitação de reciclagem periódica, programas de treinamento de conteúdo do atendimento e comportamentais, ações de melhoria do clima organizacional e programas de aprimoramento de qualidade dos serviços prestados e oferecer às equipes de trabalho análises, considerações propostas, projetos, planejamentos e cronogramas sobre atividades relacionadas à capacitação dos funcionários, antecipando-se a problemas de gestão.
- 9.18.** Fornecer, administrar e controlar Instrutores de Treinamento, com atuação exclusiva para os trabalhos objeto da contratação, para ministrar treinamentos e reciclagens constantes, cumprindo o cronograma elaborado pelas equipes da CONTRATADA e CONTRATANTE, visando o aperfeiçoamento contínuo para os atendentes, supervisores, gerente, coordenador de operação, analista de tráfego, gestor de qualidade e para os funcionários do CONTRATANTE que acompanharão a Central. Os treinamentos devem, além dos conteúdos necessários à execução do atendimento em si, versar sobre técnicas e posturas profissionais específicas ao atendimento, assegurando a qualidade das informações fornecidas, além da metodologia de gestão do conhecimento. O cronograma deverá contemplar, no mínimo, treinamento e ou reciclagem trimestral da equipe aqui citada.
- 9.19.** Responsabilizar-se pela disseminação das informações e treinamentos recebidos da CONTRATANTE ou dos órgãos por ela indicados, aos componentes da equipe de trabalho, cuidando para que sejam disseminadas no seu real conteúdo e intenção. Os disseminadores da CONTRATADA serão os supervisores, o coordenador de operação e o analista de qualidade, além do instrutor de treinamento, podendo ainda, caso entenda a CONTRATADA, indicar outros empregados de seu quadro de funcionários, sob avaliação do CONTRATANTE;

**DE COMPRAS**

- 9.19.1.** A CONTRATADA deverá alocar equipe própria para planejamento, controle, execução e avaliação dos treinamentos, sendo vedada a utilização de supervisores, analistas de qualidade, analista de tráfego e coordenadores para este fim específico.
- 9.20.** Não utilizar e nem permitir que terceiros ou empregados seus utilizem, fora das condições e ambiente de trabalho, as informações geradas e armazenadas relativas aos atendimentos realizados aos cidadãos, bem como aquelas relativas às normas e procedimentos determinados pelo CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá zelar pelo sigilo e guarda das informações recebidas, mantidas e geradas dos cidadãos.
- 9.21.** Realizar estudos constantes para gestão e tomada de decisão, em períodos diários e semanais e, ainda, para gestão histórica, em períodos mensais e anuais, referentes à curva de tráfego e à melhoria do nível de qualidade no atendimento, bem como garantindo um atendimento de elevado nível de qualidade, submetendo os resultados à apreciação, análise e gestão do(s) representante(s) do CONTRATANTE e da CONTRATADA.
- 9.22.** Cumprir as metas de atendimento estabelecidas pelo CONTRATANTE, sendo que estas somente poderão ser alteradas mediante prévia e expressa autorização do CONTRATANTE, após análise gerencial dos dados. Se alteradas, as novas metas deverão ser formalizadas e assinadas pelas partes.
- 9.23.** Apresentar ao CONTRATANTE sugestões e novas técnicas surgidas no mercado, visando sempre melhorar o nível da qualidade do atendimento objeto da contratação.
- 9.24.** Emitir e disponibilizar em idioma português os relatórios diários, semanais, mensais e anuais, relativos às atividades, execução, controles e gestão dos serviços contratados, encaminhando-os via internet para os destinatários designados pelo CONTRATANTE.
- 9.25.** Promover e realizar reuniões com a equipe do CONTRATANTE, para ajustes e decisões operacionais das atividades objeto da contratação.
- 9.25.1.** Promover e realizar reuniões mensais, semestrais e anuais, ou de acordo com a necessidade do Município, com a equipe do CONTRATANTE para gestão, prestação de contas e realinhamento dos procedimentos observando o objeto da contratação.
- 9.26.** Disponibilizar ao CONTRATANTE via web e em tempo real, informações, dados, gráficos, relatórios e controles, atuais e históricos, cumulativos desde o início dos serviços objeto contratuais, da base de dados dos serviços de atendimento, da base de dados da Central de Atendimento gerada pelo CTI e da base de conhecimento gerada, criada e mantida, através dos registros armazenados pela CONTRATADA, provenientes da utilização dos aplicativos do seu CTI e bilhetagem, com as devidas análises quantitativas, qualitativas e estatísticas, sejam elas: administrativas, operacionais ou gerenciais.
- 9.26.1.** Toda a base de dados e de conhecimento gerada pelo call center pertence ao CONTRATANTE e deverão, a ela, ser disponibilizadas para acesso online e em tempo real, atualizados diariamente, com dados em português e com dicionário de dados que assegure sua interpretação.
- 9.26.2.** A guarda das bases especificadas no item 9.26.1 deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA, até um ano após a data de encerramento contratual, devendo estar acessível ao CONTRATANTE, durante todo o período supra, permitindo-lhe realizar todas as consultas necessárias ao longo desse período.
- 9.27.** Comunicar imediatamente ao CONTRATANTE, por e-mail ou ofício, todo o ocorrido não usual na realização dos serviços contratados, em especial fatos operacionais, administrativos e gerenciais que dificultem a qualidade dos serviços contratados.



**DE COMPRAS**

- 9.28.** Dar ciência e oficiar, por e-mail ou ofício ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar do acontecido, de qualquer interrupção, indisponibilidade ou anormalidade constatada na execução dos serviços e nos suportes (hardwares e softwares) utilizados para a realização dos mesmos.
- 9.29.** Realizar, no mínimo, 10 (dez) monitorias por atendente, por mês, com percentagem de bons e excelentes acima de 95% (noventa e cinco por cento) utilizando os critérios determinados em conjunto com o CONTRATANTE, apresentando e fornecendo ao CONTRATANTE todo o material utilizado para a realização das monitorias, os respectivos registros e relatórios e o documento classificatório final, até, no máximo, o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à realização.
- 9.30.** Garantir as facilidades necessárias e o acesso de profissionais do CONTRATANTE, indicados pelo gestor do contrato, em suas dependências, para a realização de visitas, reuniões e de auditorias nos serviços contratados, a qualquer tempo do período contratual.
- 9.31.** Prestar, obrigatória e imediatamente, esclarecimentos às solicitações requeridas pela CONTRATANTE, documentando-as no prazo determinado pelo CONTRATANTE.
- 9.32.** Manter durante a vigência do contrato, no mínimo, as condições especificadas, determinadas e exigidas neste documento, realizando as manutenções preventivas, corretivas e atualizações que resultem na melhoria da qualidade dos serviços objeto contratual.
- 9.33.** Corrigir, às suas expensas, imperfeições ou omissões nos serviços executados, submetendo as informações e resultados à apreciação do CONTRATANTE para averiguações periódicas, conforme determinado pela Administração Municipal.
- 9.34.** Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da instalação, manutenção, reposição e aquisição de novas versões de equipamentos e softwares necessários para instalação, execução, manutenção dos serviços contratados.
- 9.35.** Fornecer, disponibilizar e manter locais e recursos necessários para a realização dos treinamentos, reciclagens e capacitação da equipe de trabalho.
- 9.36.** Responsabilizar-se pelas solicitações e acompanhamentos das manutenções necessárias nos links de voz E1 requeridas da Empresa de Telefonia, registrando e informando todos os fatos e ocorrências ao CONTRATANTE, independentemente desses links de voz E1 terem sido contratados diretamente pelo CONTRATANTE. Essa atuação da CONTRATADA não implicará em aumento de custo contratual para o CONTRATANTE.
- 9.37.** Permitir e disponibilizar acesso aos sistemas aplicativos, base de dados, base de conhecimentos, sistemas de gestão do atendimento e relatórios operacionais e gerenciais dos serviços objeto do contrato somente aos funcionários da equipe de trabalho do CONTRATANTE autorizados formalmente pelo gestor do contrato, observando, rigorosamente, a classificação por restrições.
- 9.38.** Cumprir todas as exigências, determinações e especificações deste documento bem como aquelas determinadas por legislação municipal, estadual e federal.
- 9.39.** Possuir instalações físicas (sala, mesas e cadeiras) para o desenvolvimento dos cursos de acordo com as normas técnicas do Ministério do Trabalho e as relativas à luminosidade, ventilação, climatização, espaço físico, limpeza e higiene, segurança e layout.
- 9.40.** Submeter à aprovação do CONTRATANTE toda substituição de operadores, equipamentos e tecnologias.



**DE COMPRAS**

- 9.41.** Substituir, imediatamente, por motivos de faltas injustificadas, afastamentos médicos, doenças, afastamentos legais, férias e/ou qualquer outro motivo, seja temporário, periódico ou definitivo, os profissionais designados para a prestação dos serviços.
- 9.42.** Manter sigilo acerca de informações que possam vir a ser discutidas nos debates.
- 9.43.** Atuar em falhas de T.I. quando de sua responsabilidade. A CONTRATADA deverá fornecer os dados da equipe técnica responsável por atuação em T.I. para que seja feito o cadastro na ferramenta de gestão de serviços de T.I. da PRODABEL. A primeira atuação, em caso de incidente, deverá ser da equipe técnica da CONTRATADA, que caso não resolva, deverá redirecionar o ticket para o CONTRATANTE.
- 9.44.** Elaborar plano de contingência para casos de greves, problemas de transporte, pane de ordem operacional no site onde funcionará a Central de Atendimento e outros que possam afetar o conjunto dos recursos humanos da prestação de serviços ao CONTRATANTE, de modo a garantir o cumprimento dos índices de qualidade estabelecidos pelo INS.
- 9.45.** Iniciar a prestação dos serviços no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, contados a partir da assinatura do contrato. Este prazo poderá ser prorrogado por igual período, desde que o CONTRATANTE aprove a solicitação justificada de prorrogação da CONTRATADA.
- 9.46.** Fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho, responsabilizando-se por qualquer acidente que venha a ocorrer em decorrência da execução dos serviços contratados

**10. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

- 10.1.** Definir políticas, padrões e níveis de qualidade para os serviços de atendimento objeto da contratação, tendo como base diretrizes de agilidade, clareza, assertividade, profissionalismo, eficiência e qualidade.
- 10.2.** Exercer controle, administração e gestão do contrato assinado com a CONTRATADA para realização dos serviços objeto deste documento, além de aferir, acompanhar e controlar, através de indicadores e metas de desempenho, o cumprimento das diretrizes determinadas.
- 10.3.** Realizar o treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo dos disseminadores da equipe da CONTRATADA, observando os procedimentos e normas pré-estabelecidos para os serviços e informações disponibilizados pelo CONTRATANTE aos cidadãos. Os disseminadores determinados serão os responsáveis pelo repasse das informações e dos serviços objeto deste documento aos atendentes.
- 10.4.** Disponibilizar 01 (um) funcionário que atuará como suporte no período de transição da operacionalização dos serviços de atendimento, o qual terá a duração máxima de 3 (três) meses.
- 10.5.** Realizar constantemente a avaliação dos serviços prestados pela CONTRATADA de modo a garantir o elevado nível de qualidade dos mesmos, requerendo da CONTRATADA providências imediatas para manutenção preventiva, manutenção corretiva, substituição e troca dos itens, serviços, softwares, equipamentos, móveis, instalações físicas, recursos humanos e outros necessários à realização dos serviços objeto deste documento, considerando:
- 10.5.1.** A postura, presteza, agilidade, entendimento e clareza nas respostas e no encaminhamento de solicitações e entendimento do assunto;
- 10.5.2.** O nível de serviço e os indicadores de qualidade da performance determinados pelo CONTRATANTE;
- 10.5.3.** O estado das instalações físicas (alvenarias, móveis, equipamentos e hardwares) destinadas à equipe de trabalho do atendimento no ambiente da CONTRATADA;

**DE COMPRAS**

- 10.5.4.** O estado, as versões e a funcionalidade dos softwares fornecidos, disponibilizados e mantidos pela CONTRATADA e utilizados para execução dos serviços de atendimento objeto deste documento.
- 10.6.** Analisar, avaliar, determinar e registrar as falhas encontradas, assim como o não cumprimento das determinações contratuais e dos indicadores de qualidade determinados neste documento, aplicando as advertências cabíveis e, quando necessário, as multas pré-determinadas.
- 10.7.** Determinar a substituição de imediato e a qualquer tempo dos empregados da CONTRATADA que não atenderem às exigências do contrato e aos requisitos e padrões de qualidade necessários ao adequado desempenho das funções do atendimento.
- 10.8.** Incluir, alterar ou excluir nos sistemas disponibilizados para o atendimento serviços prestados pelo CONTRATANTE, comunicando à CONTRATADA e treinando seus disseminadores com antecedência prévia, para repasse à equipe de atendentes.
- 10.9.** Acompanhar o contrato e avaliar os aspectos técnicos e operacionais dos serviços, por meio de fiscalização, monitoria do serviço, escuta das gravações das ligações, consulta das telas gravadas, auditoria e outros que se fizerem necessários para garantir a qualidade dos serviços prestados.
- 10.10.** Autorizar e disponibilizar para a CONTRATADA os funcionários da Prefeitura que poderão ter acesso, classificatório por restrições, nos sistemas aplicativos, base de dados, base de conhecimento, sistemas de gestão do atendimento e relatórios operacionais e gerenciais relativos aos serviços contratados.
- 10.11.** Negociar junto à Empresa de Telefonia as disponibilizações e valores dos links de voz E1 necessários ao atendimento, ficando a cargo da CONTRATADA a responsabilidade pelas solicitações e acompanhamento das manutenções necessárias, registrando e informando todos os fatos ao CONTRATANTE.

**11. DAS CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS****11.1. PLANO DE OCUPAÇÃO**

- 11.1.1.** A implantação dos serviços deverá contemplar a execução de toda a infraestrutura física e tecnológica, bem como a contratação e treinamento dos recursos humanos necessários para o início da operação, no prazo máximo acordado com o CONTRATANTE.
- 11.1.2.** Durante a implantação dos serviços, a CONTRATADA deverá absorver, com o auxílio e orientação do CONTRATANTE, os conhecimentos necessários para a assunção dos serviços.
- 11.1.3.** Roteiros de Atendimento (Scripts)

A CONTRATADA deverá realizar, junto ao CONTRATANTE, levantamentos necessários à modelagem dos processos de atendimento. O CONTRATANTE deverá analisar e validar este conteúdo antes de sua disponibilização. Após validados os roteiros de atendimento, o CONTRATANTE deverá reenviá-los para a CONTRATADA, que deverá disponibilizá-los a seus atendentes em prazo definido previamente (cronograma) nas reuniões de levantamento e discussão.

Os procedimentos de atendimento devem ser registrados por meio de fluxogramas (Procedimentos Operacionais Padrão) e devem ser disponibilizados para consulta dos atendentes e da CONTRATADA, via web, de forma a subsidiá-los na prestação do

**DE COMPRAS**

atendimento, bem como devem ser utilizados para compor as ferramentas de EAD utilizadas para treinamento.

**11.1.3.1. Metodologia**

Os trabalhos de levantamento, discussão, elaboração e implementação de procedimentos de atendimentos e definição de roteiros de atendimento seguirão a seguinte metodologia, e serão de responsabilidade da CONTRATADA, com anuência do CONTRATANTE:

- Elaboração de proposta;
- Definição de cronograma;
- Definição dos Processos de Atendimento;
- Processo de Modelagem;
- Geração e envio das informações sobre os serviços para validação do CONTRATANTE;
- Treinamento dos atendentes no script modelado.

**11.2.** As ativações, alterações, reduções e supressões de quantidades de horários, e os ajustes operacionais, administrativos e gerenciais determinadas pela CONTRATANTE, nos limites do contrato e, que não impliquem aditivo contratual, deverão ser realizados mediante autorização prévia, através de Ordem de Serviço - OS emitida pelo CONTRATANTE, considerando as necessidades do Município.

**11.3.** Os horários de funcionamento do atendimento receptivo e ativo bem como as jornadas de trabalho dos empregados deverão ser rigorosamente cumpridos.

**11.4.** A disponibilidade das horas logadas dos PA's, para atendimento humano, deverá observar a necessidade dos trabalhos, considerando os índices de produtividade determinados através de relatórios gerenciais e operacionais.

**11.5.** Para fins do atendimento às determinações deste documento registra-se que os níveis de serviços exigidos para esta contratação serão os especificados pelo **ANEXO 04**.

**11.6.** A Subsecretaria de Modernização da Gestão - SUMOG designará a unidade/servidores do CONTRATANTE que exercerão atividades de coordenação, gestão e de interlocução constante entre CONTRATADA e CONTRATANTE, de acompanhamento, gestão e fiscalização de todas as ações relativas à operacionalização dos serviços contratados, sendo-lhes garantido pleno e total acesso às instalações e sistemas do atendimento realizados pela CONTRATADA, utilizados para execução dos serviços constantes deste documento, bem como o recebimento e análise dos relatórios diários, semanais e mensais elaborados pela CONTRATADA, relativos aos serviços de atendimento.

**11.7.** A CONTRATADA deverá, além de fornecer, disponibilizar, implantar, manter e atualizar tecnicamente, possuir redundância nos equipamentos a seguir listados, considerando as especificações constantes deste documento e seus anexos, não lhe sendo permitido prejudicar a continuidade dos serviços de atendimento quando da manutenção ou substituição dos mesmos:

**11.7.1.** Dois (2) links para tráfego de dados, com capacidade de banda de 10 Mb (dez megabits) cada; cada qual com sua rota em curso próprio, diferentes e distintos em fibra ótica; contratados de dois fornecedores distintos e diferentes, sendo vedadas a subcontratação e a disponibilização dos links na mesma rota;

**DE COMPRAS**

- 11.7.1.1.**A Porta para Conexão com a RMI - Rede Municipal de Informática da Prefeitura de Belo Horizonte deverá ser por meio de interface Ethernet óptica (Transceiver SFP) nos equipamentos ativos. O link, bem como os equipamentos ativos em ambas as “pontas” do circuito (CONTRATANTE e CONTRATADA) deverão ser fornecidos, operados e mantidos pela CONTRATADA, devendo dispor, ainda, de sala equipada com ar-condicionado, rack com chave e nobreak para instalação destes equipamentos.
- 11.7.2.** PABX/ACD, para comunicação entre o cidadão e a Central de Atendimento e, entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, devendo possuir, entre outras funcionalidades e características técnicas, as seguintes:
- 11.7.2.1.** Disponibilizar ramais na quantidade necessária para atender à operação dos PA's e os canais de atendimento eletrônico, conforme contratados e requeridos pela CONTRATANTE;
- 11.7.2.2.** Admitir a ativação de pontos de atendimento - PA's analógicos, digitais e/ou virtuais;
- 11.7.2.3.** Configuração de atendentes com níveis de permissão e senha, incluindo a opção de resposta automática;
- 11.7.2.4.** Possibilidade de programação para tratamento de chamada com base em variados critérios, tais como: horário de atendimento, tempo de espera em fila de atendimento, verificação de atendentes livres, dentre outros;
- 11.7.2.5.** Configuração de grupos de atendimentos distintos com a possibilidade de programação dos seguintes itens: tempo de atendimento esperado, nível de serviço, objetivo do serviço, tamanho de fila e a forma de distribuição das chamadas (circular, uniforme por tempo de atendimento, uniforme por atendente, tempo em fila de espera ou prioridade de atendimento e outros);
- 11.7.2.6.** Possibilitar o uso da tecnologia CTI (integração de telefone e computador), permitindo à Central de Atendimento acesso à base de dados Host, PC e/ou Redes Locais, encaminhando aos atendentes informações prévias sobre os originadores da ligação;
- 11.7.2.7.** Permitir coleta de dados estatísticos em tempo real e online.
- 11.7.3.** Servidores em cluster;
- 11.7.4.** Gravadores de voz;
- 11.7.5.** Gravador de telas;
- 11.7.6.** Fontes dos roteadores.
- 11.7.7.** A CONTRATADA deverá manter, às suas expensas, mensagens eletrônicas na URA, definidas pelo CONTRATANTE, informando:
- 11.7.7.1.** O horário de funcionamento do atendimento da Central de Atendimento, mensagens de boas-vindas, seguida do informativo individualizado sobre árvore de atendimento e mensagem de espera;
- 11.7.7.2.** Em horário noturno, nos finais de semana e feriados, informar sobre dias e horários de funcionamento normal da Central de Atendimento;

**DE COMPRAS**

**11.7.7.3.** Informações sobre serviços a serem selecionados pelo cidadão mediante digitação de números;

**11.7.7.4.** Outras mensagens, atualizações e novas estruturas a critério do CONTRATANTE, observando os prazos determinados neste documento e seus anexos.

**11.8.** Os números de identificação, n.º chave e n.º máscara das linhas telefônicas que futuramente possam vir a ser contratados junto às operadoras de telefonia, para serem utilizados na prestação dos serviços objeto deste documento, serão de propriedade da Prefeitura e não poderão, em hipótese alguma, mesmo quando do encerramento do contrato de prestação de serviços entre CONTRATADA e CONTRATANTE, tornarem-se objeto de retenção ou propriedade por parte da CONTRATADA.

**11.9.** A CONTRATADA deverá disponibilizar sistemas informatizados, automáticos, integrados e sincronizados, para gravação de voz, de 100% dos atendimentos com 98,5% de recuperação e até 05 (cinco) anos de guarda; e gravação de telas on-line (não permitido *print screen*) com 90 (noventa) dias de guarda, sistemas esses que poderão ser acionados pelos empregados da CONTRATADA ou pelos funcionários da CONTRATANTE, em tempo real e online.

**11.9.1.** As gravações de voz e tela deverão ser armazenadas de forma histórica e ordenadas cronologicamente e por atendente, além de ser disponibilizadas, pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, para acesso online e em tempo real através dos aplicativos de atendimento, e, também, disponibilizadas por FTP ou outro mecanismo remoto de acesso, mensalmente, de acordo com determinações desde documento.

**11.10.** Os links de voz E1 são de responsabilidade do CONTRATANTE e serão entregues em Belo Horizonte;

**11.10.1.** Caso a CONTRATADA opte por instalar a Central de Atendimento em um município diferente de Belo Horizonte ela deverá ser responsável por fazer o transbordo das ligações de Belo Horizonte até à Central, arcando com todos os custos necessários e sendo ainda responsável por fornecer um local em Belo Horizonte com os equipamentos necessários para receber os links de voz.

**12. DOS QUANTITATIVOS**

**12.1.** O objeto do contrato terá como referência a planilha indicativa abaixo, podendo-se alterar a distribuição dos quantitativos dos itens descritos, desde que expressamente autorizado pela CONTRATANTE, com anuência da CONTRATADA, sem, contudo, ultrapassar o valor global do contrato.

**12.1.1.** Qualquer alteração na distribuição da utilização dos itens contratados deverá ser programada juntamente ao Fiscal do Contrato, que exercerá controle diário dos itens realizados, devendo, esse, aprovar as ações que forem propostas para melhoria do atendimento ao cidadão.

**12.1.2.** Os serviços contratados serão iniciados com a ocupação de 75 (setenta e cinco) PA's – item 1 do quadro abaixo. Entretanto, poderá haver, durante a vigência contratual, redução ou ampliação desse quantitativo a critério do CONTRATANTE.

ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	QUANTITATIVO ANUAL (12 MESES)	QUANTITATIVO MENSAL
------	---------------------	-------------------------------	---------------------



## DE COMPRAS

<b>1</b>	PA hora logada, dedicada exclusivamente à operação da PBH, para atendimento humano, com 6 horas de efetivo funcionamento, das 6h às 22h	<b>1.200</b>	<b>100</b>
<b>2</b>	PA hora logada, dedicada exclusivamente à operação da PBH, para atendimento humano, com 6 horas de efetivo funcionamento, 24h	<b>60</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	Licenças de uso de plataforma de atendimento via chat	<b>780</b>	<b>65</b>
<b>4</b>	Atendimento eletrônico, com até 24 (vinte e quatro) horas diárias de efetivo funcionamento, com sistema informatizado e tratado de URA - Unidade de Resposta Audível (interação com o cidadão) – AE24H	<b>84.000</b>	<b>7.000</b>
<b>5</b>	Interações receptivas via mensageiro WhatsApp Business API	<b>360.000</b>	-
<b>6</b>	Interações ativas via mensageiro WhatsApp Business API	<b>120.000</b>	-
<b>7</b>	Atendimento eletrônico, com até 24 (vinte e quatro) horas diárias de efetivo funcionamento, do tipo CHATBOT – exceto via WhatsApp	<b>84.000</b>	<b>7.000</b>
<b>8</b>	Atendimento eletrônico, com até 24 (vinte e quatro) horas diárias de efetivo funcionamento, do tipo VOICEBOT	<b>84.000</b>	<b>7.000</b>
<b>9</b>	Mensagens de texto do tipo SMS com até 24 (vinte e quatro) horas diárias de efetivo funcionamento – SMS	<b>360.000</b>	-
<b>10</b>	Horas para desenvolvimento, configuração, implantação, operacionalização e manutenção de URA's e softwares, sob demanda da CONTRATANTE – HDE	<b>3.000</b>	-

**12.2.** Conforme disposto no item 4.1.6.1. do Anexo I – Projeto Básico, todos os atendimentos eletrônicos, com exceção do SMS, precederão do consumo de horas de desenvolvimento (HDE)

**DE COMPRAS**

**12.3.** Os quantitativos demonstrados são de caráter indicativo e estimados, não estando o CONTRATANTE, no período de vigência contratual, obrigada a executá-los na totalidade.

**12.3.1.** Caso necessário, o quantitativo de itens a serem utilizados podem ser remanejados entre eles, de modo que as quantidades sejam alteradas conforme a necessidade do CONTRATANTE.

**12.4.** A Prefeitura não possui histórico de utilização de atendimentos eletrônicos, com exceção dos atendimentos via URA (AE24H) e SMS. Entretanto é importante salientar que a perspectiva da Prefeitura de Belo Horizonte é substituir gradualmente a utilização da URA pela tecnologia Voicebot e utilizar os canais eletrônicos de chatbot a fim de reduzir os custos com a Central de Atendimento, tendo em vista que, conforme apurado, a maior parcela do custo é com recursos humanos.

**13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**13.1.** As relações entre CONTRATADA e o CONTRATANTE serão sempre por escrito, ressalvados os entendimentos verbais motivados pela urgência dos serviços que deverão ser, imediatamente, confirmados por e-mail ou ofício.

**13.2.** Todos os tributos e encargos sociais, trabalhistas e previdenciários que incidam ou venham a incidir sobre o contrato correrão por conta da CONTRATADA.

**13.3.** A equipe técnica e operacional da CONTRATADA deverá ser composta por profissionais de alta qualificação técnica e experiência.

**13.4.** As atividades ou trabalhos cobertos por este documento somente poderão ser veiculados pela CONTRATADA, através de qualquer meio de divulgação, quando expressa e oficialmente autorizados pelo CONTRATANTE e mencionada a participação do Município como Coordenador do Projeto e proprietário dos resultados obtidos.

**13.5.** As novas metodologias e técnicas resultantes do desenvolvimento das atividades deste contrato pertencerão ao Município.

**13.6.** Durante a execução do contrato, a critério da CONTRATADA e com anuência do CONTRATANTE, poderão ser incorporados outros serviços e softwares de atendimento ao cidadão, desde que sem ônus ou ajustes que majorem os preços contratuais.

**13.7.** A CONTRATADA será responsável perante o Município, sob todos os aspectos, circunstâncias e eventualidades, respondendo pela qualidade dos serviços relativos a este contrato, bem como, pelo sigilo dos dados, dos relatórios, das bases de dados e de conhecimento e de todo o trabalho objeto da contratação.

**13.8.** A CONTRATADA deverá, quando do encerramento do contrato de prestação de serviços, designar um responsável seu para dar suporte técnico para transferência à Prefeitura de todo o produto e base de conhecimento gerados durante o período contratual, no prazo máximo de 7 (sete) dias anteriores à data do encerramento desse.

**13.9.** A Contratada deverá apresentar à Prefeitura projeto técnico-operacional completo e detalhado, demonstrando o total atendimento aos requisitos solicitados neste documento, em até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato.

**13.10.** A CONTRATADA renuncia ao direito de executar pelo menos 75% (setenta e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, tendo em vista as inovações tecnológicas propostas pela natureza do objeto licitado e por serem imprevisíveis os quantitativos de atendimentos que serão demandados durante a execução do mesmo.

## DE COMPRAS

**14. DO FATURAMENTO/PAGAMENTO:**

**14.1.** Para o atendimento humano o faturamento se dará em função dos meios de atendimento utilizados. Considerando-se que há diferenças relevantes entre as infraestruturas necessárias para o atendimento telefônico e aquele ofertado via canais eletrônicos (chat e mídias sociais), a aferição do faturamento ocorrerá conforme o total diário do tempo logado realizado, dividido pela carga dos PA's efetivamente utilizados, diferenciando se o atendimento realizado é telefônico, via canais eletrônicos fornecidos pela CONTRATADA ou pelo CONTRATANTE.

**14.2.** Para o cálculo do atendimento eletrônico (URA, voicebot e chatbot), devem ser considerados os valores correspondentes de pagamento unitários próprios aos tipos de serviços multiplicado pelas respectivas quantidades realizadas no mês. Considera-se ainda o quantitativo de atendimentos realizados que atendam aos requisitos estabelecidos no **ANEXO 04**.

**14.2.1.** Só haverá remuneração de atendimento eletrônico via URA quando for estabelecido pelo CONTRATANTE processo de atendimento automático efetivo ao usuário sem interação humana do operador da CONTRATADA, capaz de disseminar informações e processamento de transações integradas a Sistemas internos da CONTRATADA, utilizando tecnologias de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR – automatic speech recognition) e vocalização de texto (TTS - text to speech), ou seja, um atendimento individualizado, que traga um resultado direcionado para o demandante, excluindo-se assim gravações/mensagens padrão.

**14.2.2.** Os atendimentos eletrônicos que demandarem transferência para o atendimento humano não serão faturados, tendo em vista que a perspectiva de automatizar os atendimentos é justamente para reduzir a necessidade do atendimento humano.

**14.3.** Assim, o faturamento será dividido em:

ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	FORMA DE FATURAMENTO
1	PA hora logada, dedicada exclusivamente à operação da PBH, para atendimento humano, com 6 horas de efetivo funcionamento, das 6h às 22h	Hora efetivamente logada
2	PA hora logada, dedicada exclusivamente à operação da PBH, para atendimento humano, com 6 horas de efetivo funcionamento, 24h	Hora efetivamente logada
3	Licenças de uso de plataforma de atendimento via chat	Licenças disponibilizadas
4	Atendimento eletrônico, com até 24 (vinte e quatro) horas diárias de efetivo funcionamento, com sistema informatizado e tratado de URA - Unidade de Resposta Audível (interação com o cidadão) – AE24H	Atendimentos realizados
5	Interações receptivas via mensageiro WhatsApp Business API	Interações realizadas conforme forma de faturamento definido pela Meta
6	Interações ativas via mensageiro WhatsApp Business API	Interações realizadas conforme forma de faturamento definido pela Meta



**DE COMPRAS**

7	Atendimento eletrônico, com até 24 (vinte e quatro) horas diárias de efetivo funcionamento, do tipo CHATBOT – exceto via WhatsApp	Atendimentos realizados
8	Atendimento eletrônico, com até 24 (vinte e quatro) horas diárias de efetivo funcionamento, do tipo VOICEBOT	Atendimentos realizados
9	Mensagens de texto do tipo SMS com até 24 (vinte e quatro) horas diárias de efetivo funcionamento – SMS	SMS's enviados para a operadora
10	Horas para desenvolvimento, configuração, implantação, operacionalização e manutenção de URA's e softwares, sob demanda da CONTRATANTE – HDE	Horas aprovadas pelo CONTRATANTE e efetivamente utilizadas

**14.4.** As faturas da CONTRATADA somente deverão ser emitidas após a autorização do fiscal do contrato, tomando-se por base o fechamento dos quantitativos das unidades de precificação efetivamente executadas. O controle do fechamento, realizado entre CONTRATADA e CONTRATANTE, deverá ocorrer com periodicidade previamente acordada.

**14.4.1.** Após autorizada a emissão de fatura mensal, o fiscal do contrato deverá atestar referido documento, juntando ao mesmo o correspondente relatório de desempenho do fornecedor, também assinado e atestado pela mesma gerência.

**14.4.2.** O relatório de desempenho do fornecedor deverá registrar o efetivo cumprimento das obrigações mensais contratuais, bem como o não cumprimento de qualquer dos indicadores de nível de serviço - INS, identificando-os e especificando o não cumprimento.

**14.5.** O pagamento será efetuado mensalmente pela Diretoria de Planejamento, Gestão e Finanças da Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do adimplemento, relativo ao serviço prestado no mês anterior.

**14.6.** Os documentos fiscais deverão, obrigatoriamente, discriminar a prestação dos serviços realizada e o período da execução.

**14.7.** A Contratada deverá emitir a nota fiscal/fatura conforme legislação vigente.

**14.8.** Havendo irregularidades na emissão da Nota Fiscal/Fatura o prazo para pagamento será contado a partir da sua reapresentação devidamente regularizada.

**15. DO PLANO DE SUCESSÃO**

**15.1.** A CONTRATADA deverá apresentar Plano de Sucessão Final contendo os procedimentos a serem utilizados para repasse de conhecimentos e serviços à sua sucessora, ao final do contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, sem impacto nos resultados, por ocasião da sucessão, tais como:

- Relatórios estatísticos e gerenciais utilizados durante o período em que o contrato esteve vigente;
- Tipos e materiais de treinamentos utilizados para capacitação e reciclagens;
- Fluxogramas, procedimentos operacionais padrão e roteiros de atendimento (scripts) atualizados



**DE COMPRAS**

- Fornecimento de dados de produtividade, no mínimo, dos 12 (doze) últimos meses da operação, tais como: número de atendimentos recebidos, por canal, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, nível de serviço e demais indicadores necessários;
- Fornecimento dos nomes, matrícula, CPF dos atendentes para que os seus acessos sejam excluídos dos sistemas do CONTRATANTE.

**16. GLOSSÁRIO:**

**CTI** - Computer Telephony Integration

**CLOAD BALANCE** - Balanceamento de carga

**CUT THROUGH** - Recurso presente em sistema de menu de navegação por URA, no qual a discagem da opção antes da conclusão da mensagem faz com que a reprodução da mensagem seja interrompida, passando para o próximo passo do menu.

**DAC** - Distribuidor Automático de Chamadas que possibilita o acompanhamento de filas em tempo real.

**DISCADOR PREDITIVO** - Discagem rápida e automática sem a interação de operador humano

**DISCADOR POWER** - Discagem rápida e automática com a interação de operador humano

**DISCADOR AGENTLESS** - Discagem rápida e automática, sem utilização de operador humano

**ECHO** - Recurso que permite a vocalização dos dados digitados pelo usuário

**INS** - Indicador de Nível de Serviço

**MAILING** - Base de dados organizada, sob condições predeterminadas, para realizar campanhas com atendimento ativo, utilizando discador

**PBH** - Prefeitura Municipal de Belo Horizonte

**SUMOG** - Subsecretaria de Modernização da Gestão

**URA** - Unidade de Resposta Audível

**VOIP** - Tecnologia que permite a transmissão de voz por IP (Protocolos de Internet), transformando sinais de áudio analógicos, como em uma chamada, em dados digitais que podem ser transferidos através da Internet.

**DE COMPRAS****ANEXO 01 - ESTRUTURA FUNCIONAL DO ATENDIMENTO****1. URA – UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL**

- 1.1.** O atendimento ao cidadão através da Central de Atendimento será iniciado por uma recepção automática e eletrônica, através de URA - Unidade de Resposta Audível, que deverá ser substituída, gradativamente, por unidade de voicebot.
- 1.2.** A árvore da URA a ser utilizada será proposta pela CONTRATADA e validada pelo CONTRATANTE.
- 1.3.** Espera-se que o VOICEBOT substitua, gradativamente, a URA, tendo em vista que aquele canal possibilita um atendimento mais humanizado e personalizado do que a gravação das possibilidades de atendimento ao cidadão. Tal substituição acontecerá conforme a necessidade e a pedido do CONTRATANTE.

**2. ATENDIMENTO RECEPTIVO**

- 2.1.** Esta modalidade de atendimento inclui a realização de serviços por atendimento humano, direcionado conforme opção determinada pelo cidadão, em que o relacionamento com o cidadão é realizado através da pessoa do atendente, inclusive por ferramentas de chat e, também, por atendimento eletrônico, no qual o relacionamento com o cidadão é realizado através de mensagens de voz e/ou de texto e ou resposta informativa gravada e fornecida por sistema informatizado de URA, chatbot ou voicebot.
- 2.2.** Atualmente, o funcionamento da Central de Atendimento ocorre de segunda a sexta-feira, das 7 (sete) horas às 21 (vinte e uma) horas e aos sábados, domingos e feriados, das 7 (sete) horas às 20 (vinte) horas. Referida situação poderá, futuramente, sofrer alteração de acordo com as necessidades e interesses do Município.
- 2.3.** Este grupo de atendentes trabalhará com acesso aos aplicativos da Prefeitura que disponibilizam informações, captações de demanda, registro de manifestações e, também, com o script referente à estrutura dos grupos de atendimento nos seus respectivos níveis. Portanto, deverá fornecer ao cidadão todas as informações requeridas, conforme registradas nos respectivos aplicativos e seus scripts.
- 2.4.** Ao final de todos os atendimentos, em qualquer que seja o canal, o cidadão deverá ser transferido para pesquisa de avaliação do atendimento. As ligações atendidas por atendentes humanos só poderão ser encerradas quando passarem por este ramal (da pesquisa de satisfação), independentemente de o cidadão desejar participar da pesquisa. As perguntas disponibilizadas na pesquisa de satisfação serão definidas pelo CONTRATANTE.
- 2.5.** A CONTRATADA deverá fornecer, disponibilizar, implantar, operacionalizar e manter Distribuidor Automático de Chamadas (DAC)
  - 2.5.1.** Referido aplicativo DAC, dentre outras facilidades, funções e instruções, deverá oferecer de forma operacional e gerencial:
    - I - Facilidade para realizar a distribuição de chamadas aos telefones da Central, cumprindo as seguintes regras: a) Em sequência, para o atendente do skill que esteja ocioso há mais tempo; para atendente com menor quantidade de atendimentos realizados; b) Para atendente de outro skill predeterminado, em sistema de transbordo, obedecendo a mesma sequência determinada em “a”;
    - II - Facilidade de roteamento de chamadas, realizando distribuição simples, entre os atendentes de um mesmo skill ou de skill de transbordo, para operadores que estejam há mais tempo sem atender e para aquele que atendeu em menor tempo de atendimento;

**DE COMPRAS**

III - Facilidades para identificação do atendente, preservando sua identidade, registrando para gestão, as seguintes informações, além de outros dados e indicadores: a) tipo de atendimento, receptivo, ativo, humano, eletrônico; b) Natureza do serviço de atendimento, se informação, se serviço ou se manifestação, registrando sua identificação; c) situação para acompanhamento do tempo de trabalho do atendente: ativo em execução, trabalho complementar fora de atendimento, lanche, pausa regulamentar, em suporte pela supervisão, ocioso por falta de ligação, com respectivos tempos em minutos e comparados, percentualmente, com o tempo total de trabalho;

IV - Não permitir a desconexão da chamada por parte do atendente;

V- Facilidade que permita a extração de relatórios operacionais e gerenciais do sistema pelos gestores da CONTRATANTE;

VI - Facilidade que permita a gestão do atendimento e simulações, sob condição, visando a maximização do nível de serviço estabelecido;

VII - Facilidade para alocação e retorno, automaticamente e sem interferência humana, de atendente predefinido, em situação de ociosidade, para outros grupos e filas que estejam sobrecarregados, retornando ao estado anterior, também de forma automática e sem interferência humana, ao término da sobrecarga;

VIII - Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada quando o interlocutor desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta;

IX - Facilidade que permita o cálculo do tempo em que uma chamada está ou permanecerá em fila de espera, com geração de informação ao cidadão;

X- Facilidade para calcular e utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento, para decisão automática, sob condição, do encaminhamento da chamada para roteamento alternativo.

**2.5.2.** Na hipótese de o aplicativo apresentar-se em plataforma web, deverá fornecer licenças para acesso online e em tempo real, para 02 (dois) gestores indicados pelo CONTRATANTE.

**3. ATENDIMENTO ATIVO**

Modalidade de atendimento em que o atendimento é originado pela Central de Atendimento para realização dos serviços de pesquisa de satisfação do andamento da execução dos serviços requeridos, das campanhas educacionais, das campanhas informacionais de interesse do cidadão e dos demais serviços a serem criados e disponibilizados a critério da Prefeitura.

**3.1.** Essa modalidade de atendimento inclui a realização de serviços por atendimento humano, em que o relacionamento com o cidadão é realizado através do atendente e, também, por atendimento eletrônico, em que o relacionamento com o cidadão é realizado através de mensagens de voz e/ou de texto e ou resposta informativa gravada e ou fornecida por sistema informatizado de URA, chatbot ou voicebot.

**3.2.** Deverá a CONTRATADA fornecer, disponibilizar, manter e atualizar todo o suporte técnico e operacional, softwares e aplicativos necessários, para execução, controle, gestão e emissão de relatórios, em tempo real e online, dos serviços objeto do atendimento ativo do CONTRATANTE.

**3.2.1.** Deverá, ainda, a CONTRATADA realizar as atividades preparatórias de tratamento dos registros dos “mailings” fornecidos pelo CONTRATANTE, além das atividades de

**DE COMPRAS**

importação dos registros para os softwares de execução das campanhas, disponibilizando-os para o atendimento.

**3.2.2.** Os softwares e aplicativos citados acima deverão oferecer e fornecer funções, ferramentas, condições, facilidades e meios para execução dos serviços de:

I - Realização de ligações de forma profissional, através de discador e distribuidor automático de chamadas - DAC, que deverá possibilitar controle do mailing, exclusão de chamadas, reprogramação de chamadas pendentes sob condições predeterminadas, registro tabulado de respostas predeterminadas, registro de informações adicionais e complementares, geração de base de conhecimento por campanha e totalizado, reunindo todas as campanhas, emissão de relatórios operacionais, estatísticos e gerenciais.

II - Discagem Automática Preditiva (sem interação de operador e a discagem é realizada sem necessidade de detecção de operador disponível), Discagem automática Power (sem interação de operador e a discagem é realizada apenas quando da existência de operador disponível), Discagem Preview (com interação de operador) e a Discagem Automática Agentless (atendimento automatizado por meio de URA), quando a necessidade do serviço e a CONTRATANTE assim o exigir. Ambos devem possuir recurso de *call progress*, permitindo a detecção de mensagens automáticas como secretária eletrônica, fax e caixa postal, separando as chamadas atendidas por uma pessoa daquelas com atendimento automático, evitando o repasse deste tipo de ligação para os operadores.

III - Gestão e controles operacionais e gerencial, das campanhas e mailings, gerando base de conhecimento, para extração de relatórios quantitativos operacionais e qualitativos gerenciais, em tempo real e online.

**DE COMPRAS****ANEXO 02 - ESTRUTURAS FÍSICAS, AMBIENTES OPERACIONAL E TÉCNICO  
E INFRAESTRUTURA OPERACIONAL**

1. Considerando que a CONTRATADA prestará os serviços de atendimento à CONTRATANTE em suas instalações, utilizando datacenter, rede, links, bandas, hardwares e softwares de sua propriedade ou diretamente contratados por ela e, também, via web, acessará aplicativos do CONTRATANTE sob condições e disponibilizará acessos ao CONTRATANTE, será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento, disponibilização, instalação, operacionalização, manutenção, reposição e inovação tecnológica dos itens a seguir especificados que deverão também ter os seus correspondentes valores inclusos no custo unitário de cada unidade de precificação.
2. Deverá ser disponibilizado ambiente(s) de decompressão, para descanso e relaxamento dos funcionários, observando as normas legais determinadas.
3. Deverá ser disponibilizado ambiente(s) para alimentação dos funcionários, observando as normas legais determinadas.
4. Deverá ser disponibilizado sala para capacitação, treinamento e reciclagem da equipe de trabalho do objeto contratual com capacidade para mínimo de 25 (vinte e cinco) treinandos. No ambiente da sala serão fornecidos, disponibilizados, mantidos e atualizados pela CONTRATADA os itens a seguir registrados, observadas as especificações de cada um, conforme determinações contidas neste documento:
  - 4.1. 25 (vinte e cinco) microcomputadores na especificação técnica constante no Anexo 05, item 1.5, contendo softwares operacionais Windows, editores de textos, planilhas e apresentações, com acesso à internet, com acesso à rede interna/intranet da CONTRATADA, com acesso à rede interna RMI do CONTRATANTE (quando houver), sem qualquer restrição de acesso a todos os softwares, aplicativos e ferramentas da CONTRATADA e do CONTRATANTE necessários ao atendimento, de forma online e em tempo real, reproduzindo o ambiente operacional;
  - 4.2. 01 (uma) tela para receber projeção, 01 (um) aparelho de Datashow conectado a (01) um microcomputador na especificação técnica constante deste documento, contendo softwares operacionais Windows, editores de textos, planilhas e apresentações, com acesso à internet, com acesso à rede interna/intranet da CONTRATADA, com acesso à rede interna RMI da CONTRATANTE (quando houver), sem qualquer restrição de acesso a todos os softwares, aplicativos e ferramentas da CONTRATADA e da CONTRATANTE necessários ao atendimento, de forma online e em tempo real, reproduzindo o ambiente operacional para a ministração da capacitação, treinamento e reciclagem.
5. Deverá haver o fornecimento, disponibilização e manutenção dos meios, aplicativos e ferramentas para acesso online e em tempo real às bases de dados e de conhecimento geradas pelo atendimento e aos sistemas de gerenciamento do atendimento fornecidos pela CONTRATADA, bem como para geração, disponibilização e impressão de relatórios gerenciais disponibilizados ao CONTRATANTE.
6. Fornecimento e disponibilização de acesso online e em tempo real às bases de dados e de conhecimento geradas pelo atendimento e aos sistemas de gerenciamento do atendimento fornecidos pela CONTRATADA.
7. A CONTRATADA deverá disponibilizar meio de comunicação online e em tempo real entre CONTRATANTE e CONTRATADA.



**DE COMPRAS**

**8. HOME OFFICE**

- 8.1.** Será permitida à CONTRATADA a disponibilização de pontos de atendimento em regime de home office/teletrabalho. Para tanto a CONTRATADA deverá fornecer, sem custos para o CONTRATANTE, toda a infraestrutura necessária e custos para o funcionamento, devendo ainda atender a todas as exigências contidas neste documento.
- 8.2.** Os pontos de atendimento em home office / teletrabalho não poderão ultrapassar 70% (setenta por cento) das posições contratadas.
- 8.3.** Deverá ser possível acompanhar, em tempo real e através de sistema web fornecido pela CONTRATADA, a ocupação dos pontos de atendimento em home office, permitindo, minimamente, a visualização de quantos pontos estão online (logados), em atendimento e em pausa.
- 8.4.** Em caso de indisponibilidade dos pontos de atendimento em home office/teletrabalho, a CONTRATADA deverá ativar pontos em quantidade equivalente no local de operação (site) para que não ocorra interrupção dos atendimentos em até 12 (doze horas) do início da indisponibilidade.
- 8.4.1.** Caso o(s) ponto(s) de atendimento apresente indisponibilidade 3 (três) vezes no mesmo mês, o(s) ponto(s) de atendimento deve ser ativado(s) no site e/ou substituídos.
- 9.** A CONTRATADA deverá disponibilizar para uso do CONTRATANTE, no site onde funcionará a Central de Atendimento, sala climatizada contendo minimamente duas estações de trabalho compostas de mesa e cadeira ergonômicas e acesso à internet via wifi ou cabo.
- 9.1.** O CONTRATANTE utilizará a sala descrita no item 9 apenas quando houver necessidade por motivo de visitas à Central de Atendimento. Deste modo, será informado à CONTRATADA com antecedência a necessidade de utilização da sala. Assim, a sala não será de uso exclusivo do CONTRATANTE, mas deverá estar disponível quando necessário.
- 9.2.** Todos os custos decorrentes de deslocamentos de representantes do CONTRATANTE à Central de Atendimento correrão às expensas do próprio CONTRATANTE.

**DE COMPRAS****ANEXO 03 - RECURSOS HUMANOS****1. DAS ATIVIDADES E PROCEDIMENTOS APLICÁVEIS AOS RECURSOS HUMANOS FORNECIDOS PELA CONTRATADA**

- 1.1. Os recursos humanos determinados neste documento, fornecidos, disponibilizados, administrados, supervisionados e gerenciados diretamente pela CONTRATADA, no ambiente dedicado ao CONTRATANTE, na Central de Atendimento, de forma dedicada e exclusiva somente às atividades, às funções e aos serviços objeto da contratação, durante todo o horário de trabalho, não poderão, em hipótese alguma, ter as suas funções ou serviços compartilhados com outros cidadãos, serviços, ou funções exclusivas da CONTRATADA, sendo, também, vedada a inclusão de skill de outras operações que, porventura, a CONTRATADA possua.
- 1.2. A CONTRATADA será responsável pela prospecção, seleção, contratação, capacitação, administração e gestão do pessoal por ela disponibilizado para a operacionalização da Central de Atendimento.
- 1.3. Todos os procedimentos e etapas do processo de recrutamento, seleção e admissão deverão ser devidamente documentados e colocados à disposição do CONTRATANTE para eventuais auditorias.
- 1.4. A CONTRATADA deverá interagir com os representantes do CONTRATANTE, responsáveis pelos serviços da Central de Atendimento, a fim de zelar pelo atendimento dos itens relativos à gestão de recursos humanos, previstos neste documento.
- 1.5. A CONTRATADA deverá, sempre que provocada pelo CONTRATANTE, apurar e responder no prazo de 48 horas a todo e qualquer questionamento do CONTRATANTE acerca da prospecção, seleção, contratação, capacitação e conduta dos empregados que compõem a equipe objeto do contrato e, se for o caso, ou por determinação do CONTRATANTE, providenciar o imediato afastamento do profissional da equipe disponibilizada ao CONTRATANTE.
- 1.6. A Contratada deverá retirar de imediato, quando requerido pelo CONTRATANTE assim que esta entender, o empregado da CONTRATADA que compõe a equipe de trabalho da Central de Atendimento que não reúna as qualidades e requisitos mínimos necessários para atender os níveis de qualidade determinados ao adequado desempenho das funções e atividades relativas aos serviços contratados.
  - 1.6.1. A substituição do empregado considerado inadequado, conforme item 1.6, deverá ocorrer em até 15 (quinze) dias contínuos.
  - 1.6.2. Caso haja necessidade de reposição de empregado por motivos diferentes dos elencados nos itens 1.6 e 1.6.1., deve ser iniciado o treinamento de novo profissional em no máximo 5 dias úteis da data da ausência do empregado
- 1.7. A CONTRATADA deverá, nas ausências de seus empregados, substituí-los por outro de igual qualificação e conhecimento, sem prejuízo do cumprimento total do período e horário determinados e especificados para o exercício da função de cada um deles, conforme determinações e especificações deste documento.
- 1.8. Os custos relativos à capacitação, treinamento e reciclagens dos recursos humanos, incluindo todos os procedimentos preparatórios e material, correrão a expensas da CONTRATADA.

**2. CRITÉRIOS A SEREM CUMPRIDOS PELA CONTRATADA**

- 2.1. Perfil psicológico e conhecimento compatíveis com a função, atendendo aos pré-requisitos e à formação exigida, conforme especificados neste documento.



**DE COMPRAS**

**2.2.** Verificação da exatidão das informações constantes no currículo do candidato.

**2.3.** A CONTRATADA deverá assegurar a qualidade dos serviços a serem executados. Para tanto, deverá disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas, as especificações deste documento e o perfil profissional definido.

**2.4.** A CONTRATADA deverá capacitar as equipes com as habilidades técnicas, comportamentais e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao cidadão, em linguagem clara, objetiva e profissional, devendo, ainda, realizar frequentemente reciclagens quando necessárias, ou ainda, quando solicitadas pelo CONTRATANTE.

**3. DOS RECURSOS HUMANOS COLOCADOS À DISPOSIÇÃO DA CONTRATANTE**

**3.1.** A jornada de trabalho deve ser definida respeitando-se a legislação vigente e as entidades de classe.

**3.2.** Deverão ser utilizados mecanismos para controlar o início e o fim da jornada, vinculando o horário aos softwares e/ou hardwares.

**3.3.** Os níveis salariais mínimos a serem efetivamente praticados devem levar em consideração o atendimento aos requisitos de formação, a importância do nível de qualificação dos profissionais para o fiel cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos neste documento e a busca pelo menor índice de rotatividade possível.

**3.4.** A CONTRATADA assegurará a contratação de pessoal necessária para atender ao dimensionamento proposto, considerando, também, a reposição de funcionários do quadro dedicado à execução dos serviços do CONTRATANTE e o rodízio necessário para manter os pontos de atendimento tripulados de acordo com seus horários de funcionamento determinados pelo CONTRATANTE.

**4. DA CAPACITAÇÃO E DO TREINAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS**

Os treinamentos serão divididos em três categorias, sendo elas de nº. 1. Treinamentos de natureza técnico-operacional, de nº. 2. Treinamentos de natureza estrutural e de nº. 3. Treinamentos sobre os softwares específicos da CONTRATADA, ministrados aos representantes do CONTRATANTE, conforme especificação abaixo:

**4.1.** Categoria nº. 1. Treinamentos de natureza técnico-operacional, baseados nos sistemas e recursos tecnológicos disponíveis e utilizados pela Central de Atendimento, para o atendimento ao cidadão. Também se relacionam nesta categoria, os treinamentos que versem sobre técnicas e qualidade de atendimento. Os treinamentos desta categoria são parte integrante do processo seletivo e de contratação que deverão ser executados pela CONTRATADA;

4.1.1. A CONTRATADA deverá promover o treinamento técnico-operacional, bem como os procedimentos operacionais de “front end”, na implantação da operação e sempre que forem contratados novos funcionários para suprir o quadro demandado pelo CONTRATANTE.

4.1.2. Os treinamentos de formação deverão ter carga horária mínima de 40 (quarenta) horas.

4.1.2.1. Os treinamentos de formação ocorrerão de forma presencial ou à distância, a critério da CONTRATADA.

4.1.3. O treinamento inicial de novos funcionários deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades da Central de Atendimento. Sua aplicação será de acordo com os perfis dos cargos e funções definidos e deve abordar, no mínimo, os seguintes assuntos:

**DE COMPRAS**

- 4.1.3.1. Contextualização sobre a Central de Atendimento de forma geral;
  - 4.1.3.2. Comunicação falada e escrita - técnicas e habilidades;
  - 4.1.3.3. Padrões de Atendimento Telefônico;
  - 4.1.3.4. Técnicas de negociação por telefone;
  - 4.1.3.5. Legislação vigente sobre Atendimento telefônico e Código de Ética do setor, com foco nos serviços públicos;
  - 4.1.3.6. Sigilo e ética profissional;
  - 4.1.3.7. Conhecimentos e contextualização sobre o CONTRATANTE, seus produtos, serviços, diretrizes e, políticas para o relacionamento com o cidadão;
  - 4.1.3.8. Técnicas de cordialidade, educação e civismo.
- 4.1.4. Os treinamentos desta categoria deverão ser periódicos e/ou realizados sempre que solicitados pelo CONTRATANTE, conduzidos por equipe de multiplicadores, qualificada e alocada pela CONTRATADA para essa função. Esta equipe será responsável pelo planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente dos treinamentos, mantendo o CONTRATANTE informado, por meio de software de gestão de treinamentos disponibilizado em meio web, de cronogramas, planejamentos e relatórios, sobre cada ação realizada.
- 4.1.5. A CONTRATADA obriga-se a ministrar novo treinamento à equipe disponibilizada ao CONTRATANTE, sem nenhum ônus para o CONTRATANTE, em caso de eventual implantação de nova ferramenta ou recurso tecnológico aplicado ao atendimento, desde que devidamente homologado e previamente aprovado pelo CONTRATANTE;
- 4.1.6. A CONTRATADA deverá oferecer aos empregados disponibilizados ao CONTRATANTE, no mínimo, 4 (quatro) cursos de reciclagem por ano, abrangendo todas as equipes e categorias envolvidas nos serviços objeto contratual. Cronograma anual detalhado deverá ser disponibilizado ao CONTRATANTE, no início de cada ano, para fins de acompanhamento, controle, gestão e participação de sua equipe de gestores.
- 4.1.7. A CONTRATADA deverá alocar equipe própria para planejamento, controle, execução e avaliação dos treinamentos, sendo vedada a utilização de supervisores, analistas de qualidade, analista de tráfego e coordenadores para este fim específico.
- 4.1.7.1. Os supervisores, analistas e coordenadores além das suas funções inerentes ao cargo e, tendo em vista o conhecimento adquirido ao longo do tempo, poderão ser utilizados, pelo instrutor de treinamento, nas capacitações e reciclagens da equipe, além de integrarem o hall de disseminadores da equipe disponibilizada pela CONTRATADA.
- 4.2. Categoria nº 2 - Treinamentos de natureza estrutural, baseados nas informações, assuntos e serviços pertinentes ao CONTRATANTE, utilizados como fonte e estrutura para o atendimento realizado pela Central de Atendimento.**
- 4.2.1. O conteúdo programático de capacitação dos empregados disponibilizados ao CONTRATANTE pela CONTRATADA, referente aos “produtos”, temas e serviços – bem como os procedimentos para o desenvolvimento das atividades relacionadas aos mesmos – serão fornecidos pelo CONTRATANTE aos instrutores de treinamento da CONTRATADA, cabendo a esses ministrar o treinamento a toda a equipe de empregados, mediante acompanhamento dos representantes do CONTRATANTE, caso necessário.

**DE COMPRAS**

- 4.2.1.1. Os treinamentos de natureza estrutural para todos os integrantes do objeto contratual podem ocorrer, a critério do CONTRATANTE, em ambiente externo ao da CONTRATADA.
  - 4.2.1.2. Quando da realização de treinamentos em ambiente externo (usualmente nas dependências do CONTRATANTE), deve a CONTRATADA assegurar a participação dos treinandos, responsabilizando-se pelo cumprimento dos horários definidos pelo CONTRATANTE, deslocamento e demais custos decorrentes deste.
  - 4.2.1.3. Ao final de cada período de capacitação, deverão ser aplicados testes, elaborados pelos representantes do CONTRATANTE, para avaliação do aprendizado dos empregados da CONTRATADA que, em não acertando 85% (oitenta e cinco por cento) das questões aplicadas, deverão refazer o módulo avaliado, até que sejam aprovados, com número de tentativas limitado a 02 (duas).
- 4.3. Categoria nº 3 - Treinamentos sobre os softwares específicos da CONTRATADA, ministrados aos representantes do CONTRATANTE, baseados nos sistemas e recursos tecnológicos específicos utilizados pela CONTRATADA para a gestão do atendimento.**
- 4.3.1. Esse treinamento deverá ser aplicado a todos os representantes do CONTRATANTE;
  - 4.3.2. O conteúdo programático da modalidade supra deverá ser imediatamente atualizado e reaplicado aos usuários do CONTRATANTE quando da utilização de novos sistemas ou alteração nos já existentes;
  - 4.3.3. A CONTRATADA deverá, ainda, solucionar as dúvidas dos representantes do CONTRATANTE quanto à usabilidade de seus sistemas específicos, tantas vezes quanto solicitado, a fim de que esses possam explorar todas as funcionalidades de interesse da Prefeitura para apoio à gestão do atendimento.
- 4.4. A CONTRATADA deverá realizar, no mínimo, 10 (dez) monitorias por atendente, por mês, com percentagem de bons e excelentes acima de 95% (noventa por cento), utilizando os critérios determinados em conjunto com o CONTRATANTE, apresentando ao CONTRATANTE todo o material utilizado para a realização das monitorias, os respectivos registros e relatórios e o documento classificatório final até, no máximo, o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à realização.**
- 4.4.1. Serão realizadas 5 (cinco) monitorias pela supervisão e 5 (cinco) pela equipe de monitoria.
  - 4.4.2. Mensalmente, a equipe de supervisores e a equipe de monitoria deverão monitorar 5 (cinco) atendimentos por operador sob sua supervisão conforme indicado nos itens 4.4.2.1 e 4.4.2.2:
    - 4.4.2.1. Mínimo de 01 (um) atendimento por semana, selecionados aleatoriamente nas seguintes faixas de duração:
      - a) Atendimentos curtos – com tempo de atendimento até 75% menor que o TMA médio do respectivo grupo de atendimento (*skill*) e modalidade de atendimento (telefônico ou eletrônico);
      - b) Atendimentos intermediários – com tempo de atendimento entre 75% e 150% do TMA médio do respectivo grupo de atendimento (*skill*) e modalidade de atendimento (telefônico ou eletrônico);

**DE COMPRAS**

- c) Atendimentos longos – com tempo de atendimento superior a 150% do TMA médio do respectivo grupo de atendimento (*skill*) e modalidade de atendimento (telefônico ou eletrônico).
- 4.4.2.2. Todo operador deve ter, no mínimo, 3 (três) atendimentos pertencentes a cada uma das faixas indicadas no item anterior monitorados.
- 4.4.2.3. Caso o operador não tenha realizado nenhum atendimento dos tipos longo ou curto na semana avaliada, deve-se avaliar, em substituição aos tipos faltantes, atendimentos intermediários em igual quantidade.
- 4.5.** Os recursos e local dos treinamentos para implantação da operação e respectivas reciclagens, durante todo o prazo contratual, deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, conforme descrito no anexo 02, incluindo local para treinamento com espaço amplo, confortável, limpo, devidamente climatizado, equipado com recursos audiovisuais, material revisado e lanche.
- 4.6.** A CONTRATADA deverá realizar reciclagens e capacitações sempre que necessário, disponibilizando para isso um ambiente específico conforme supracitado. As reciclagens também serão requeridas pelo CONTRATANTE, sempre que entender necessário, devendo ser realizadas, nesse caso, de imediato.
- 4.6.1. As reciclagens e capacitações podem ocorrer de forma presencial, em que o operador é retirado do atendimento e é ministrada em sala, e/ou à distância, utilizando-se de ferramentas de EAD (Educação à Distância) e *e-learning*.

**5. DO PERFIL PROFISSIONAL BÁSICO DE CADA CATEGORIA**

- 5.1.** Os profissionais contratados pela CONTRATADA, para prestar serviços ao CONTRATANTE deverão possuir as qualificações e atender a todas as especificações deste documento e de todos os documentos que compõem o edital.
- 5.1.2.** Todos os funcionários integrantes do objeto contratual devem ter, obrigatoriamente, idade mínima de 18 (dezoito) anos à época da execução dos serviços.

**5.2. ATENDENTES**

- 5.2.1. Devem ser dedicados exclusivamente ao atendimento dos serviços contratados e disponibilizados pela CONTRATADA na quantidade necessária para suprir os pontos de atendimento nos respectivos horários de funcionamento da Central de Atendimento.

<b>Escolaridade Mínima</b>	Ensino Médio completo
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Conhecimento de microinformática básica, digitação, Internet, Windows e Office</li><li>● Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços</li><li>● Sensibilidade para questões sociais</li><li>● Fluência, clareza e objetividade na linguagem falada e escrita</li><li>● Boa dicção e audição</li><li>● Raciocínio lógico</li><li>● Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho</li><li>● Engajamento nas diretrizes da Central de Atendimento</li><li>● Cortesia, civilidade</li></ul>

**DE COMPRAS**

<b>Principais atribuições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientar e informar os munícipes acerca dos programas, projetos e políticas da Prefeitura de Belo Horizonte</li><li>• Registrar todas os atendimentos realizados (informações, solicitações, reclamações, sugestões e denúncias)</li></ul>
-------------------------------	--

5.2.2. Não poderá, em qualquer hipótese, ser realizado atendimento ao cidadão por empregado da CONTRATADA que não tenha recebido todos os treinamentos necessários e especificados neste documento.

5.2.3. Não poderá, em qualquer hipótese, ser realizado atendimento ao cidadão por empregado da CONTRATADA que esteja em horário de trabalho sem a presença do seu respectivo supervisor.

**5.3. SUPERVISORES**

Devem exercer suas atividades no ambiente interno da operação, de forma dedicada e exclusiva à supervisão dos serviços contratados e disponibilizados pela CONTRATADA, na quantidade necessária para supervisionar grupo de, no máximo, 20 (vinte) pontos de atendimento.

<b>Escolaridade Mínima</b>	Nível Superior Completo ou em curso
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Experiência mínima de 01 (um) ano, comprovada em carteira de trabalho nas atividades de supervisão de equipes de atendimento</li><li>• Conhecimento avançado de microinformática, digitação, Internet, Windows, Office</li><li>• Avançados Conhecimentos de Legislação e Normas técnicas de sua área de atuação</li><li>• Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços</li><li>• Sensibilidade para questões sociais</li><li>• Fluência, clareza e objetividade na linguagem falada e escrita</li><li>• Boa dicção e audição</li><li>• Engajamento nas diretrizes da Central de Atendimento</li><li>• Cortesia, civilidade</li><li>• Capacidade de gerenciar pessoas</li><li>• Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços</li><li>• Conhecimento de técnicas de monitoria e “feedback” (comunicação de informação sobre o desempenho relativo à qualidade dirigida à fonte que pode tomar as medidas apropriadas)</li><li>• Organização</li><li>• Inteligência emocional</li><li>• Relacionamento interpessoal</li><li>• Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de operação.</li></ul>
<b>Principais atribuições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisionar os trabalhos de atendimento e realizar a gestão de sua equipe de empregados de forma eletrônica, online e em tempo real, utilizando sistema próprio e específico da CONTRATADA</li><li>• Monitorar os atendimentos em tempo real, dando especial atenção aos atendimentos realizados pelos operadores novatos (em período de experiência)</li></ul>

**5.4. GESTOR DE QUALIDADE**

Deve exercer suas atividades priorizando a qualidade dos serviços contratados e disponibilizados pela CONTRATADA.



DE COMPRAS

<b>Escolaridade Mínima</b>	Nível Superior Completo
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Experiência mínima de 02 (dois) anos, comprovada em carteira de trabalho nas atividades de controle de qualidade em centrais de atendimento</li><li>● Domínio da língua portuguesa oral e escrita</li><li>● Fluência, clareza e objetividade</li><li>● Sensibilidade social</li><li>● Boa dicção e audição</li><li>● Raciocínio lógico</li><li>● Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços</li><li>● Cortesia e civilidade</li><li>● Capacidade de agir com calma e tolerância</li><li>● Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita</li><li>● Experiência desejável na área de qualidade em Central de Atendimento</li><li>● Habilidades de organização, controle, liderança, solução de problemas</li><li>● Desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal</li><li>● Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional</li><li>● Habilidade em planejamento e controle</li><li>● Habilidade na elaboração de atividades motivacionais</li><li>● Habilidade em formular, aplicar e interpretar os resultados de pesquisas de satisfação dos cidadãos e qualidade</li><li>● Condução de grupos</li><li>● Facilidade em aplicar e avaliar conceitos e ferramentas de Qualidade</li><li>● Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional</li><li>● Habilidade em conduzir reuniões</li><li>● Didática</li><li>● Conhecimento de microinformática básica, digitação, Windows, Office (Word, Excel e Access)</li></ul>
<b>Principais atribuições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Identificar possibilidades de melhoria dos procedimentos, das informações e dos serviços</li><li>● Evitar a todo custo o retrabalho</li><li>● Alinhamento e calibragem de informações</li><li>● Analisar mensalmente os dados gerenciais de atendimento e qualidade, propondo melhorias necessárias à garantia da excelência do serviço prestado</li><li>● Avaliar a qualidade dos serviços prestados utilizando critérios e ferramentas aprovados pela CONTRATANTE</li><li>● Realizar pesquisas nos meios de comunicação a respeito dos serviços prestados pela Central de Atendimento</li><li>● Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os scripts</li><li>● Elaborar relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise dos serviços prestados pela Central de Atendimento</li><li>● Formular, aplicar e interpretar resultados de pesquisas de satisfação dos cidadãos e qualidade</li><li>● Realizar auditoria de qualidade e de conhecimento e scripts da Central de Atendimento</li><li>● Modelar os processos e efetuar o levantamento das informações que irão compor os roteiros de atendimento de novas operações</li><li>● Planejar e coordenar os processos de capacitação organizacional, de reciclagem periódica, de programas de treinamento comportamentais e programas de aprimoramento de qualidade dos serviços prestados</li><li>● Promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços.</li></ul>

**DE COMPRAS**

As equipes da CONTRATADA e do CONTRATANTE, durante os primeiros 30 (trinta) dias de contrato, deverão definir, conjuntamente, o formulário a ser utilizado para os serviços de monitoria da qualidade dos atendimentos para os 6 (seis) meses seguintes. A cada seis meses o formulário poderá ser reavaliado e determinado para o período semestral seguinte.

**5.5. MONITORES DE QUALIDADE**

Devem ser dedicados exclusivamente à monitoria dos serviços contratados e disponibilizados pela CONTRATADA, na quantidade necessária para atender ao quantitativo de monitorias requerido pelo CONTRATANTE. Os monitores de qualidade devem exercer suas atividades priorizando a qualidade dos serviços contratados e disponibilizados pela CONTRATADA.

<b>Escolaridade Mínima</b>	Nível Médio Completo
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Experiência mínima de 01 (um) ano nas funções de monitoria de qualidade ou atendimento</li><li>● Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada</li><li>● Capacidade de agir com calma e tolerância, frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho</li><li>● Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos</li><li>● Sensibilidade para questões sociais</li><li>● Boa dicção e audição</li><li>● Raciocínio lógico</li><li>● Cortesia, civilidade</li><li>● Conhecimento de microinformática básica, digitação, Internet, Windows e Office</li></ul>
<b>Principais atribuições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Efetuar escuta das gravações de atendimento dos operadores, preenchendo relatórios de avaliação, a serem definidos em conjunto pela CONTRATADA e o CONTRATANTE</li><li>● Promover a avaliação individual e periódica dos atendentes</li><li>● Propor cursos, treinamento e reciclagem visando ao aprimoramento e procedimentos do serviço de atendimento</li><li>● Monitorar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os cidadãos e os atendentes</li><li>● Avaliar a qualidade do atendimento e o desempenho dos atendentes por meio de auditorias de conhecimento e scripts da Central de Atendimento</li></ul>

**5.6. ANALISTA DE PLANEJAMENTO**

Deverá subsidiar o CONTRATANTE de informações constantes, fornecendo relatórios periódicos, diários, semanais, mensais e históricos, às equipes da CONTRATADA e da CONTRATANTE, para a tomada de decisão em relação à administração e à gestão dos trabalhos contratados, considerando a situação apresentada pelo fluxo de atendimento, com vistas ao cumprimento das metas, SLA (nível de serviço) e padrões de qualidade determinados neste documento.

## DE COMPRAS

<b>Escolaridade Mínima</b>	Nível Superior Completo
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Experiência mínima de 01 (um) ano em controle e análise de planejamento, com utilização de Excel avançado e softwares de BI</li><li>● Possuir vasto conhecimento em, pelo menos uma das ferramentas de BI (Business Intelligence) tais como: PowerBI; PowerQuery; Power View; Power Pivot; Datazen; Microstrategy; Cognos, ou mesmo Excel Avançado, além de solidez técnica em Business Intelligence</li><li>● Fluência, clareza e objetividade</li><li>● Raciocínio lógico</li><li>● Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços</li><li>● Capacidade de agir com calma e tolerância</li><li>● Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita</li><li>● Capacidade de análise/síntese</li><li>● Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas inclusive em situações de emergência/não previstas</li><li>● Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade</li></ul>
<b>Principais atribuições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Analisar, dimensionar e controlar o tráfego das ligações</li><li>● Planejar e acompanhar os serviços e resultados da operação</li><li>● Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação</li><li>● Comunicar ao coordenador de operação as ocorrências de atendimento</li><li>● Dimensionar e alocar recursos baseado na demanda do atendimento e no perfil dos operadores</li><li>● Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, buscando ganhos de produtividade</li><li>● Emitir diariamente relatórios de volumetria de atendimento</li><li>● Coletar informações necessárias ao controle dos indicadores de desempenho</li><li>● Oferecer às equipes de trabalho, análises, considerações, propostas, projetos, planejamentos e cronogramas sobre atividades relacionadas ao comportamento das demandas dos cidadãos, antecipando-se a problemas de gestão.</li></ul>

**5.7. GESTOR DE TREINAMENTO**

Deve exercer suas atividades priorizando a qualidade dos treinamentos de toda a equipe disponibilizada pela CONTRATADA para atendimento aos serviços contratados.





DE COMPRAS

<b>Escolaridade Mínima</b>	Nível Superior Completo em Administração de Empresas, Pedagogia, Psicologia e áreas afins
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Experiência mínima de 02 (dois) anos, comprovada em carteira de trabalho nas atividades de supervisão de treinamento em centrais de atendimento</li><li>● Domínio da língua portuguesa oral e escrita</li><li>● Fluência, clareza e objetividade</li><li>● Sensibilidade social</li><li>● Raciocínio lógico</li><li>● Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços</li><li>● Cortesia e civilidade</li><li>● Capacidade de agir com calma e tolerância</li><li>● Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita</li><li>● Experiência desejável na área de qualidade em Central de Atendimento</li><li>● Habilidades de organização, controle, liderança, solução de problemas</li><li>● Desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal</li><li>● Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional</li><li>● Habilidade em planejamento e controle</li><li>● Habilidade na elaboração de atividades motivacionais</li><li>● Proatividade</li><li>● Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional</li></ul>
<b>Principais atribuições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Planejar processos de capacitação de reciclagem periódica, programas de treinamento de conteúdo do atendimento e comportamentais, ações de melhoria do clima organizacional e programas de aprimoramento de qualidade dos serviços prestados</li><li>● Identificar possibilidades de melhoria dos procedimentos, das informações e dos serviços</li><li>● Analisar mensalmente os dados gerenciais de atendimento, qualidade e treinamento, propondo melhorias necessárias à garantia da excelência do serviço prestado</li><li>● Interpretar resultados de pesquisas de satisfação dos cidadãos e propor ações para melhoria dos resultados das pesquisas</li><li>● Planejar e coordenar auditoria de conhecimento e scripts da Central de Atendimento</li><li>● Modelar os processos e efetuar o levantamento das informações que irão compor os roteiros de atendimento de novas operações</li><li>● Planejar e coordenar os processos de capacitação organizacional, de reciclagem periódica, de programas de treinamento comportamentais e programas de aprimoramento de qualidade dos serviços prestados</li><li>● Subsidiar as equipes da CONTRATADA e da CONTRATANTE de informações constantes, relatórios periódicos, diários, semanais, mensais e históricos, para a tomada de decisão em relação à administração e à gestão dos trabalhos contratados, considerando a situação apresentada pelo nível da qualidade do atendimento, com vistas ao cumprimento das metas, SLA (nível de serviço) e padrões de qualidade determinados</li><li>● Oferecer às equipes de trabalho análises, considerações propostas, projetos, planejamentos e cronogramas sobre atividades relacionadas à capacitação dos funcionários, antecipando-se a problemas de gestão.</li></ul>

## DE COMPRAS

**5.8. INSTRUTORES DE TREINAMENTO**

Pertencentes à equipe disponibilizada pela CONTRATADA deverão ser dedicados e exclusivos somente às atividades objeto da contratação.

<b>Escolaridade Mínima</b>	Nível Superior completo ou em curso
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Experiência mínima de 01 (um) ano em aplicação de treinamentos, preferencialmente em call center</li><li>● Domínio da língua portuguesa oral e escrita</li><li>● Fluência, clareza e objetividade</li><li>● Sensibilidade social</li><li>● Raciocínio lógico</li><li>● Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços</li><li>● Cortesia e civilidade</li><li>● Capacidade de agir com calma e tolerância.</li></ul>
<b>Principais atribuições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Planejar e executar processos de capacitação de reciclagem periódica, programas de treinamento de conteúdo do atendimento e comportamentais, ações de melhoria do clima organizacional e programas de aprimoramento de qualidade dos serviços prestados</li><li>● Elaborar materiais utilizados nas capacitações, quais sejam: apostilas, manuais de sistemas e outros</li><li>● Alinhamento e calibragem de informações.</li></ul>

**5.9. GERENTE**

Este profissional deverá cuidar para que a toda a equipe fornecida pela CONTRATADA se mantenha motivada, capacitada, interessada e dedicada ao cumprimento das atividades, além de promover o cumprimento das determinações contratuais, necessidades procedimentais e de rotina dos trabalhos, preventivas e corretivas.

<b>Escolaridade Mínima</b>	Nível Superior completo
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Experiência mínima de 02 (dois) anos em cargos de gerência</li><li>● Fluência, clareza e objetividade</li><li>● Sensibilidade social</li><li>● Raciocínio lógico e matemático</li><li>● Liderança</li><li>● Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços cortesia e civilidade</li><li>● Capacidade de agir com calma e tolerância</li><li>● Deter conhecimentos exigidos para o exercício do cargo</li><li>● Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita</li><li>● Amplo conhecimento de técnicas de gerenciamento de centrais de atendimento</li><li>● Domínio técnico de métricas de centrais de atendimento</li><li>● Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos</li><li>● Habilidade de gerenciar e de administrar conflitos</li></ul>
<b>Principais atribuições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Interagir com o fiscal indicado pelo CONTRATANTE em questões referentes à gestão operacional dos serviços, envolvendo a qualidade do atendimento prestando serviços, readequações necessárias ao processo de operação, redimensionamento e requalificação do pessoal envolvido</li><li>● Analisar em conjunto com o CONTRATANTE os dados gerenciais de atendimento e propor melhorias, visando garantir a excelência do serviço prestado</li><li>● Encaminhar mensalmente ao CONTRATANTE toda a documentação necessária ao pagamento dos serviços prestados no período</li></ul>

## DE COMPRAS

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilizar todos os relatórios e informações relativos à seleção, contratação e capacitação de pessoal, bem como os referentes aos atendimentos efetuados, conforme periodicidade estabelecida pelo CONTRATANTE ou mediante sua solicitação</li><li>• Promover reuniões técnicas e gerenciais, periódicas, com a equipe do CONTRATANTE para gestão das atividades acima descritas, bem como para busca de solução de possíveis problemas</li><li>• Promover e, também, participar de reuniões gerenciais, pelo menos uma vez por mês, com a equipe do CONTRATANTE, para avaliar o cumprimento e a performance da qualidade dos serviços e dos resultados obtidos pelo atendimento, sem prejuízo das demais atividades determinadas pela CONTRATADA.</li></ul>
--	---

**5.10. COORDENADOR DE OPERAÇÃO**

Este profissional deverá promover e cuidar para que a toda a equipe de atendimento fornecida pela CONTRATADA se mantenha motivada, interessada e dedicada ao cumprimento das condições e atividades contratuais.

<b>Escolaridade Mínima</b>	Nível Superior completo
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Experiência mínima de 02 (dois) anos em cargos de coordenação de operações</li><li>• Fluência, clareza e objetividade</li><li>• Sensibilidade social</li><li>• Raciocínio lógico e matemático</li><li>• Liderança</li><li>• Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços cortesia e civilidade</li><li>• Capacidade de agir com calma e tolerância</li><li>• Deter conhecimentos exigidos para o exercício do cargo</li><li>• Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita</li><li>• Amplo conhecimento de técnicas de gerenciamento de centrais de atendimento</li><li>• Domínio técnico de métricas de centrais de atendimento</li><li>• Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos</li><li>• Habilidade de gerenciar e de administrar conflitos.</li></ul>
<b>Principais atribuições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promover reuniões técnicas periódicas com seus supervisores e atendentes, visando ao cumprimento das obrigações contratuais e a constante melhoria da qualidade do atendimento</li><li>• Analisar em conjunto com a CONTRATANTE os dados gerenciais de atendimento e propor melhorias, visando garantir a excelência do serviço prestado</li><li>• Viabilizar o suporte técnico pelos profissionais da CONTRATADA aos profissionais da CONTRATANTE, acerca dos assuntos que envolvem todas as atividades técnicas e operacionais relacionadas aos serviços objeto da contratação</li><li>• Gerenciar e coordenar a atuação dos supervisores</li><li>• Planejar e executar os serviços da operação</li><li>• Responsabilizar-se operacionalmente pela Central de Atendimento</li><li>• Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação</li><li>• Dimensionar, alocar recursos e controlar as ausências</li><li>• Organizar e distribuir as tarefas diárias dos supervisores</li><li>• Controlar a alocação de skills de atendimento na Central</li><li>• Fornecer as informações técnicas necessárias ao Gestor do Contrato para apresentação à equipe de gestão da PBH</li><li>• Promover campanhas motivacionais</li><li>• Construir clima organizacional sadio, relacionando-se bem com as equipes, mantendo-as motivadas, interessadas e dedicadas ao cumprimento das condições e atividades contratuais.</li></ul>

**DE COMPRAS****5.11. Da qualidade na gestão dos recursos humanos**

- 5.11.1. Todas as exigências de perfil estabelecidas deverão ser avaliadas e comprovadas pela CONTRATADA. A cópia dos instrumentos e documentos de avaliação utilizados para a contratação do quadro de funcionários que atenderão à Central de Atendimento deverá ficar à disposição do CONTRATANTE para consulta a qualquer tempo, até um ano após a data de encerramento contratual ou conforme legislação em vigor.
- 5.11.2. As ausências dos membros da equipe de operação decorrentes de férias, licenças, greve, folgas ou quaisquer outros motivos deverão ser supridas pela CONTRATADA, sem custos adicionais ou prejuízos na operação do CONTRATANTE, a fim de manter os níveis de serviços estabelecidos no INS.
- 5.11.3. A CONTRATADA deverá realizar campanhas motivacionais com o objetivo de motivar os empregados de sua equipe, sem custo adicional para o CONTRATANTE. As campanhas de motivação devem ser executadas, preferencialmente, mas não somente, nas principais datas comemorativas (como Carnaval, Dia das Mães, Dia do Operador, entre outras) durante todo o período contratual;
- 5.11.4. A CONTRATADA deverá, ao final do ano, em decorrência da aproximação do período natalino, realizar campanha motivacional de caráter especial, com a distribuição, a todos os funcionários da Central de Atendimento, de um kit com brindes compatíveis com o período festivo, incluindo comidas típicas, sem custo adicional para o CONTRATANTE.
- 5.12.** O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, realizar avaliações de desempenho e de domínio de conteúdo da equipe de funcionários disponibilizada pela CONTRATADA, encaminhando análises qualitativas, bem como relatórios com os índices de desempenho obtidos e recomendações a ambas as partes, para providências cabíveis.
- 5.12.1. Caso o baixo desempenho dos funcionários da CONTRATADA não tenha evoluído para um desempenho qualificado, na avaliação subsequente àquela em que for identificada a necessidade de melhoria, serão apontadas, pelo CONTRATANTE, ações necessárias, a saber: substituição de pessoal, aumento da quantidade de campanhas motivacionais, alterações nas rotinas de monitoria, ou mesmo outras que, tão logo sinalizadas, deverão ser consideradas e cumpridas pela CONTRATADA;
- 5.12.2. Atendentes que obtiverem, nos atendimentos monitorados conforme o item 4.4, nota média mensal abaixo de 90% deverão, obrigatoriamente, passar por curso de reciclagem, cujo conteúdo deverá ser ministrado e proposto pela CONTRATADA, considerando-se os desvios encontrados pela supervisão e monitoria de qualidade.

**5.13. DA MONTAGEM DA EQUIPE OPERACIONAL**

- 5.13.1. A CONTRATADA deverá selecionar, segundo os critérios estabelecidos neste documento, os atendentes, supervisores, gestor de qualidade, instrutores de treinamento, analistas de planejamento, gerente e coordenadores de operação que executarão os serviços contratados.
- 5.13.2. A CONTRATADA deverá obedecer, na gestão dos recursos humanos, a toda a legislação vigente e, em especial, às determinações da Lei Federal 6.514/77, regulamentada pela Portaria nº. 3.214/78, do Ministério do Trabalho e Emprego e suas alterações; das normas de engenharia de segurança, medicina e meio ambiente do trabalho aplicáveis à execução específica das atividades, em especial a NR17, bem como a Portaria nº. 09 de 30 de março de 2007- MTE.



**DE COMPRAS**

5.13.3. A CONTRATADA deverá apresentar, quando solicitado, cópia dos Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e de Prevenção dos Riscos Ambientais (PPRA), de acordo com as Normas Regulamentadoras nº. 07 e 09, instalando e mantendo os Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SEESMT) e Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), considerando o número de trabalhadores em serviço.

## DE COMPRAS

**ANEXO 04 - DETERMINAÇÃO DOS INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO -  
INS REQUERIDOS CONTRATUALMENTE (SLA - SERVICE  
LEVEL AGREEMENT)**

1. Para fins da contratação, da gestão, do controle da execução e do controle dos níveis da qualidade dos serviços de atendimento ativo, receptivo, informativo, captação de demandas e realização de campanhas, realizados por empresa especializada, determina-se a seguir os indicadores dos níveis de serviços - INS, (SLA - *Service Level Agreement*) a serem cumpridos pela CONTRATADA.
2. A mensuração do cumprimento ou não dos indicadores de níveis de serviços, ou seja, o cumprimento da meta estabelecida e requerida, bem como a sua apuração e aplicabilidade serão realizados conforme determinado neste documento.
3. **INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO - INS PARA AS ATIVIDADES DO ATENDIMENTO**

**3.1. INS DE 80/20 PARA O ATENDIMENTO RECEPTIVO – INS**

**3.1.1.** O INS para as ligações atendidas pelo atendimento humano em relação às ligações recebidas e passadas pela URA deverá ser de 80/20 (oitenta por cento em até vinte segundos), ou seja: 80% (oitenta por cento) das ligações atendidas pelo atendimento humano, em relação ao total das chamadas recebidas pela URA devem ocorrer em até 20 (vinte) segundos.

**3.1.2.** Este INS será apurado e registrado da seguinte forma:

- I - Em períodos diários com o atendimento em operação, totalizado por mês e acumulado por ano, mês a mês;
- II - Separadamente para cada um dos grupos de serviços (skills).

**3.1.3.** Para fins de faturamento, o indicador utilizado será aquele apurado pela média mensal dos dias efetivamente trabalhados.

**3.2. INS DE 20 (VINTE) SEGUNDOS PARA O TEMPO MÉDIO DE ESPERA EM FILA PARA ATENDIMENTO – TME**

**3.2.1.** Entende-se por Tempo de Espera, o tempo em segundos, do momento em que a ligação entra na Central de Atendimento, é atendida pela URA e, após navegação, entra na fila de espera para atendimento.

**3.2.2.** TME - Tempo Médio de Espera: É a média de todas as ligações que entram na URA e vão para a fila de espera para atendimento.

**3.2.3.** O INS para o tempo médio de espera em fila para o atendimento humano deverá ser de, no máximo, 20 (vinte) segundos.

**3.2.4.** Este INS será apurado e registrado da seguinte forma:

- I - Em períodos diários com o atendimento em operação, totalizado por mês e acumulado por ano, mês a mês;
- II - Por grupo de serviços, ou seja, por skill.

**3.2.5.** A apuração ao final de cada mês deverá considerar a média dos registros mensais realizados para cada um dos grupos de serviços.

**DE COMPRAS**

**3.2.6.** Para fins de faturamento, o indicador utilizado será aquele apurado pela média mensal dos dias efetivamente trabalhados.

**3.3. INS DE 4% (QUATRO POR CENTO) PARA ABANDONO DE LIGAÇÕES EM FILA – IAL**

**3.3.1.** Entende-se por Abandono de Ligações o coeficiente de ligações abandonadas do momento em que a ligação entra na Central de Atendimento, sem que tenham recebido atendimento por operadores, em relação ao total de chamadas encaminhadas para atendimento.

**3.3.2.** IAL - Índice de Abandono de Ligações: É a média de todas as ligações que entram na URA e são abandonadas sem que haja atendimento humano.

**3.3.3.** O INS para o coeficiente de abandono de ligações deverá ser de, no máximo, 4% (quatro por cento).

**3.3.4.** Este INS será apurado e registrado da seguinte forma:

- I - Em períodos diários com o atendimento em operação, totalizado por mês e acumulado por ano, mês a mês;
- II - Por grupo de serviços, ou seja, por skill.

**3.3.5.** A apuração ao final de cada mês deverá considerar a média dos registros mensais realizados para cada um dos grupos de serviços.

**3.3.6.** Para fins de faturamento, o indicador utilizado será aquele apurado pela média mensal dos dias efetivamente trabalhados.

**3.4. INS DE 95% (NOVENTA POR CENTO) PARA QUALIDADE DE ATENDIMENTO – IQA**

**3.4.1.** Entende-se por Qualidade de Atendimento a avaliação da qualidade do atendimento prestado pelos operadores aos cidadãos.

**3.4.2.** IQA - Índice de Qualidade de Atendimento: É a média de todas as avaliações do atendimento humano efetuadas pela CONTRATADA.

**3.4.3.** O INS para a qualidade de atendimento deverá ser de, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento).

**3.4.4.** Este INS será apurado e registrado da seguinte forma:

- I - Em períodos mensais e acumulados por ano, mês a mês;
- II - Por atendente, devendo o mesmo ser identificado pelo número de matrícula ou outro meio em que seja preservada sua identidade pessoal;
- III - Por grupo de serviços, ou seja, por skill.

**3.4.5.** A apuração ao final de cada mês deverá considerar a média das avaliações mensais realizadas pelos monitores e supervisores para cada um dos grupos de serviços.

**3.4.6.** Para fins de faturamento, o indicador utilizado será aquele apurado pela média mensal das avaliações realizadas.

**DE COMPRAS****3.5. INS DE 5% (CINCO POR CENTO) DE TURNOVER – ITO**

**3.5.1.** Entende-se por *turnover* a rotatividade dos atendentes da CONTRATADA, considerando-se os casos de desligamento e transferência de operações, contemplando somente os serviços executados para a Central de Atendimento.

**3.5.2.** ITO - Índice de Turnover é a medição do giro de entradas e saídas de colaboradores.

**3.5.3.** O INS de turnover para a operação é de no máximo 5% (cinco por cento).

**3.5.4.** Este INS será apurado e registrado da seguinte forma:

- I - Em períodos mensais e acumulados por ano, mês a mês;
- II - Por grupo de serviços, ou seja, por skill.

**3.5.5.** Para fins de faturamento, o indicador utilizado será aquele apurado pela média mensal dos dias efetivamente trabalhados.

**3.6. INS DE 100% (CEM POR CENTO) DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS – IAR**

**3.6.1.** Este indicador mede a efetividade no registro dos atendimentos realizados pela Central de Atendimento. Espera-se que todo contato recebido pela Central seja devidamente registrado em sistema próprio da CONTRATADA, indicando o tipo de contato realizado e o serviço demandado pelo usuário.

**3.6.2.** IAR - Índice de Atendimentos Registrados: é o coeficiente de atendimentos registrados em sistema em relação ao total de atendimentos.

**3.6.3.** O INS de atendimentos registrados é de 100% (cem por cento).

**3.6.4.** Este INS será apurado e registrado da seguinte forma:

- I - Em períodos mensais e acumulados por ano, mês a mês;
- II - Por atendente, devendo o mesmo ser identificado pelo número de matrícula ou outro meio em que seja preservada sua identidade pessoal;
- III - Por grupo de serviços, ou seja, por skill.

**3.6.5.** Para fins de faturamento, o indicador utilizado será aquele apurado pelo total de registros realizados em relação à quantidade de atendimentos realizados.

**3.7. TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO – TMA**

**3.7.1.** Entende-se por TMA o tempo médio de duração dos atendimentos realizados. É o tempo médio, em segundos, que o cidadão fica em contato com o atendente. É a contabilização da média da duração da interação do operador com o cidadão, isto é, excluindo-se o tempo de espera na URA.

I – O TMA da URA de recepção eletrônica está estimado para a prestação do conjunto de serviços em 15 (quinze) segundos. Poderá sofrer alterações ao longo do contrato de acordo com as necessidades e interesses da Prefeitura;

II – O TMA estimado para a prestação do conjunto de serviços no atendimento humano telefônico será definido após 03 (três) meses de operação, e a média do TMA mensal aferido nesse período servirá como base de cálculo da meta TMA.



**DE COMPRAS**

III – O TMA estimado para a prestação do conjunto de serviços no atendimento humano eletrônico (chat) será definido após 03 (três) meses de operação, e a média do TMA mensal aferido nesse período servirá como base de cálculo da meta TMA.

**3.7.2.** Considerando as especificidades dos diferentes atendimentos realizados pela Central de Atendimento, poderão ser determinados INS's de TMA diversos, conforme a apuração segundo os grupos de atendimentos (skills).

**3.7.3.** Este INS será apurado e registrado da seguinte forma:

- I – Em períodos diários com o atendimento em operação, totalizado por mês e acumulado por ano, mês a mês;
- II – Por grupo de serviços, ou seja, por skill.

**3.7.4.** Para fins de faturamento, o indicador utilizado será aquele apurado ao final de cada mês considerando-se o coeficiente entre total de atendimentos.

#### **4. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO – INS – PARA AS ATIVIDADES AUTOMATIZADAS**

##### **4.1. INS DE 30% (TRINTA POR CENTO) DE RETENÇÃO DO CHATBOT (IRBOT)**

**4.1.1.** O INS representa o percentual de atendimentos que foram resolvidos por completo pelo Chatbot, sem necessidade de repasse a um atendente.

**4.1.2.** Este INS será apurado e registrado da seguinte forma:

- I – Em períodos diários com o atendimento em operação, totalizado por mês e acumulado por ano, mês a mês;
- II - Separadamente para cada um dos serviços.

**4.1.3.** Para fins de faturamento, o indicador utilizado será aquele apurado pelo total de demandas resolvidas sem transbordo para o atendimento humanos em relação à quantidade total de atendimentos realizados pelo chatbot.

##### **4.2. INS DE 70% (SETENTA POR CENTO) DE ACEITAÇÃO CORRETA VOICEBOT (IACVB)**

**4.2.1.** O INS representa o percentual de falas corretamente reconhecidas pelo voicebot.

**4.2.2.** Este INS será apurado e registrado da seguinte forma:

- I – Em períodos diários com o atendimento em operação, totalizado por mês e acumulado por ano, mês a mês;
- II - Separadamente para cada um dos serviços.

**4.2.3.** Para fins de faturamento, o indicador utilizado será aquele apurado pelo total de falas com palavras contidas no domínio do voicebot e corretamente reconhecidas em relação à quantidade total de falas do voicebot.

##### **4.3. TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO CHAT – TMACHAT**

**4.3.1.** Entende-se por TMA o tempo médio de duração dos atendimentos realizados. É o tempo médio, em segundos, que o cidadão fica em contato com o atendente. É a contabilização da média da duração da interação do operador com o cidadão, isto é, excluindo-se o tempo de espera na URA/menu de opções.

**DE COMPRAS**

**4.3.2.** O TMA estimado para a prestação do conjunto de serviços no chat será definido após 03 (três) meses de operação, e a média do TMA mensal aferido nesse período servirá como base de cálculo da meta TMACHAT.

**4.3.3.** Considerando as especificidades dos diferentes atendimentos realizados pela Central de Atendimento, poderão ser determinados INS's de TMACHAT diversos, conforme a apuração segundo os grupos de atendimentos (skills).

**4.3.4.** Este INS será apurado e registrado da seguinte forma:

- I - Em períodos diários com o atendimento em operação, totalizado por mês e acumulado por ano, mês a mês;
- II - Por grupo de serviços, ou seja, por skill.

**4.3.5.** Para fins de faturamento, o indicador utilizado será aquele apurado ao final de cada mês considerando-se o a relação entre o volume total de tempo de interação e o total de atendimentos dado em segundos. São desconsiderados os tempos de disponibilidade (aguardando atendimento) e de pausas.

## **5. INDICADORES E NÍVEL DE SERVIÇO INS PARA AS ATIVIDADES DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM O ATENDIMENTO**

### **5.1. INS DE 90% (NOVENTA POR CENTO) DE SATISFAÇÃO DAS PESQUISAS - IPS**

**5.1.1.** O INS, para a quantidade de participantes votantes em cada pesquisa realizada, com votos concedidos de ótimo e bom, em relação ao total de participantes efetivos dessa mesma pesquisa realizada, deverá ser de 90% (noventa por cento), em relação ao somatório total apurado nos níveis existentes de ótimo, bom, regular e ruim;

**5.1.2.** Este INS será apurado e registrado da seguinte forma:

- I - Em cada pesquisa ou campanha realizada com início e fim delimitados, ou nos períodos diários com o atendimento em operação, totalizado por mês e acumulado por ano, mês a mês, para pesquisas continuadas durante o período contratual;
- II - Por grupo de serviços, ou seja, por skill;
- III - Por atendente, devendo o mesmo ser identificado pelo número de matrícula ou outro meio em que seja preservada sua identidade pessoal.

**5.1.3.** A apuração será por pesquisa ou ao final de cada mês, considerando o total de registros efetivamente votados em cada uma das pesquisas, considerando-se as determinações do subitem I, do item 5.1.2.

### **5.2. INS DE VEICULAÇÃO DE MÍDIAS NEGATIVAS – IMN**

**5.2.1.** A qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será avaliada mensalmente, através de análise, pela CONTRATANTE, das veiculações de mídias negativas em canais de acesso público (rádio, TV, revistas, internet, jornais etc.) sobre mau atendimento (tais como descortesia no atendimento, orientação e/ou procedimento incorreto ou outra ação inadequada segundo os padrões de qualidade estabelecidos) ou mau funcionamento dos canais eletrônicos prestados pela Central de Atendimento.

**5.2.2.** Este INS será apurado e registrado da seguinte forma:

- I – Em períodos diários com o atendimento em operação, totalizado por mês e acumulado por ano, mês a mês;

**DE COMPRAS**

II – Por grupo de serviços, ou seja, por skill.

III - Por atendente, devendo o mesmo ser identificado pelo número de matrícula ou outro meio em que seja preservada sua identidade pessoal.

**5.2.3.** Este INS será apurado mensalmente pelo CONTRATANTE, devendo ser feita a devida comprovação da ocorrência do fato e do nexos de causalidade relacionado ao objeto desta contratação, devendo, para aplicação das penalidades cabíveis, o evento ser decorrente de culpa exclusiva da CONTRATADA.

**5.3. INS DE RECLAMAÇÕES POR MAU ATENDIMENTO - IRM**

**5.3.1.** A qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será avaliada mensalmente através da análise, pela CONTRATANTE, de reclamações de mau atendimento (tais como descortesia no atendimento, orientação e/ou procedimento incorreto ou outra ação inadequada segundo os padrões de qualidade estabelecidos) ou mau funcionamento dos canais eletrônicos prestados pela Central de Atendimento.

**5.3.2.** Este INS será apurado e registrado da seguinte forma:

I – Em períodos diários com o atendimento em operação, totalizado por mês e acumulado por ano, mês a mês;

II – Por grupo de serviços, ou seja, por skill.

III - Por atendente, devendo o mesmo ser identificado pelo número de matrícula ou outro meio em que seja preservada sua identidade pessoal.

**5.3.3.** Este INS será apurado mensalmente pelo CONTRATANTE, devendo ser feita a devida comprovação da ocorrência do fato e do nexos de causalidade relacionado ao objeto desta contratação, devendo, para aplicação das penalidades cabíveis, o evento ser decorrente de culpa exclusiva da CONTRATADA.

**6. INDICADORES E NÍVEL DE SERVIÇO INS PARA EQUIPAMENTOS, SUPORTES E INFRAESTRUTURA****6.1. INS DE 5% E 2% (CINCO E DOIS POR CENTO) PARA PARALISAÇÃO DE EQUIPAMENTOS - IPE**

**6.1.1.** O INS, para a quantidade mensal de paralisação de equipamentos em relação ao total de equipamentos, por categoria e tipo de equipamentos, quando os quantitativos desses equipamentos, por categoria e tipo forem, superior a 100 (cem) e, até 50 (cinquenta) unidades, não poderá ultrapassar a 5% (cinco por cento) e a 2% (dois por cento), respectivamente; sendo o prazo para recuperação ou substituição do equipamento paralisado ser de, no máximo, 10 (dez) e 5 (cinco) dias, respectivamente. Em ambas as situações a substituição do equipamento paralisado deverá ocorrer, imediatamente, por equipamento existente em redundância e em *standby*;

**6.1.2.** Este INS será apurado e registrado da seguinte forma:

I - Por tipo e categoria e quantidade de equipamento existente durante o período contratual;

II - Em períodos diários, totalizado por mês e acumulado por ano, mês a mês.

**6.1.3.** A apuração será por mês, iniciando-se com o prazo contratual.

## DE COMPRAS

**6.2. INS DE 0% (ZERO POR CENTO) PARA PARALISAÇÃO DE LINK DE DADOS - IPD**

**6.2.1.** Os Links utilizados para tráfego de dados e informações deverão funcionar 24 (vinte quatro) horas por dia, sete dias por semana, ou seja, em regime de 24 x 7 (vinte e quatro por sete); deverão possuir redundância em rotas e fornecedores distintos; e deverão ser contemplados e abrangidos por sistema conjunto motor gerador para garantir a não ocorrência de paralisação no atendimento, em qualquer de suas modalidades. No caso de paralisação ou problemas técnicos de qualquer em um dos links, a redundância deverá ser automática, mantendo-se, assim, o INS para paralisação em 0 (zero), devendo, ainda, ser recuperado no prazo máximo de 4 (quatro) horas contados da paralisação.

**6.2.2.** Este INS será apurado e registrado da seguinte forma:

I - Por link, durante o período contratual.

**6.2.3.** A apuração será por mês, iniciando-se com o prazo contratual.

**7.** Considerando o período necessário para a instalação de todas as infraestruturas para realização dos serviços objeto contratual; considerando a necessidade de estabilização dos equipamentos; considerando a necessidade de estabilização dos recursos humanos contratados; e, considerando a necessidade de certificação dos treinamentos e reciclagens necessários ao perfeito conhecimento técnico da equipe; a apuração dos níveis de serviço e índices de qualidade, para fins de aplicabilidade das possíveis multas somente terá início a partir do cumprimento do período de 90 (noventa) dias corridos, contados do início do termo contratual. Porém, a apuração para fins de registro, análise, composição de históricos e tomada de decisões terá seu início juntamente com o início da execução dos serviços objeto contratual.

**7.1.** Na ocorrência da implantação de novos serviços ou ajustes operacionais requeridos pelo CONTRATANTE na operação da Central de Atendimento, a título de garantia de “forecast” serão observados os mesmos procedimentos determinados no item 7. acima, considerando como marco inicial a data de implantação do serviço ou do ajuste realizado.

**8.** A critério único e exclusivo do CONTRATANTE considerando os objetivos e diretrizes da Prefeitura no sentido de constantemente melhorar o nível da qualidade do serviço de atendimento prestado ao cidadão; considerando a análise de todos os níveis de qualidade; considerando a performance de todos os níveis de serviço, o conteúdo dos serviços disponibilizados para o atendimento; ou, considerando qualquer outro fator de sazonalidade ou que possa interferir na necessidade de revisão dos índices e valores dos níveis de serviço; poderá o CONTRATANTE, em períodos não inferiores a seis meses, contados do início da execução dos serviços objeto contratual, rever os valores dos INS objeto deste anexo, devendo, em consequência das possíveis alterações formalizar e oficiar, mediante o documento de acordo de metas, os novos valores a serem considerados, informando a data de início para todos os fins; sem prejuízo das demais exigências e multas contratuais.

**9.** A CONTRATADA deverá disponibilizar em tempo real e online ao CONTRATANTE, acesso a todos os seus aplicativos operacionais e do CTI, bem como deverá fornecer e disponibilizar todos os relatórios, diários, mensais, semestrais e anuais referentes aos indicadores de níveis de serviços - INS estabelecidos neste documento, atendendo às necessidades e especificações de informações necessárias à gestão das informações.

**9.1.** Deverá a CONTRATADA formar, construir e fornecer ao CONTRATANTE, base de dados, desde o início do contrato, das informações relativas à composição dos INS. O fornecimento da base de dados ao CONTRATANTE deverá ocorrer de forma mensal a contar do início do termo contratual. As bases de dados e de conhecimento geradas pertencem ao CONTRATANTE e deverão ser disponibilizadas para acesso online e em tempo real conforme item 10.19 do **ANEXO 05**.

## DE COMPRAS

**10. PENALIDADES**

**10.1.** Caso a CONTRATADA não atinja os índices previamente determinados, a CONTRATANTE aplicará multa em percentuais definidos conforme as regras a seguir:

**10.1.1.** Penalidade leve: incide multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito, por indicador não atingido.

**10.1.2.** Penalidade média: incide multa de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito, por indicador não atingido.

**10.1.3.** Penalidade grave: incide multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito, por indicador não atingido.

Indicador	Meta	Impacto		
		Baixo	Médio	Alto
INS	80%	$70\% \leq \text{INS} < 80\%$	$60\% \leq \text{INS} < 70\%$	$\text{INS} < 60\%$
IAL	4%	$4\% < \text{IAL} < 5\%$	$5\% \leq \text{IAL} < 6\%$	$\text{IAL} \geq 6\%$
TME	20	$20 < \text{TME} < 30$	$31 \leq \text{TME} < 35$	$\text{TME} \geq 35$
IQA	95%	$90\% \leq \text{IQA} < 95\%$	$85\% \leq \text{IQA} < 90\%$	$\text{IQA} < 85\%$
ITO	5%	$5\% < \text{ITO} < 6\%$	$6\% \leq \text{ITO} < 7\%$	$\text{ITO} \geq 7\%$
IAR	100%	$100\% < \text{IAR} < 95\%$	$95\% \leq \text{IAR} < 90\%$	$\text{IAR} \leq 90\%$
TMA	100%	$100\% < \text{TMA} < 110\%$	$110\% \leq \text{TMA} < 120\%$	$\text{TMA} \geq 120\%$
IRBOT	30%	$20\% \leq \text{IRBOT} < 30\%$	$10\% \leq \text{IRBOT} < 20\%$	$\text{IRBOT} < 10\%$
IACVB	70%	$60\% < \text{IACVB} < 70\%$	$50\% \leq \text{IACVB} \leq 60\%$	$\text{IACVB} < 50\%$
TMACHAT	100%	$100\% < \text{TMA} < 110\%$	$110\% \leq \text{TMA} < 120\%$	$\text{TMA} \geq 120\%$
IPS	90%	$80\% \leq \text{IPS} < 90\%$	$70\% \leq \text{IPS} < 80\%$	$< 70\%$
IMN	0	$01 \leq \text{IMN} \leq 03$	$04 \leq \text{IMN} \leq 7$	$\text{IMN} > 7$
IRM	0	$01 \leq \text{IRM} \leq 03$	$04 \leq \text{IRM} \leq 7$	$\text{IRM} > 7$

**10.2.** As interrupções provocadas por falhas ou degradação de equipamentos e ou da rede local de microcomputadores, sob a responsabilidade da CONTRATADA, devem ser eliminadas em prazo máximo de 2 (duas) horas contadas a partir do momento de seu diagnóstico.

**10.3.** As interrupções, provocadas por falhas ou degradação do PABX/DAC e URA sob a responsabilidade da CONTRATADA devem ser eliminadas em prazo máximo de 2 (duas) horas contadas a partir do momento de seu diagnóstico.

**10.4.** O descumprimento dos prazos estabelecidos nos itens 10.2 e 10.3 acima acarretará a aplicação de multa no percentual de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura do mês.

**10.5.** Fica estabelecido que a soma dos valores das multas previstas nos itens acima, a serem aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, fica limitada, a cada mês, ao valor equivalente a 20% (vinte por cento) do valor do faturamento do mês.

**10.6.** O descumprimento das obrigações da CONTRATADA, não descritos neste anexo, mas constantes neste Edital, acarretará aplicação de multa no percentual de 0,5% (meio por cento) sobre o valor da fatura do mês, sem prejuízo das sanções previstas no item 10.5.

**10.7.** No caso de indisponibilidade das ferramentas de mensagens instantâneas, tais como WhatsApp e/ou Telegram, não serão realizados descontos ou glosas, desde que os indicadores e metas mensais pactuadas não fiquem abaixo do padrão estabelecido neste documento.

**11. DO PLANO DE CONTINGÊNCIA**



**DE COMPRAS**

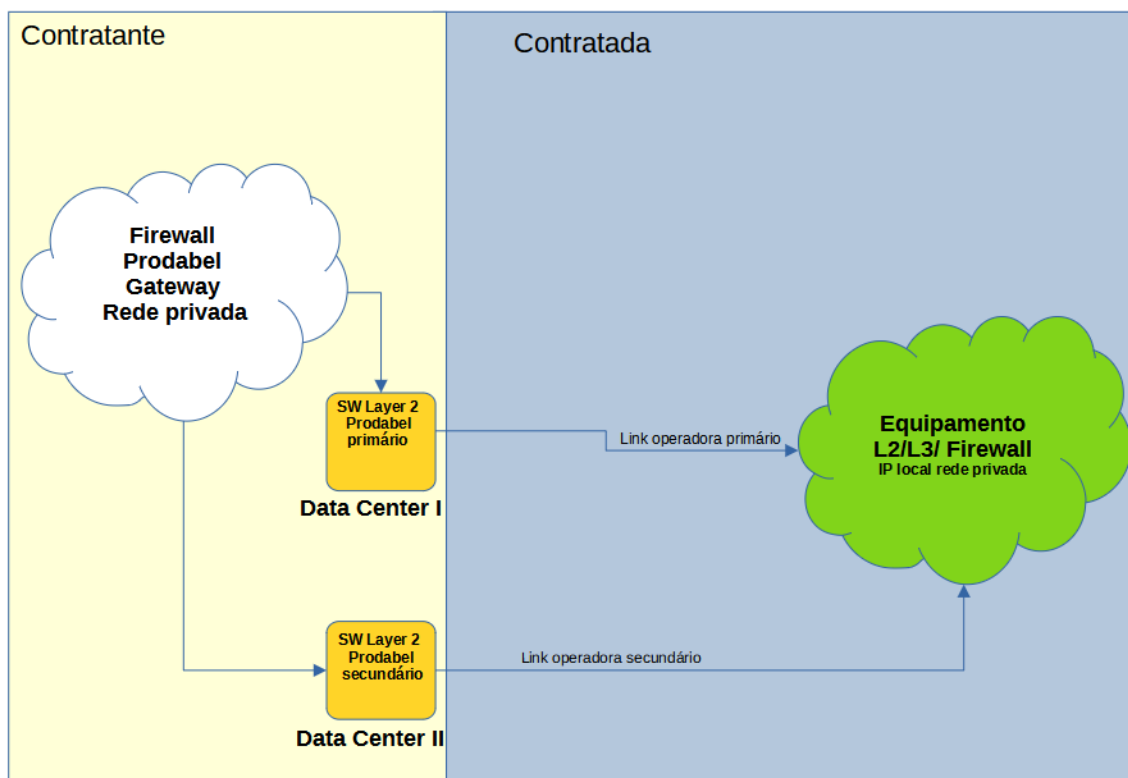
**11.1.** A CONTRATADA deve elaborar plano de contingência para casos de greves, problemas de transporte, pane de ordem operacional no site onde funcionará a Central de Atendimento e outros que possam afetar o conjunto dos recursos humanos da prestação de serviços ao CONTRATANTE de modo a garantir o cumprimento dos índices de qualidade estabelecidos pelo INS.

## DE COMPRAS

ANEXO 05 - ESTRUTURAS SOFTWARES, APLICATIVOS E  
INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

## 1. LINKS PARA TRÁFEGO DE DADOS, ROTEADORES E MICROCOMPUTADORES

- 1.1. A CONTRATADA fornecerá, implantará, operará e manterá dois (2) links para tráfego de dados, com capacidade de 10Mb (dez megabits) cada um, cada qual com sua rota em curso próprio, diferentes e distintos em fibra ótica; contratados de dois fornecedores distintos e diferentes, sendo vedadas a subcontratação e a disponibilização dos links na mesma rota. As políticas de acesso aos serviços hospedados nos data centers do CONTRATANTE serão aplicadas e controladas no firewall corporativo do CONTRATANTE.
- 1.2. A CONTRATADA fornecerá, disponibilizará, operará e manterá os equipamentos ativos das duas pontas dos links de dados, ambos com capacidade de balanceamento de carga (*load balance*) e redundância para as respectivas fontes, incluindo gerenciamento e manutenção dos mesmos, observando e cumprindo as determinações de configuração e customização determinadas pelo CONTRATANTE e, cumprindo a determinação de nível de serviço de 12 horas para troca das fontes. Os dois links sairão das instalações da CONTRATADA (Item 3 – Local de prestação de serviços) e uma das pontas irá para a Prefeitura de Belo Horizonte no Data Center I – localizado à Av. Presidente Carlos Luz, 1275 – e a outra para o Data Center II, situado à R. Espírito Santo, 605. Segue abaixo a topologia básica a ser considerada:



- 1.3. Os equipamentos de interconexão da CONTRATADA com o CONTRATANTE deverão ser capazes de implementar a funcionalidade de Network Address Translation (NAT), seja estático, dinâmico ou overload, se necessário. Deverá também ser configurada nos equipamentos ativos da CONTRATADA uma comunidade SNMP para permitir que o CONTRATANTE também possa fazer monitoração em tempo real das conexões.
- 1.4. Todos os incidentes relacionados aos links de dados e interconexão de rede com o CONTRATANTE deverão ser tratados por meio do Service Desk Manager (SDM) do CONTRATANTE. Para tanto, a CONTRATADA deverá fornecer as informações necessárias solicitadas pelo CONTRATANTE para o correto cadastramento no SDM.

**DE COMPRAS**

**1.5.** A CONTRATADA fornecerá, disponibilizará e manterá, para toda a equipe objeto da contratação, microcomputadores novos ou seminovos, na quantidade necessária à realização dos serviços contratados, com configuração que permita a utilização dos sistemas e softwares da CONTRATADA, assim como os sistemas disponíveis via Internet, do CONTRATANTE. Os microcomputadores deverão prover o desempenho que permita a execução dos serviços contratados conforme os Níveis de Acordo de Serviço (SLA's) estabelecidos. Caso durante a execução dos serviços seja detectada a necessidade desta conexão, deverão ser utilizados equipamentos conforme o padrão definido pela PRODABEL para uso pela PBH.

**1.5.1.** Os microcomputadores devem possuir suíte de aplicativos que contenham, minimamente, editores de texto, planilhas e apresentações e leitor de arquivos em formato PDF além de proteção de segurança endpoint.

**1.5.2.** Caso seja necessária a utilização da Rede Municipal de Informática, os microcomputadores deverão ter sistema operacional Windows 8 professional ou superior atualizado – versões home edition não são compatíveis com o AD (Active Directory) e, portanto, não devem ser utilizadas; antivírus corporativo atualizado e navegadores de Internet na última versão.

**1.5.3.** A CONTRATADA terá o prazo de 45 dias a partir da detecção da necessidade de conexão à RMI para adequação dos microcomputadores ao padrão definido no item 1.5.2.

**1.5.4.** A CONTRATADA deverá garantir a atualização tecnológica da infraestrutura disponibilizada, de acordo com a evolução dos padrões de ponta do mercado. Deverá garantir também serviços de assistência técnica com garantia e manutenção dos microcomputadores, bem como a substituição imediata daqueles equipamentos disponibilizados para manutenção, de forma que o ponto de atendimento não sofra a descontinuidade do seu trabalho.

**1.6.** O CONTRATANTE providenciará o devido bloqueio aos acessos a sites não direcionados à execução dos serviços de atendimento do CONTRATANTE e, daqueles determinados, de forma oficial, pelas políticas e diretrizes do Município em todos os microcomputadores disponibilizados para realização dos serviços de atendimento objeto da contratação.

**1.6.1.** A CONTRATADA deverá assegurar a manutenção dos bloqueios estabelecidos e viabilizados pelo CONTRATANTE, fiscalizando seu cumprimento por parte dos usuários.

**2. TELECOMUNICAÇÃO**

**2.1.** A CONTRATADA deverá fornecer, disponibilizar e manter equipamento de telefonia, de uso profissional, com todos os recursos de hardware, software e CTI, necessários ao suporte e gestão dos serviços objeto da contratação.

**2.2.** Este equipamento deverá estar conectado de forma integrada e sistêmica ao datacenter da CONTRATADA, CTI, para fornecimento de todos os seus recursos e benefício na execução dos serviços ora contratados.

**2.3.** A CONTRATADA deverá produzir, editar, fornecer e disponibilizar, para uso no atendimento dos serviços contratados, sem custo para o CONTRATANTE, mensagens humanas e eletrônicas, necessárias à orientação do cidadão no processo de atendimento da recepcionista digital - URA de recepção, durante todo o período contratual, com menu em sistema de árvore de navegação, de acordo com as especificações dos documentos que compõem o edital e, com as necessidades apresentadas pelo CONTRATANTE.

**2.3.1.** As mensagens humanas e eletrônicas aqui tratadas deverão ser previamente aprovadas pelo CONTRATANTE, disponibilizadas e implantadas pela CONTRATADA, no



**DE COMPRAS**

prazo de até 72 (setenta e duas) horas, contadas do recebimento da demanda apresentada pelo CONTRATANTE.

**3. SISTEMA DE ENERGIA ININTERRUPTA**

- 3.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter sistema de energia ininterrupta com a utilização de grupos moto geradores (GMG's) com acionamento automático e com capacidade para manter energizada toda a carga elétrica do objeto do contrato durante o período mínimo de 3 (três) horas de interrupção de energia por parte da concessionária local, deverá também disponibilizar equipamentos Nobreaks para manter energizados todos os equipamentos de atividade contínua durante as variações da rede elétrica externa ou até a entrada dos GMG's em operação.
- 3.2.** O sistema de energia ininterrupta deverá garantir o fornecimento contínuo de energia para todos os equipamentos de atividade (servidores, microcomputadores, gravadores de voz, gravadores de tela, URA, PABX/ACD, roteadores, links) e instalações (iluminação do local específico de trabalho das equipes objeto do contrato deverá ser suficiente para o desempenho dos trabalhos e, total funcionamento das posições de atendimento, supervisão e monitoria da qualidade) dos ambientes necessários ao funcionamento pleno e ininterrupto do atendimento do CONTRATANTE.
- 3.3.** Todos os equipamentos disponibilizados, objeto do contrato, bem como o datacenter e o PABX da CONTRATADA, deverão ser contemplados pelo sistema de energia ininterrupta. Nesse caso, a iluminação do local específico de trabalho das equipes objeto do contrato deverá ser suficiente para o desempenho dos trabalhos.

**4. SERVIDORES**

- 4.1.** A CONTRATADA deverá fornecer, disponibilizar e manter servidores de uso exclusivo para os serviços de atendimento da CONTRATANTE, com arquitetura compatível com todo o sistema ora contratado, com redundância em sistema de *cluster*, cumprindo assim, a determinação de nível de serviço de interrupção "zero" por defeito em servidores.

**5. UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL - URA - PARA ATENDIMENTO ELETRÔNICO SOB DEMANDA DA CONTRATANTE**

- 5.1.** A CONTRATADA deverá fornecer, disponibilizar e manter, sob demanda da CONTRATANTE, sistema de URA - UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL, decádico ou MF, com todos os seus recursos desenvolvidos, customizados para as necessidades e quantidades requeridas pela CONTRATANTE, durante o prazo contratual, sob demanda, implantados, com informação tratada de forma sistêmica, com 30 canais simultâneos para atendimento automático e eletrônico de cada serviço da CONTRATANTE assim identificado e determinado pela CONTRATANTE, 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana, inclusive feriados, para todos os atendimento eletrônicos disponibilizados pela CONTRATANTE, observando e atendendo as necessidades e especificações da CONTRATANTE, durante a vigência contratual.
- 5.1.1.** A CONTRATADA deverá fornecer, disponibilizar e manter sistema de URA, para recepção eletrônica, com todos os seus recursos desenvolvidos, com respectivas gravações, em sistema de árvore, para atendimento primeiro ao cidadão, em moldes validados pela CONTRATANTE, obrigando-se a realizar as atualizações e alterações necessárias ou quando solicitadas pelo CONTRATANTE, durante a vigência contratual.

**DE COMPRAS**

**5.1.1.1.** Conforme já determinado neste documento, os links de Voz E1, com trinta canais cada um, também deverão ser fornecidos diretamente pelo CONTRATANTE.

**5.1.2.** As portas de URA devem ser de uso exclusivo da CONTRATANTE, não podendo ser compartilhadas com a prestação de serviços para outros cidadãos da CONTRATADA.

**5.1.3.** As manutenções corretivas, necessárias aos aplicativos que já se encontrarem em operação na URA, devem ser realizadas em prazo máximo de 24 horas, a contar da identificação do problema, quer tenha sido pelo CONTRATANTE ou pela CONTRATADA.

**5.1.4.** As manutenções preventivas e corretivas da URA pela CONTRATADA deverão ser executadas sempre no horário de menor tráfego de atendimento da Central de Atendimento e previamente autorizadas, por e-mail ou ofício, pelo gestor ou fiscal do contrato do CONTRATANTE.

**5.1.5.** Deverão ter, junto ao equipamento principal, uma estação de criação de Aplicativos da URA de uso da CONTRATADA para a elaboração de novas aplicações solicitadas pelo CONTRATANTE.

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

**5.1.7.** A solução deverá suportar integração com VOIP.

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

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

**5.1.10.** A solução deverá dispor do recurso de *cut through*, permitindo que os munícipes não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada.

**5.1.11.** A solução deverá possibilitar aos cidadãos acesso direto à operação desejada, sem necessidade de percorrer cada uma das opções anteriores porventura existentes.

**5.1.12.** A solução deverá utilizar o protocolo de comunicação TCP/IP.

**5.1.13.** A solução deverá possuir a facilidade de echo, para vocalizar para os munícipes os dados por eles digitados.

**5.1.14.** A solução deverá oferecer a possibilidade de reconhecimento de voz (palavras ou fonemas, bem como de números de 0 (zero) a 9 (nove) e palavras “sim” e “não”) para todos os atendimentos pela URA, com o mínimo de 95% de acerto.

**5.1.15.** A solução deverá oferecer a tecnologia VOICER (envio de mensagens de voz) com a possibilidade de retorno da mensagem pelo cidadão.

**5.2. Mão de obra a ser aplicada em URA's**

**5.2.1.** A mão de obra necessária para desenvolvimento e customização da árvore de estruturação de cada URA será fornecida pela CONTRATADA, sob demanda do CONTRATANTE, quando do requerimento de implantação de serviço de atendimento eletrônico por parte do CONTRATANTE, considerando o valor hora para desenvolvimento, configuração,

**DE COMPRAS**

implantação, operacionalização e manutenção de URA's para atendimento eletrônico ofertado pela CONTRATADA, respeitado o limite máximo anual determinado.

**5.2.2.** A previsão da quantidade de horas da mão de obra a ser utilizada pela CONTRATADA para desenvolvimento e customização do serviço de atendimento eletrônico, bem como toda a sua programação, deverá ser submetido à aprovação do CONTRATANTE, para o efetivo desenvolvimento.

**5.2.3.** O faturamento do valor para desenvolvimento, configuração, implantação, operacionalização e manutenção de URA's para serviços de atendimento eletrônico requeridos pelo CONTRATANTE ocorrerá, de uma única vez para cada serviço requerido, desenvolvido, customizado, implantado e em operação, após o aceite técnico expedido pelo CONTRATANTE, que ocorrerá decorridos 30 (trinta) dias de efetiva operação do serviço de atendimento eletrônico em questão.

**5.3. Chamadas eletrônicas através de URA**

**5.3.1.** Para fins de precificação para o atendimento eletrônico, por parte da CONTRATADA, registra-se que:

- os links bidirecionais de voz E1, com trinta canais cada um, serão fornecidos diretamente pelo CONTRATANTE;
- o custo das chamadas receptivas para o atendimento receptivo é tarifado na origem;
- em se tratando de atendimento ativo, os pacotes das chamadas a serem realizadas serão fornecidos pelo CONTRATANTE, portanto, referidos valores não deverão compor o preço de cada chamada ofertado pela CONTRATADA para o atendimento eletrônico.

**5.3.2.** A CONTRATADA deverá fornecer, disponibilizar e manter, inclusive com acesso direto, online e em tempo real para o CONTRATANTE, sistema de tarifação e bilhetagem de chamadas, com contador automático, para apuração diária e mensal das chamadas eletrônicas realizadas pela Central de Atendimento.

**5.3.3.** O sistema de tarifação deverá permitir e informar a data, o horário (hora, minuto e segundo), o número do telefone contatado, o tempo de duração da chamada (minutos e segundos), o valor unitário da chamada, a quantidade de chamadas por dia e mês e o total geral do mês.

**5.3.4.** O valor das chamadas de URA a serem atendidas de forma eletrônica, tratáveis sistemicamente, corresponde ao item 3 da planilha de composição de preço.

**5.3.5.** Para o **atendimento eletrônico receptivo**, somente serão computadas para fins de faturamento as chamadas entrantes, atendidas pela URA e cujo tempo de atendimento ultrapasse a 50 % (cinquenta por cento) do tempo médio de atendimento pré-determinado.

**5.3.6.** Para o **atendimento eletrônico ativo**, somente serão computadas para faturamento as chamadas realizadas pela URA, atendidas pelo destinatário e cujo tempo de atendimento ultrapasse a 50 % (cinquenta por cento) do tempo médio de atendimento pré-determinado.

**5.3.7.** Para cada serviço de **atendimento eletrônico, ativo ou receptivo**, implantado na Central de Atendimento deverá ser determinado, registrado e oficializado pela CONTRATANTE à CONTRATADA o seu período de duração e ou realização.

**5.3.8.** CONTRATADA deverá fornecer, disponibilizar e manter sistema de URA, para recepção eletrônica, com todos os seus recursos desenvolvidos, com respectivas gravações, em sistema de árvore, para atendimento primeiro ao cidadão, nos moldes determinados pela CONTRATANTE, obrigando-se a realizar as atualizações e alterações

**DE COMPRAS**

necessárias ou quando solicitadas pela CONTRATANTE, durante a vigência contratual. As atualizações e alterações da URA de recepção eletrônica não consumirão as HDE – Horas de Desenvolvimento e não representarão custo adicional ao CONTRATANTE, conforme disposto no item 9.4.2 do Anexo I – Projeto Básico.

**5.3.9.** Para conhecimento da CONTRATADA, é disponibilizada no **Anexo 07** a URA para recepção eletrônica atualmente disponível na Central de Atendimento. Entretanto, esta não será, necessariamente, a URA a ser implantada quando desta contratação.

**6. PLATAFORMA CHAT**

**6.1.** Esta solução deverá ser fornecida pela CONTRATADA e disponibilizada no portal e/ou outros locais indicados pelo CONTRATANTE, permitindo ao cidadão conversar em tempo real com os atendentes ou chatbot por intermédio de ferramenta específica.

**6.1.1.** A solução deve permitir a integração do chat com sistemas legados por meio de API's ou webservice.

**6.2.** A modalidade de atendimento será disponibilizada pela CONTRATADA;

**6.3.** A plataforma deve permitir que o munícipe solicite informações ou realize uma solicitação por meio de chat on-line com o atendente, podendo realizar upload e download de arquivos.

**6.4.** A solução deve permitir também que o cidadão visualize todo o histórico de comunicação na interface do atendimento.

**6.4.1.** Deve permitir também que o atendente visualize o histórico de informações de uma interação com o munícipe, como por exemplo dados já fornecidos pelo munícipe, interação prévia com outro atendente ou com chatbot.

**6.5.** A solução deve permitir o envio da transcrição da conversa do chat por e-mail pelo próprio cidadão.

**6.6.** A solução deve permitir que o atendente visualize que o cidadão está escrevendo e vice-versa.

**6.7.** A solução deve permitir o atendimento de múltiplas interações de web chat ou outros canais de atendimento simultaneamente sendo configurável pelos administradores e supervisores, devendo ser suportado no mínimo 3 atendimentos simultâneos.

**6.8.** A plataforma de chat deve permitir a distribuição dos atendimentos a grupos ou departamentos previamente configurados, de forma que cada grupo possa atender um assunto diferente.

**6.9.** Deve permitir a criação de filas de atendimento com distribuição de sessões de chat ao atendente ou grupo com base em regras de roteamento por disponibilidade e habilidade do atendente.

**6.9.1.** A solução deve possuir funcionalidade que permita ao atendente incluir pausas, de forma que não seja necessário ao atendente se deslogar da plataforma quando precisar se ausentar temporariamente durante seu horário de trabalho, além de não permitir que atendimentos fiquem “presos” na fila do atendente enquanto estiver ausente.

**6.10.** A solução deve permitir que munícipe avalie o atendimento após o seu encerramento.

**6.11.** Os atendimentos realizados através da modalidade chat devem informar ao usuário, em tempo real, o tempo médio de espera e a posição na fila de espera.

**6.12.** O atendente deve interagir com os munícipes na mesma interface do canal assistido.

**6.13.** Deve ser possível ao atendente registrar solicitações, podendo realizar upload e download de arquivos, bem como compartilhá-los com outros usuários da solução.

**DE COMPRAS**

- 6.14.** Caso ocorra o abandono do usuário, deverá ser comunicado, através do próprio sistema de chat ou pop-up, a possibilidade de contato através da Central de Atendimento ou outro canal indicado pelo CONTRATANTE.
- 6.14.1.** O mesmo comunicado deve ser informado caso o tempo previsto de espera na fila seja superior a 5 (cinco) minutos.
- 6.15.** A solução deve permitir configurar respostas-padrão, bem como menu de opções de assuntos tratados na plataforma chat.
- 6.16.** A CONTRATADA deverá garantir atendimento a todos os usuários em fila até o horário previamente acordado e autorizado pelo CONTRATANTE.
- 6.17.** A plataforma chat deve possibilitar a transferência do atendimento para um atendente humano quando o chatbot não conseguir responder automaticamente a eventuais questionamentos.
- 6.18.** Oferecer módulo de gestão em tempo real do status dos atendentes e da fila de espera.
- 6.19.** A plataforma deve permitir o atendimento utilizando, minimamente, os canais do WhatsApp Business API, Telegram e chat via web.
- 6.19.1.** Todos os custos referentes à contratação e utilização dos canais supracitados correrão às expensas da CONTRATADA.
- 6.20.** A solução deve dispor de, no mínimo, 4 (quatro) perfis básicos de usuários: atendente, supervisor, resolução e administrador. A plataforma deve permitir ainda que o mesmo usuário esteja habilitado para executar funcionalidades de mais de um perfil e em mais de um grupo ou departamento de atendimento.
- 6.20.1.** O perfil atendente somente realiza as atividades de atendimento, tais como interação com o cidadão, registro e consulta de solicitações.
- 6.20.2.** O perfil supervisor opera o módulo de gestão, realizando, minimamente, as atividades de acompanhamento em tempo real dos atendentes, da fila de espera e emissão de relatórios dos grupos de atendimento a que está atrelado.
- 6.20.3.** O perfil resolução realiza as atividades inerentes à resolução das demandas abertas por meio da plataforma do(s) grupo(s) ou departamento(s) de atendimento a que está atrelado, tais como (minimamente) tratamento da demanda, comunicação com o solicitante e a transferência de demandas para outro grupo de atendimento.
- 6.20.4.** O perfil administrador realiza as atividades de configuração do sistema, tais como criação e alteração de grupos ou departamentos; inclusão, alteração ou exclusão de usuários e conteúdos para os diferentes grupos ou departamentos de atendimento; criação de formulários para registro das demandas dos cidadãos; inclusão, alteração ou exclusão de mensagens e respostas automáticas; configuração da lista de espera; configuração de prazos.
- 6.21.** O CONTRATANTE também poderá fornecer plataforma chat para utilização pela CONTRATADA sem que isso represente custo adicional.

**7. ATENDIMENTO ELETRÔNICO – CHATBOT**

- 7.1.** A modalidade de atendimento será disponibilizada pela CONTRATADA.
- 7.2.** Atendimento realizado pelo Assistente Virtual inteligente, treinado e capaz de responder às mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis em sua base de conhecimento, sem a interferência humana, integrado com os sistemas utilizados pela

**DE COMPRAS**

CONTRATANTE, inclusive no que tange ao registro e consulta de uma solicitação nas ferramentas de atendimento e suporte aos usuários de serviços de telecomunicações.

**7.3. Ferramenta via WhatsApp Business API e Telegram Bot:**

**7.3.1.** Este serviço objetiva a prestação de serviços de atendimento por meio de aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas através do WhatsApp Business API e Telegram Bot, para envio e recebimento de demandas de serviços.

**7.3.2.** Permitir ao cidadão interagir com a Central de Atendimento para registro de solicitações, pedidos de informações, sugestões e reclamações, prestando os esclarecimentos necessários sobre as atividades da CONTRATANTE, de acordo com os roteiros atuais em operação e outros que poderão ser desenvolvidos em conjunto com o CONTRATANTE.

**7.3.3.** Atender interesses do CONTRATANTE de caráter extraordinário ou emergencial junto à população (eventos, consultas públicas, campanhas, alertas referentes aos projetos e programas da Prefeitura).

**7.3.4.** Realizar Pesquisa de Satisfação sobre os serviços públicos ofertados pela Prefeitura de Belo Horizonte ou sobre o próprio serviço de teleatendimento.

**7.3.5.** Realizar ação de atualização cadastral.

**7.3.6.** Encaminhamento das ocorrências que não tiveram solução imediata, cujas informações não constem nos roteiros ou esses recomendem registro de ocorrência, às áreas competentes para tratamento e solução.

**7.3.7.** Oferecer mensagem de saudação automática parametrizável.

**7.3.8.** Permitir a utilização de respostas pré-definidas para envio aos cidadãos com facilidade e rapidez.

**7.3.9.** Permitir o envio de arquivos, aos cidadãos, nas extensões jpeg, .pdf, .doc e links de páginas web durante os diálogos.

**7.3.10.** Oferecer módulo de gestão em tempo real do status dos atendentes e da fila de espera.

**7.3.11.** Rotear as interações seguindo as regras de negócio que serão parametrizadas, tais como: sequencial, aleatório, por serviços, etc.

**7.3.12.** Todos os diálogos realizados deverão ser registrados e armazenados do início ao fim de todos os atendimentos, por um período de, no mínimo, 5 (cinco) anos, com total acesso pelos responsáveis da CONTRATANTE, a qualquer tempo, e cuja entrega total deverá ocorrer quando do encerramento do contrato.

**7.4.** A solução deverá realizar integração com a plataforma de mensagem WhatsApp Business API e Telegram Bot através de uma CONTA OFICIAL, disponibilizada pela CONTRATADA que deverá realizar a transferência ao CONTRATANTE.

**7.5.** Pesquisa de satisfação, como módulo de avaliação do atendimento e armazenamento das respostas em relatórios. É a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA e que objetiva aferir a percepção dos usuários quanto ao atendimento recebido. A Pesquisa de Satisfação deverá ser realizada de forma eletrônica no mesmo canal do atendimento. Deverá ser informado em todos os atendimentos que ao final do mesmo o cidadão será encaminhado para a Pesquisa de Satisfação. A Pesquisa de Satisfação será produzida pela

**DE COMPRAS**

CONTRATADA e validada pelo CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá fornecer relatório da Pesquisa de Satisfação ao CONTRATANTE sempre que solicitado, devendo disponibilizar também seu acesso via web.

- 7.6.** Serviços de Infraestrutura necessários para o funcionamento da solução, desde o desenho à implementação dos fluxos de atendimento, além da criação de intenções, temas (“entities”) e suas decorrentes atualizações (treinamento/curadoria), englobando a implantação, customização, manutenção corretiva e evolutiva da solução como um todo. A disponibilização de toda infraestrutura necessária para o funcionamento completo da solução também é de responsabilidade da CONTRATADA.
- 7.7.** A solução deve permitir a integração do Assistente Virtual com sistemas legados por meio de API's ou webservice.
- 7.8.** A CONTRATADA deve fornecer treinamento para uso da solução para o CONTRATANTE que contemple os conhecimentos necessários para a utilização, operação, configuração, alteração, parametrização e auditoria da solução, para turma de até 10 (dez) colaboradores.
- 7.9.** Durante a vigência do contrato, quaisquer atualizações referentes à plataforma de serviços do Assistente Virtual Inteligente deverão ser implementadas, no prazo máximo de 60 dias após a disponibilização da solução, sem quaisquer ônus à CONTRATANTE.
- 7.10.** O cálculo de interações, para fins de pagamento do serviço prestado, será realizado por atendimento em uma sessão. Entende-se por sessão o diálogo dentro de um período de 24 (vinte e quatro) horas a ser contado a partir da primeira mensagem enviada pelo cidadão, independente do quantitativo de mensagens trocadas e respondidas dentro do período de 24 (vinte e quatro) horas.
- 7.11.** Ainda no que se refere aos atendimentos realizados, não serão contabilizadas para efeitos de cobrança as interações que se encaixarem nos casos apresentados a seguir:
- 7.11.1.** Solicitações que não são compreendidas pelo canal Chatbot, dentre os serviços previstos, e geram respostas inadequadas. Ex.: Resposta: “NULL” e Intenção: “NULL”.
- 7.11.2.** Solicitações que são identificadas dentre os serviços implantados e são respondidas de forma incorreta.
- 7.11.3.** Informações que não configuram solicitações, tais como: vírgula (,), ponto(.), ponto e vírgula (;), além da sequência de pontuações (.,;), dentre outras ocorrências similares.
- 7.11.4.** Interações realizadas para a avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento do Chatbot.
- 7.12.** O módulo de Chatbot deverá possuir facilidade para configuração de uma única árvore neural para os atendimentos autônomos, assim como os parâmetros de configuração deverão estar acessíveis ao CONTRATANTE. Todos os canais digitais deverão respeitar a mesma árvore neural com inteligência cognitiva.
- 7.13.** O módulo deverá possuir uma única árvore neural com inteligência cognitiva para os atendimentos via texto utilizando os canais do WhatsApp Business API, Telegram Bot e do chat.
- 7.14.** O módulo deverá ter uma interface amigável e interativa para a alteração ou construção da árvore neural, de uma simples a mais complexa, on-line sem interrupção da sua operação normal.

**DE COMPRAS**

- 7.15.** Para os canais de interação, os robôs de interação deverão possuir interface amigável e interativa, para a alteração ou construção de árvore de atendimento / interação, de uma simples a mais complexa, on-line sem interrupção da sua operação normal.
- 7.16.** Deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de acordo com cada aplicação e necessidade, uma vez concluída, será enviada automaticamente para operação, teste ou produção, principalmente nos diversos canais de interação por texto.
- 7.17.** Deverá reunir diferentes objetos associados de forma a satisfazer uma determinada tarefa indicada especificamente pela sequência completa de instruções contidas nas propriedades destes objetos, montando um script que será obedecido pelo canal de atendimento.
- 7.18.** Os relatórios dos robôs deverão ser disponibilizados com informações de desempenho dos atendimentos realizados, apresentando indicadores que permitam à CONTRATANTE a gestão das informações contidas nas interações e atendimentos, em tempo hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e diagnóstico da situação da navegação.
- 7.19.** A plataforma de atendimento dos robôs deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:
- 7.19.1.** Quantidade de interações recebidas pelos robôs.
  - 7.19.2.** Quantidade de interações finalizadas pelos robôs.
  - 7.19.3.** Quantidade de interações transferidas para atendimento humano.
  - 7.19.4.** Quantidade das perdas de interações no robô discriminadas por motivos.
  - 7.19.5.** Quantidades das perdas de interações na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.
  - 7.19.6.** Informação percentual/absoluta das opções escolhidas.
  - 7.19.7.** Tempos totais e médios.
  - 7.19.8.** HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento).
- 7.20.** Deverá disponibilizar recursos para a manutenção remota da árvore dos vários níveis de decisão.
- 7.21.** A solução deve possibilitar a transferência do atendimento para um humano, com repasse de todo o histórico da conversa atual ao atendente, como forma de não duplicar os esforços e de trazer uma experiência mais agradável ao usuário, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações já prestadas durante o atendimento.
- 7.22.** Possibilitar a disponibilização de anexos como arquivos de áudio, vídeo e texto no conteúdo das interações com o cidadão.
- 7.23.** Caso opte por não usar a função de atendimento eletrônico por meio de Chatbot ao CONTRATANTE poderá disponibilizar o CHAT para que o cidadão possa interagir diretamente com o atendimento humano.
- 7.24.** Orientar a navegação do cidadão pelo portal web interagindo em tempo real apresentando ao lado do assistente o conteúdo da interação atual do cidadão.
- 7.25.** Dispor de processamento de linguagem natural (Natural Language Processing) para entender a semântica dos textos digitados e interpretar a intenção do cidadão. Caso surjam expressões que não sejam identificadas o Chatbot deverá atualizado pelo serviço de curadoria. Todos os dados gerados pelas interações deverão ser armazenados e associados ao atendimento correspondente.



**DE COMPRAS**

- 7.26.** A construção do conhecimento do chatbot deverá constantemente passar por um processo de mapeamento para identificação, coleta, organização e disseminação de revisão das interações com os cidadãos e atualização de conteúdo, com novos ciclos de treinamento em razão de novas questões feitas pelo cidadão, novos conjuntos de informações para retroalimentar a base de conhecimento da aplicação e mantê-la atualizada a cada novo ciclo de aprendizado do chatbot.
- 7.27.** Deverá possibilitar a navegação dos cidadãos pelo portal web, aplicativo mobile, WhatsApp Business API e Telegram Bot, em busca de informações ou serviços.
- 7.28.** No caso de inatividade por parte do cidadão o chatbot insistirá com o atendimento e prosseguirá com o encerramento do mesmo.
- 7.29.** A base de conhecimento da aplicação chatbot deverá estar disponível para atendimentos simultâneos de outros cidadãos sem prejuízo de conteúdo das solicitações diversas.
- 7.30.** A CONTRATADA deverá realizar toda a gestão operacional do chatbot baseado em relatórios apresentados em tempo real integrados ao histórico de atendimento, a fim de realizar auditoria nas compreensões de contexto.
- 7.31.** Os relatórios do chatbot deverão ser disponibilizados graficamente e visualizados por meio de um dashboard com atualização de dados em tempo real.
- 7.32.** Ao término do contrato, em caso de não renovação ou de nova licitação que a CONTRATADA não logre êxito, toda a documentação e bases de dados contendo os atendimentos, árvores de decisão, mapeamento de intenções, customizações ou ajustes realizados deverão ser integralmente fornecidos ao CONTRATANTE, em meio eletrônico, em formato passível de leitura pelos equipamentos de tecnologia da informação (hardware e software) do CONTRATANTE.
- 7.33.** Ao término do contrato, em caso de transição contratual, a mesma deverá ser iniciada em prazo não inferior a 45 (quarenta e cinco) dias do término do contrato, e finalizada até a data do término do contrato.
- 7.34.** Todos os diálogos realizados deverão ser registrados e armazenados do início ao fim de todos os atendimentos, durante a vigência contratual, com total acesso pelos responsáveis do CONTRATANTE, a qualquer tempo, e cuja entrega total deverá ocorrer quando do encerramento do contrato.

**8. ATENDIMENTO ELETRÔNICO – VOICEBOT**

- 8.1.** A modalidade de atendimento será disponibilizada pela CONTRATADA.
- 8.2.** São assistentes digitais acionados por Inteligência Artificial que interagem com a população usando linguagem natural. Nesse tipo de atendimento, os cidadãos podem selecionar perguntas e responder problemas comuns.
- 8.3.** Um dos objetivos desse canal é substituir, paulatinamente, à Unidade de Resposta Audível (URA), uma vez que deve possibilitar um atendimento mais humanizado do que a simples gravação das possibilidades de atendimento ao cidadão.
- 8.4.** A solução deverá ser capaz de disseminar informações e processamento de transações integradas a sistemas internos da CONTRATADA e do CONTRATANTE (por meio de API's ou webservices), utilizando tecnologias de reconhecimento e síntese de voz (ASR – automatic speech recognition) e vocalização de texto (TTS - text to speech), garantindo um atendimento individualizado, que traga um resultado direcionado para o demandante, excluindo-se assim gravações/mensagens padrão.

## DE COMPRAS

**9. SOLUÇÃO E PERFIL DO AMBIENTE OPERACIONAL OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

**9.1.** A CONTRATADA deverá fornecer, disponibilizar e manter perfil tecnológico de ponta em todo o seu ambiente de produção e de contact center, facilitando e proporcionando à CONTRATANTE, além de outras facilidades, as que seguem:

**9.1.1.** Permitir que novas aplicações, de desenvolvedores e fábricas de softwares, quando de interesse do CONTRATANTE, sejam integradas ao contact center através de interfaces abertas baseadas em SOA, webservice ou via API de baixo nível (integração direta);

**9.1.2.** Permitir a integração nos serviços de atendimento prestados ao CONTRATANTE, quando houver interesse e demanda da Prefeitura, de redes sociais, ambientes web chat, e-mail, aplicações mobile para iOS, Android, e Windows Phone.

**10. SOFTWARES DE APOIO OPERACIONAL, DISPONIBILIZADOS PELA CONTRATADA**

**10.1.** A CONTRATADA deverá fornecer, disponibilizar e manter, para suporte ao atendimento da Prefeitura, além de outros aplicativos próprios de CTI, os que seguem, fornecendo, em meio web e em tempo real e customizados para atender as necessidades de gestão do CONTRATANTE, relatórios demonstrativos, gráficos, operacionais, gerenciais e estatísticos para cada um.

**10.1.1.** Os aplicativos a serem disponibilizados aos gestores da CONTRATANTE deverão ser acessíveis por meio web, sendo vedada a utilização de sistema via acesso remoto ou emulação com software semelhante.

**10.1.2.** O acesso aos aplicativos pela CONTRATANTE deverá ser por meio do browser em sua versão mais atualizada, utilizando protocolos de comunicação http ou https e mediante endereço eletrônico a ser disponibilizado pela CONTRATADA.

**10.1.3.** Para acesso aos sistemas disponibilizados à CONTRATANTE não deverá ser necessária a liberação de portas, fixação de IP ou instalação de arquivos nos computadores dos gestores da CONTRATANTE.

**10.1.4.** Os softwares disponibilizados para a CONTRATANTE devem possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, deverão funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado.

**10.2.** O sistema de tarifação/bilhetagem dos ramais deverá permitir monitoração de custos em todos os níveis e análise do desempenho do sistema através de relatórios (com legendas e conteúdo em português) disponibilizados.

**10.2.1.** A CONTRATADA deverá dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas através dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo os seguintes parâmetros:

- I - Número do assinante chamado em ligação urbana, LDN e LDI (quando houver sinalização);
- II - Número do ramal que originou a chamada;
- III - Data de início da chamada;
- IV - Hora de início e fim da chamada;
- V - Duração da chamada;

**DE COMPRAS**

- VI - Custo da chamada;
- VII - Custo total de determinada campanha (somatório do total de ligações).
- VIII - O sistema de bilhetagem deverá efetuar as coletas dos bilhetes em tempo real de todas as chamadas.
- IX - O bilhete deverá ser gravado em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos bilhetes deverão ser preservados com total integridade.

**10.2.2. O sistema de tarifação e bilhetagem deverá permitir:**

- I - Geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (LDN, LDI, celular);
- II - Agendamento da emissão e impressão automática de relatórios;
- III - Emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como .xls, .xlsx, .pdf e .txt;
- IV - Envio de relatórios via e-mail;
- V - Relatórios mensais estatísticos por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado;
- VI - Acesso on-line dos relatórios por órgão ou skill, conforme determinado pelo CONTRATANTE.

**10.3.** Distribuidor Automático de Chamadas - DAC, para atender de forma automática as chamadas, ordenando-as em fila de espera, conforme parâmetros predefinidos nos documentos que compõem o edital, a ser utilizado no atendimento receptivo.

**10.4.** Discador automático de chamadas para discar para um número a partir de um mailing, transferindo a ligação para um atendente conforme parâmetros predefinidos nos documentos que compõem o edital, a ser utilizado no atendimento ativo e, oferecendo os moldes Preditivo (discagem rápida, sem interação do atendente), Power (discagem sem interação do atendente), Preview (com interação do operador) e Agentless (atendimento automatizado).

**10.5.** Aplicativo para administração, controle e gestão dos mailings, para atendimento ativo, oferecendo formas automáticas para recebimento de mailings em extensões .html, .txt, .xls, dentre outras, além de toda a gestão operacional de controle da execução da campanha.

**10.6.** Gravador digital de voz informatizado e com aplicativo para execução, gravação, controle e gestão automáticos de chamadas, oferecendo acesso em tempo real às respectivas gravações. Todas as ligações deverão ser gravadas, classificadas e ordenadas, conforme determinação dos documentos que compõem o edital. Deverão ser gravadas 100% (cem por cento) das ligações trabalhadas, receptivas e ativas, pela Central de Atendimento.

**10.7.** Gravador de tela informatizado e com aplicativo para execução, gravação, controle e gestão automáticos de telas, oferecendo acesso em tempo real às respectivas gravações. Deverão ser gravadas 100% (cem por cento) das telas trabalhadas, receptivas e ativas, pela Central de Atendimento.

**10.8.** Com referência aos itens 10.6 e 10.7 deverá a CONTRATADA:

**DE COMPRAS**

- 10.8.1.** Armazenar as gravações de voz e tela de forma histórica e ordenadas por hora, minuto, segundo; por dia, mês e ano; e por atendente, além de ser disponibilizadas, pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, para acesso online e em tempo real através dos aplicativos de atendimento em meio web, sendo vedada a utilização de sistema via acesso remoto ou emulação com software semelhante, e, também, disponibilizadas por FTP ou outro mecanismo remoto de acesso, mensalmente, de acordo com determinações dos documentos que compõem o edital.
- 10.9.** Aplicativo para geração, disponibilização e gestão de script.
- 10.10.** Aplicativo para gestão e acompanhamento em tempo real e online do atendimento, permitindo a comunicação sistêmica entre supervisores e atendentes, por banner ou por mensagens instantâneas em tempo real e online.
- 10.11.** Aplicativo para gestão da pesquisa de satisfação do atendimento ao final da ligação receptiva.
- 10.12.** Aplicativo para gestão da pesquisa de satisfação durante o acompanhamento e após o encerramento da execução dos serviços demandados pelo cidadão.
- 10.13.** Aplicativo para gestão completa do tráfego de ligações receptivas e ativas, disponibilizado também para a equipe do CONTRATANTE.
- 10.14.** Aplicativo para gestão de capacitações e treinamentos, contendo, minimamente, informações de cronogramas de capacitação, capacitações realizadas, quantidade de treinandos por turma, reincidências e resultados de avaliações efetuadas, devendo ser disponibilizado à CONTRATANTE em meio web, sendo vedada a utilização de sistema via acesso remoto ou emulação com software semelhante.
- 10.15.** Ferramenta de EAD (Educação à Distância) e *e-learning* integrada ao software de gestão de treinamentos.
- 10.15.1.** A ferramenta deve permitir a inserção de vídeos, scripts e capturas de telas, simulação de sistemas e processos de atendimento sem custo adicional ao CONTRATANTE.
- 10.15.1.1.** A CONTRATADA fornecerá todos os equipamentos necessários às gravações de vídeos para EAD e de capturas de telas, tais como câmeras, microfones e outros que se fizerem necessários.
- 10.15.2.** O software deve conter chave de e-mail exclusiva para envio direto de conteúdo, não sendo permitido o compartilhamento do endereço com outros cidadãos da CONTRATADA.
- 10.15.3.** A programação da capacitação e reciclagem de recursos humanos deve ocorrer em horários de menor movimento, a fim de minimizar os impactos no atendimento.
- 10.15.4.** O prazo para desenvolvimento do conteúdo enviado pelo CONTRATANTE é de 10 (dez) dias úteis, devendo a CONTRATADA, após este prazo, submeter o material desenvolvido à validação do CONTRATANTE.
- 10.15.5.** A ferramenta deve ainda permitir aos operadores a consulta aos conteúdos por tempo indeterminado.
- 10.15.6.** A customização da ferramenta de EAD, bem como sua gestão de conteúdo não implicam quaisquer custos para o CONTRATANTE, vez que fazem parte do processo de capacitação incluído na contratação.

**DE COMPRAS**

**10.16.** Aplicativo para disponibilização de notícias e informações relevantes ao funcionamento da operação. As informações devem ser disponibilizadas exclusivamente à operação da CONTRATANTE, sendo vedado o acesso de funcionários pertencentes às outras operações da CONTRATADA.

**10.16.1.** O prazo para disponibilização deste conteúdo à operação é de 01 (uma) hora após a solicitação do CONTRATANTE à CONTRATADA.

**10.16.2.** É permitido à CONTRATADA a utilização da ferramenta de EAD/e-learning para este fim, desde que seja cumprido o prazo do item 10.16.1.

**10.17.** A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE software de tabulação de ligações e cadastro dos cidadãos, com todos os relatórios decorrentes, relativos à quantidade e natureza específica do atendimento, bem como aos atendimentos por cadastros (dados do cidadão), conforme definido pelo CONTRATANTE.

**10.17.1.** A solução deve gerar número de atendimento (protocolo) que será informado ao cidadão pelo atendente. Deve ser possível ao atendente consultar o protocolo quando assim demandado pelo cidadão.

**10.17.2.** O software de tabulação deve permitir que o atendente registre um breve relato do ocorrido durante o atendimento, como o assunto e providências adotadas durante o atendimento.

**10.18. Relatórios gerenciais**

**10.18.1.** Os dados estatísticos do sistema para módulo de relatórios e dados estatísticos deverão ser armazenados por 01 (um) ano online em um banco de dados externo ao equipamento;

**10.18.2.** Ao configurar a emissão de um relatório, o usuário deverá possuir condições de selecionar os formatos adicionais de arquivo para serem emitidos: Texto (.txt), Rich Text Format (.rtf), Excel (.xls) e Adobe (.pdf);

**10.18.3.** Deverá ser possível emitir uma lista de emissão de relatórios, apresentando informações sobre os relatórios já emitidos, emissões programadas, relatórios sendo emitidos ou ainda notificação de erro de emissão;

**10.18.4.** Todos os relatórios mensais, semestrais e anuais estatísticos e os referentes aos INS devem ser disponibilizados no máximo até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao finalizado. Os relatórios diários devem ser disponibilizados no máximo até às 11 (onze) horas do dia útil subsequente.

**10.18.5.** Deverão ser disponibilizados relatórios estatísticos, os quais deverão apresentar, minimamente, as seguintes informações por atendimentos telefônicos e/ou eletrônicos:

I. - Estatística por Período, Hora, Dia e Mês;

II. -Dispositivo/Atendentes de Estatística por Hora, Dia e Mês;

III. - Tráfego, Recebidos/Gerados, Atendidos, Pico;

IV. - Fila de Espera.

V. - Lista Abandonados em Fila,

VI. - Lista Abandonados antes da Fila,

**DE COMPRAS**

## VII. - Lista de transbordo e transferência.

Atendentes:

I. - Resumo Quantitativo Atendimento;

II. - Atendimento (Médias);

III. - Distribuição de Tempo Logado;

IV. - Estatística de Atendimento;

V. - Logins/Bloqueios/Monitoração,

VI. - Lista de atendimentos externos gerados;

VII. - Lista Chamadas Recebidas (DAC);

VIII. - Lista de atendimentos recebidos (eletrônicos).

**10.18.6.** Os modelos de relatório serão definidos pelo CONTRATANTE e deverão conter, dentre outras informações solicitadas:

I. - Quantitativo de chamadas efetivadas por atendente;

II. - Quantitativo de chamadas realizadas por atendente;

III. - Quantitativo de chamadas por número de telefone;

IV. - Estatística de chamadas atendidas e geradas, quantitativo de tempo de login no sistema por atendente;

V. - Eventos por atendente;

VI. - Login/logout/pausa por tipo de PA e localização (atendimento telefônico ou eletrônico e se está no site ou em home office);

VII. - Campanha listagem de atendentes;

VIII. - Campanha por equipe totalizada;

IX. - Por campanha, atendente e totalizador;

X. - Por campanha totalizada;

XI. - Desempenho por intervalo de tempo;

XII. - Transferências por serviço;

XIII. - Listas chamadas abandonadas;

XIV. - Listas chamadas atendidas;

XV. - Estatística de chamadas na URA.

XVI. - Cadastro dos Cidadãos (nome, endereço, telefone, e-mail);

XVII.- Quantidade de ligações por natureza (tema), cidadão, período e região.

XVIII.- Relatórios para acompanhamento dos INS's estabelecidos no Anexo 04, tais como de nível de serviço, *turnover*, entre outros.

**DE COMPRAS**

**10.19.** A base dos dados gerados pela Central e disponível nos relatórios do item 10.18 também devem ser disponibilizadas via acesso direto – ou por meio de API ou webservice disponibilizada pela CONTRATADA - ao banco SQL (ou uma view). A base a ser disponibilizada deverá estar atualizada, minimamente, com dados de até o dia anterior à consulta ao banco (D-1).

**10.19.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar conexão com um banco de dados que permita, por meio de scripts SQL por parte do CONTRATANTE, consultar as estruturas lógicas do banco de dados (tabelas, views, procedures, etc.). Esse acesso deverá ser concedido com usuários e senhas específicas, observados os requisitos de segurança a serem homologados junto a Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte - PRODABEL.

**10.19.2.** A CONTRATADA deverá prover informações de modelagem e descrição dos dados, por meio de metadados e dicionário de dados, relativos ao banco de dados.

**10.20.** Caberá ao CONTRATANTE, por meio da Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte – PRODABEL, a integração lógica, caso necessária, aos sistemas legados do CONTRATANTE.

**10.21.** A CONTRATADA deverá fornecer ferramenta que intercepte as chamadas originadas de celulares feitas para o número da Central de Atendimento da PBH e apresente soluções digitais de atendimento na própria tela do smartphone do cidadão. Esta plataforma de engajamento digital colaborativa potencializará a cultura do autosserviço e ajudará na alta demanda dos canais de atendimento ao cidadão, impactando diretamente na qualidade do serviço de forma positiva.

**10.22. SOFTWARES FORNECIDOS E DISPONIBILIZADOS PELA CONTRATANTE**

**10.22.1.** O CONTRATANTE disponibilizará, sob condição, via internet ou intranet (RMI), acesso à equipe da CONTRATADA, aos aplicativos de sua propriedade utilizados para fornecer informações e captar serviços requeridos pelo cidadão. Atualmente, são eles:

I. - SIOM - web;

II. - PORTAL DE INFORMAÇÕES E SERVIÇOS - web;

III. - SIASP - web;

IV. - AGENDAMENTO ELETRÔNICO - web;

V. - SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS E PROCESSOS – SIGESP – web;

VI. - BHDIGITAL - web.

VII. - SGO - web

**10.22.2.** Outros aplicativos (próprios ou contratados) podem ser adotados, ao longo do contrato.

## ANEXO 06 - DADOS QUANTITATIVOS DO ATENDIMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Para fins informativos e de orientação dos interessados apresentam-se a seguir os dados do atendimento da Central de Atendimento.

### 1. Relatório anual, desde 2016

Ano	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	PCA	NS até 20s com abandono	Média mensal recebidas	Média mensal atendidas	TMA (seg)	TME (seg.)	Chamadas eletrônicas recebidas	Chamadas eletrônicas atendidas
2016	1.198.004	935.458	262.546	78,08%	55,90%	99.834	77.955	262	83	264.117	249.958
2017	819.615	680.531	139.084	83,03%	61,20%	68.301	56.711	299	83	205.711	198.140
2018	742.578	718.508	24.070	96,76%	85,87%	61.882	59.876	261	19	157.922	153.531
2019	639.874	633.056	6.818	98,93%	92,91%	53.323	52.755	233	8	50.498	50.405
2020	467.699	436.998	30.704	93,44%	80,37%	38.975	36.417	270	47	92.755	92.723
2021	692.640	655.428	37.212	94,63%	76,00%	57.720	54.619	283	45	84.440	84.402

Fonte: fornecedor atual do serviço/2022

### 2. Relatório de 2019

Data	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	Atd < 20 Seg	Abn < 20 Seg	Abn > 20 Seg	PCA	TME	Espera Máxima	NS Até 20 Seg. C/ ABN
jan/2019	69.031	67.774	1.257	59.517	363	894	98,18%	17	575	86,74%
fev/2019	58.085	56.833	1.252	50.332	376	876	97,84%	15	469	87,30%
mar/2019	53.457	52.918	539	49.366	167	372	98,99%	7	423	92,66%
abr/2019	55.836	54.851	985	48.943	328	657	98,24%	13	439	88,24%
mai/2019	58.308	57.841	467	54.225	168	299	99,20%	6	355	93,29%
jun/2019	45.609	45.426	183	44.034	75	108	99,60%	3	239	96,71%
jul/2019	49.053	48.890	163	47.690	65	98	99,67%	3	297	97,35%





ago/2019	46.841	46.534	307	45.237	67	240	99,34%	3	335	96,72%
set/2019	48.933	48.672	261	47.217	0	261	99,47%	3	333	96,49%
out/2019	56.366	55.919	447	53.440	0	447	99,21%	5	396	94,81%
nov/2019	53.912	53.272	640	50.010	0	640	98,81%	8	432	92,76%
dez/2019	44.443	44.126	317	42.893	0	317	99,29%	3	355	96,51%
<b>Consolidado</b>	<b>639.874</b>	<b>633.056</b>	<b>6.818</b>	<b>592.904</b>	<b>1.609</b>	<b>5.209</b>	<b>98,93%</b>	<b>8</b>	<b>396</b>	<b>92,91%</b>

Fonte: fornecedor atual do serviço/2022

### 3. Relatório de 2021

Data	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	Atd < 20 Seg	Abn < 20 Seg	Abn > 20 Seg	PCA	TME	Espera Máxima	NS Até 20 Seg. C/ ABN
jan/2021	61.560	56.608	4.952	36.694	0	4.952	91,96%	73	630	59,61%
fev/2021	78.207	66.054	12.153	42.474	0	12.153	84,46%	124	1.253	54,31%
mar/2021	85.377	77.148	8.229	51.143	0	8.229	90,36%	71	616	59,90%
abr/2021	55.383	54.629	754	48.624	0	754	98,64%	14	499	87,80%
mai/2021	79.537	72.264	7.273	45.412	0	7.273	90,86%	83	826	57,10%
jun/2021	51.275	50.372	903	43.914	0	903	98,24%	18	577	85,64%
jul/2021	52.702	52.307	395	49.292	0	395	99,25%	6	587	93,53%
ago/2021	52.320	51.386	934	45.971	0	934	98,21%	16	452	87,87%
set/2021	45.174	44.995	179	43.501	0	179	99,60%	4	377	96,30%
out/2021	44.929	44.516	413	41.497	0	413	99,08%	8	352	92,36%
nov/2021	44.412	43.799	613	39.433	0	613	98,62%	11	365	88,79%
dez/2021	41.764	41.350	414	38.469	0	414	99,01%	8	388	92,11%
<b>Consolidado</b>	<b>692.640</b>	<b>655.428</b>	<b>37.212</b>	<b>526.424</b>	<b>0</b>	<b>37.212</b>	<b>94,63%</b>	<b>45</b>	<b>624</b>	<b>76,00%</b>

Fonte: fornecedor atual do serviço/2022



## ANEXO 07 - UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL ATUAL DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

Abordagem inicial	Mensagem de boas-vindas					
1º Nível	2º Nível	3º Nível	4º Nível	5º Nível		
Para serviços de fiscalização, tecla 1	Atendimento humano precedido de gravação informando outros canais de atendimento.					
Para informações e serviços da saúde, tecla 2	Atendimento humano precedido de gravação informando outros canais de atendimento.					
Para informações eletrônicas sobre transporte coletivo e registro eletrônico de problemas relacionados ao trânsito ou à sinalização tecla 3	Gravação informando outros canais de atendimento.					
	Como chegar de ônibus	Atendimento eletrônico (via URA)	Atendimento eletrônico (via URA)			
	Horário de ônibus	Atendimento eletrônico (via URA)				
	Veículo estacionado em local proibido	Porta de garagem			Atendimento eletrônico (via URA)	
		Carga e descarga			Atendimento eletrônico (via URA)	
		Vaga para credenciados ou ambulância			Atendimento eletrônico (via URA)	
		Outros locais proibidos			Atendimento eletrônico (via URA)	
	Obstruções no trânsito como interdição de vias, acidentes, alagamentos entre outros	Veículo com problema mecânico			Atendimento eletrônico (via URA)	
		Acidente interditando o trânsito			Atendimento eletrônico (via URA)	
		Árvore caída impedindo o trânsito			Atendimento eletrônico (via URA)	
		Óleo derramado na via			Atendimento eletrônico (via URA)	
		Obras ou eventos causando transtorno ao trânsito			Atendimento eletrônico (via URA)	
		Via alagada			Atendimento eletrônico (via URA)	
	Sinal de trânsito com defeito	Sinal apagado			Atendimento eletrônico (via URA)	
		Sinal piscante			Atendimento eletrônico (via URA)	
	Placas, cones e outras sinalizações de trânsito	Placa pendente ou caída na via, com risco de acidentes			Atendimento eletrônico (via URA)	
		Sinalização abandonada na via			Atendimento eletrônico (via URA)	
	Para multas e outros serviços de transporte e trânsito	Gravação informando canais de atendimento				
		Para repetir a mensagem, tecla 9				
	Para ouvir novamente as opções, tecla 9	Retornar ao menu anterior, tecla 0				
Retornar ao menu principal, tecla 0						
Para informações sobre Procon, Trabalho, Seguro Desemprego e Alistamento Militar, tecla 4	Gravação informando outros canais de atendimento.					
	Informações sobre Procon	Gravação informando como se dá o atendimento.	Para repetir a mensagem tecla 9. Para retornar ao menu anterior tecla 0.			
	Para informações sobre Trabalho e Seguro desemprego	Informações sobre Seguro Desemprego	Gravação informando como se dá o atendimento.	Para repetir a mensagem tecla 9. Para retornar ao menu anterior tecla 0.		
		Informações sobre Vagas de Emprego	Gravação informando como se dá o atendimento.	Para repetir a mensagem tecla 9. Para retornar ao menu anterior tecla 0.		
Para informações sobre Alistamento Militar	Alistamento militar	Gravação informando como se dá o atendimento.	Para repetir a mensagem tecla 9. Para retornar ao menu anterior tecla 0.			



		1ª ou 2ª Via do Certificado de Dispensa de Incorporações	Gravação informando como se dá o atendimento.	Para repetir a mensagem tecle 9. Para retornar ao menu anterior tecle 0.
	Para ouvir novamente as opções, tecle 9			
	Retornar ao menu principal, tecle 0			
Para acompanhamento de solicitações e informações sobre outros serviços, tecle 5	Atendimento humano precedido de gravação informando outros canais de atendimento.			
Para elogios, sugestões, reclamações e denúncias à Ouvidoria, tecle 6	Atendimento humano precedido de gravação informando outros canais de atendimento.			
Para ouvir novamente as opções tecle 0				



**ANEXO II**

**MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS INICIAL**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº .....**

Razão social:

CNPJ:

Endereço:

Telefone:

Endereço eletrônico (e-mail) para contato:

Objeto:

Validade da proposta: 90 (noventa) dias.

**Valor global do lote:**

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

---

Assinatura do responsável legal da empresa licitante



**ANEXO III**

**MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS AJUSTADA**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº .....**

Razão social:

CNPJ:

Endereço:

Telefone:

Endereço eletrônico (e-mail) para contato:

Objeto:

Validade da proposta: 90 (noventa) dias.

**LOTE Nº 1**

ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	QUANTITATIVO MENSAL	QUANTITATIVO TOTAL (24 MESES)	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	TOTAL (24 MESES)
1	PA hora logada, dedicada exclusivamente à operação da PBH, para atendimento humano, com 6 horas de efetivo funcionamento, das 6h às 22h	100	2.400			
2	PA hora logada, dedicada exclusivamente à operação da PBH, para atendimento humano, com 6 horas de efetivo funcionamento, 24h	5	120			
3	Licenças de uso de plataforma de atendimento via chat	65	1.560			
4	Atendimento eletrônico, com até 24 (vinte e quatro) horas diárias de efetivo funcionamento, com sistema informatizado e tratado de URA - Unidade de Resposta Audível (interação com o cidadão) – AE24H	7.000	168.000			
5	Interações receptivas via mensageiro WhatsApp Business API	-	720.000			
6	Interações ativas via mensageiro WhatsApp Business API	-	240.000			
7	Atendimento eletrônico, com até 24 (vinte e quatro) horas diárias de efetivo funcionamento, do tipo CHATBOT – exceto via WhatsApp	7.000	168.000			



8	Atendimento eletrônico, com até 24 (vinte e quatro) horas diárias de efetivo funcionamento, do tipo VOICEBOT	7.000	168.000			
9	Mensagens de texto do tipo SMS com até 24 (vinte e quatro) horas diárias de efetivo funcionamento – SMS	-	720.000			
10	Horas para desenvolvimento, configuração, implantação, operacionalização e manutenção de URA's e softwares, sob demanda da CONTRATANTE – HDE	-	6.000			

a) Em atendimento ao disposto no art. 4º do Decreto Municipal 11.245/03, solicito o cadastramento da empresa junto ao SUCAF.

**OBS:**

- 1) Os licitantes deverão fornecer apenas um único preço para cada tipo de unidade de precificação.
- 2) Para fins do cálculo do valor unitário de cada unidade requerida, apresenta-se como parte integrante do edital o ANEXO 06 do Anexo I – Projeto Básico, que registra alguns dos dados do atual atendimento da Central de Atendimento.

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

\_\_\_\_\_  
Assinatura do responsável legal da empresa licitante



---

**ANEXO IV**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE EMPREGADOR PESSOA JURÍDICA**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº .....**

A empresa ..... com sede na ..... nº ..... Bairro ..... , cidade de ....., inscrita no CNPJ nº .....por intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(a.) ..... , portador (a) Carteira de Identidade R.G. nº..... e do CPF nº ..... DECLARA, sob as penas da lei, em cumprimento ao disposto no art. 7º, XXXIII, da Constituição da República/88, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz.  
(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

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

---

Assinatura do responsável legal da empresa licitante



**ANEXO V**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE BENEFICIÁRIO DA LEI COMPLEMENTAR  
123/2006**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº .....**

Declaramos, sob as penas da lei, que a licitante \_\_\_\_\_ é beneficiária da Lei Complementar nº 123/2006, na condição de \_\_\_\_\_ considerando os valores da receita bruta e o atendimento aos requisitos previstos na Lei supracitada.

Atestamos para os devidos fins, que a licitante não se encontra enquadrada em nenhuma das hipóteses, que veda a concessão do tratamento jurídico diferenciado, previstas nos incisos I a XI do § 4º do art. 3º da Lei nº 123/2006:

- a) de cujo capital participe outra pessoa jurídica;
- b) que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;
- c) de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos desta Lei Complementar, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do caput deste artigo;
- d) cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada por esta Lei Complementar, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do caput deste artigo;
- e) cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do caput deste artigo;
- f) constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;
- g) que participe do capital de outra pessoa jurídica;
- h) que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;
- i) resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;
- j) constituída sob a forma de sociedade por ações.
- k) cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de personalidade, subordinação e habitualidade.

Possuímos ciência da nossa obrigação de comunicar ao Município de Belo Horizonte quaisquer fatos supervenientes que alterem a situação de nossa empresa.

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

\_\_\_\_\_  
Assinatura do responsável legal da empresa licitante

**ANEXO VI**





---

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº .....**

[IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE DO LICITANTE], como representante devidamente constituído de [IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO LICITANTE] (doravante denominado [Licitante]), declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- (a) a proposta foi elaborada de maneira independente e que seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- (b) a intenção de apresentar a proposta não foi informada a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- (c) que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do presente certame, quanto a participar ou não da referida licitação;
- (d) que o conteúdo da proposta não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado a ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato do presente certame, antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
- (e) que o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer integrante do Município antes da abertura oficial das propostas; e
- (f) que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

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

\_\_\_\_\_  
Assinatura do responsável legal da empresa licitante



**ANEXO VII**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DA LEI ORGÂNICA**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº .....**

Declaro, para os devidos fins, que os trabalhadores da \_\_\_\_\_ (Razão Social do Licitante) \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, sediada no \_\_\_\_\_ (endereço completo) \_\_\_\_\_, envolvidos na execução do objeto da licitação mencionada acima não incorrem nas proibições previstas no artigo 49-B da Lei Orgânica deste Município, in verbis:

Art. 49-B - Não poderão prestar serviço a órgãos e entidades do Município os trabalhadores das empresas contratadas declarados inelegíveis em resultado de decisão transitada em julgado ou proferida por órgão colegiado relativa a, pelo menos, uma das seguintes situações:

*Art. 49-B acrescentado pela Emenda à Lei Orgânica nº 23, de 14/09/2011 (Art. 2º)*

I - representação contra sua pessoa julgada procedente pela Justiça Eleitoral em processo de abuso do poder econômico ou político;

II - condenação por crimes contra a economia popular, a fé pública, a administração pública ou o patrimônio público.

Parágrafo único - Ficam as empresas a que se refere o caput deste artigo obrigadas a apresentar ao contratante, antes do início da execução do contrato, declaração de que os trabalhadores que prestarão serviço ao Município não incorrem nas proibições de que trata este artigo. (NR)

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

\_\_\_\_\_  
Assinatura do responsável legal da adjudicatária



## ANEXO VIII

### MINUTA DE CONTRATO

Contrato de prestação de serviços que entre  
si celebram o Município de Belo Horizonte  
e a empresa  
.....

O Município de Belo Horizonte, CNPJ 18.715.383/0001-40, neste ato representado pelo(a) **Secretário (a) Municipal** ....., doravante denominado Contratante e a empresa ....., estabelecida ....., CNPJ ....., representada por....., neste ato denominada Contratada, celebram o presente contrato, decorrente do pregão eletrônico nº 004/2023, processo administrativo 01.002757.23.98, e em conformidade com os Decretos Municipais nº 12.436/06, nº 17.317/2020 e nº 15.113/13 e com as Leis Federais nº 8.666/93 e nº 10.520/02, mediante as seguintes cláusulas e condições:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO**

Constitui objeto do presente contrato a prestação de serviços especializados por meio de Central de Atendimento através de multicanais (voz, e-mail, mídias sociais, SMS, chat online, chatbot e voicebot), devendo atender a todas as condições, com fornecimento de infraestrutura que englobe, entre outros: comunicação, instalação, pessoal, telefonia, equipamento e aplicativos, conforme anexo(s) deste contrato.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA: DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas decorrentes da execução do presente contrato serão acobertadas pela seguinte dotação orçamentária:

0600.1800.04.122.302.2.365.0004.339039-70.0000.1-00

#### **CLÁUSULA TERCEIRA: DO VALOR**

O presente contrato tem o valor de R\$ .....

#### **CLÁUSULA QUARTA: DA VIGÊNCIA**

- 4.1. O presente contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contada a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado em conformidade com os termos do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.
- 4.2. A prorrogação a que se refere o subitem anterior será realizada mediante termo aditivo.
- 4.3. Ocorrendo prorrogação, serão mantidas as condições do contrato inicial e observada a legislação em vigor. Nos casos de majoração do valor contratual exigir-se-á reforço da garantia prevista na Cláusula Décima Segunda deste contrato.
- 4.4. Não havendo interesse na renovação do contrato, estando o período contratual em curso, tanto a Contratada quanto o Contratante deverão oficializar o fato, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias de seu encerramento.



### **CLÁUSULA QUINTA: DO REAJUSTE**

- 5.1. O contrato, se necessário, será reajustado mediante iniciativa da Contratada, desde que observados o interregno mínimo de 1 (um) ano a contar da data limite para apresentação da proposta ou do último reajuste, tendo como base a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IPCA/IBGE).
- 5.2. Os efeitos financeiros do reajuste serão devidos a partir da solicitação da Contratada.

### **CLÁUSULA SEXTA: DO ADITAMENTO DOS SERVIÇOS E PREÇOS**

- 6.1. Fica vedada qualquer alteração qualitativa ou quantitativa dos contratos, que implique custos adicionais, ou alteração conceitual dos projetos.
- 6.2. Incluem-se na vedação a repactuação/revisão de preços.
- 6.3. Não constitui alteração contratual vedada o reajuste de preços previsto contratualmente.
- 6.4. Excetuam-se da regra o ato autorizativo exarado, prévia e expressamente pelo titular da Secretaria ou da Entidade em cuja dotação orçamentária a despesa ocorrerá, em processo próprio, com a justificativa da imprescindibilidade da alteração contratual para se atingir o interesse público.

### **CLÁUSULA SÉTIMA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Além das obrigações previstas no Anexo I a Contratada deverá:

- 7.1. Efetuar a prestação dos serviços conforme fixado no Anexo I deste contrato.
- 7.2. Cumprir rigorosamente os prazos pactuados.
- 7.3. Providenciar a imediata correção das irregularidades apontadas pelo Contratante quanto à prestação do serviço.
- 7.4. Garantir a boa qualidade do serviço prestado.
- 7.5. Responsabilizar-se pelos salários, encargos sociais, previdenciários, securitários, taxas, impostos e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre seu pessoal necessário à execução deste contrato.
- 7.6. Manter em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no edital, em cumprimento ao disposto no Inciso XIII do artigo 55 da Lei nº 8.666/93.
- 7.7. Apresentar sempre que solicitado pelo Contratante, comprovação de cumprimento das obrigações tributárias e sociais, legalmente exigíveis.
- 7.8. Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que vier causar ao Contratante ou a terceiros, por sua culpa ou dolo, na pessoa de preposto ou terceiros a seu serviço, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo Contratante.



- 7.9. Manter em situação regular o seu registro cadastral junto ao Sistema Único de Cadastro de Fornecedores do Município - SUCAF.
- 7.10. Submeter-se às normas e determinações do Contratante no que se referem à prestação deste serviço.

### **CLÁUSULA OITAVA: DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

Além das obrigações previstas no Anexo I o Contratante deverá:

- 8.1. Acompanhar e fiscalizar o serviço contratado, por meio da Subsecretaria de Modernização da Gestão – SUMOG.
- 8.2. Fiscalizar a manutenção pela Contratada, das condições de habilitação e qualificações exigidas no edital, durante toda a execução do contrato, em cumprimento ao disposto no Inciso XIII do artigo 55 da Lei nº 8.666/93.
- 8.3. Prestar todas as informações necessárias com clareza à Contratada para a execução dos serviços contratados.
- 8.4. Pagar no vencimento as faturas apresentadas pela Contratada.
- 8.5. Notificar a CONTRATADA, por e-mail ou ofício, sobre quaisquer irregularidades referentes à execução dos serviços prestados.

### **CLÁUSULA NONA: DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 9.1. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas caracterizará a inadimplência da Contratada, sujeitando-a às seguintes penalidades:
- 9.1.1. advertência.
- 9.1.2. multas nos seguintes percentuais:
- a) multa moratória de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na execução de serviços, até o limite de 9,9%, correspondente a até 30 (trinta) dias de atraso, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, excluída, quando for o caso, a parcela correspondente aos impostos destacados no documento fiscal;
  - b) multa de 3% (três por cento) sobre o valor total da adjudicação da licitação, quando houver o descumprimento das normas jurídicas atinentes ou das obrigações assumidas.
  - c) multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da parcela que eventualmente for descumprida na hipótese de o infrator entregar o objeto contratual em desacordo com as especificações, condições e qualidade contratadas e/ou com vício, irregularidade ou defeito oculto que o tornem impróprio para o fim a que se destina.
  - d) multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato quando o infrator der causa à rescisão do mesmo;



- e) multa indenizatória, a título de perdas e danos, na hipótese de o infrator ensejar a rescisão do contrato e sua conduta implicar em gastos à Administração Pública superiores aos contratados.
- 9.1.3. impedimento de licitar e contratar, com o consequente descredenciamento do SUCAF – Sistema Único de Cadastro de Fornecedores do Município de Belo Horizonte nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/02 e do art. 49 do Decreto Municipal nº 17.317/2020.
- 9.1.4. declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, nos termos do inciso IV do art. 87 da Lei nº 8.666/93.
- 9.2. As penalidades de advertência e multa serão aplicadas pelo Diretor competente.
- 9.2.1. Nos casos previstos pela legislação, as multas poderão ser descontadas do pagamento imediatamente subsequente à sua aplicação e/ou da garantia contratual.
- 9.2.2. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a Contratada pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.
- 9.3. A penalidade de impedimento de licitar e contratar será aplicada pelo Secretário Municipal Adjunto competente.
- 9.4. A penalidade de declaração de inidoneidade será aplicada pelo Secretário Municipal competente.
- 9.5. Na notificação de aplicação das penalidades de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar será facultada a defesa prévia no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.
- 9.6. Na notificação de aplicação da penalidade de declaração de inidoneidade será facultada a defesa prévia no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias úteis.
- 9.7. No caso de aplicação das penalidades previstas será concedido prazo de 10 (dez) dias úteis para apresentação de recurso.
- 9.8. As penalidades são independentes entre si, podendo ser aplicadas em conjunto ou separadamente, após a análise do caso concreto e não exime a Contratada da plena execução do objeto contratado.
- 9.8.1. Na hipótese de cumulação a que se refere o subitem acima serão concedidos os prazos para defesa e recurso aplicáveis à pena mais gravosa.
- 9.9. O atraso injustificado superior a 30 (trinta) dias corridos será considerado como inexecução total do Contrato, devendo o instrumento respectivo ser rescindido, salvo razões de interesse público devidamente explicitadas no ato da autoridade competente pela contratação.

## **CLÁUSULA DÉCIMA: DA EXTINÇÃO/RESCISÃO**



10.1. O presente contrato extinguir-se-á ao seu término, sem necessidade de qualquer notificação ou interpelação ou judicial ou extrajudicial, podendo, no entanto, ser rescindido a qualquer tempo.

10.1.1. Não havendo interesse na renovação do contrato, estando o período contratual em curso, tanto a CONTRATADA quanto o CONTRATANTE deverão oficializar o fato, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias de seu encerramento.

10.2. O presente contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas na legislação, desde que formalmente motivado nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, bem como nas hipóteses de a Contratada:

10.2.1. infringir quaisquer das cláusulas ou condições do presente contrato;

10.2.2. entrar em regime de falência, dissolver-se ou extinguir-se;

10.2.3. transferir ou ceder o presente contrato a terceiros, no todo ou em parte;

10.2.4. recusar-se a receber qualquer ordem ou instrução para melhor execução deste contrato, insistindo em fazê-lo com imperícia ou desleixo;

10.2.5. deixar de executar o serviço, abandonando-o ou suspendendo-o por mais de 2 (dois) dias seguidos, salvo por motivo de força maior, desde que haja comunicação prévia e imediata ao Contratante;

10.2.6. deixar de comprovar o regular cumprimento de suas obrigações trabalhistas, tributárias e sociais;

10.2.7. ser declarada inidônea e/ou suspensa e/ou impedida do direito de licitar ou contratar com a Administração Municipal;

10.2.8. ceder ou transferir, total ou parcialmente o objeto contratado, exceto na hipótese de serviço secundário que não integre a essência do objeto, desde que expressamente autorizada pelo Contratante, mantida em qualquer caso a integral responsabilidade da Contratada.

10.2.9. associar-se com outrem, bem como realizar fusão, cisão, incorporação ou integralização de capital, salvo com expressa autorização do Contratante.

10.2.10. nos casos em que a CONTRATADA estiver envolvida em casos de corrupção, nos termos da Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

10.3. A rescisão do contrato poderá ser:

I - determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados no subitem anterior;

II - amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração;

III - judicial, nos termos da legislação;



## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DA RESCISÃO POR INTERESSE PÚBLICO**

Este contrato poderá ser rescindido por ato unilateral do Contratante, devidamente justificado, quando o interesse público assim o exigir, sem indenização à Contratada, a não ser em caso de dano efetivo disso resultante.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA GARANTIA**

- 12.1. O presente contrato será garantido por meio de ....., no valor de R\$....., equivalente a 5% (cinco por cento) do valor contratual.
- 12.2. A caução em dinheiro só será devolvida após o cumprimento total das obrigações contratuais.
- 12.3. A cobertura do seguro-garantia vigorará até a extinção das obrigações do tomador, devendo este efetuar o pagamento do respectivo prêmio, por todo o período da garantia, independentemente do prazo de vigência indicado na apólice.
- 12.4. A garantia na forma de Fiança Bancária terá sua vigência até o cumprimento total das obrigações contratuais.
- 12.5. O Município de Belo Horizonte poderá utilizar, total ou parcialmente, da garantia exigida para se ressarcir de multas estabelecidas neste contrato.
- 12.6. O valor da garantia poderá ser utilizado total ou parcialmente para o pagamento de qualquer obrigação, obrigando-se a Contratada a fazer a respectiva reposição no prazo máximo e improrrogável de 02 (dois) dias úteis, contado da data em que for notificada.
- 12.6.1. A garantia somente será liberada ou restituída após a execução de todas as obrigações contratuais e desde que não haja no plano administrativo, pendência de qualquer reclamação a elas relativas.
- 12.7. Havendo necessidade de alteração da garantia, a CONTRATADA deverá efetuar a pertinente adequação, no prazo estabelecido pela CONTRATANTE, sob pena de aplicação das sanções administrativas pertinentes.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DA PROTEÇÃO E TRANSMISSÃO DE INFORMAÇÃO, DADOS PESSOAIS E/OU BASE DE DADOS**

- 13.1. A Contratada obriga-se ao dever de proteção, confidencialidade e sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso, inclusive em razão de licenciamento ou da operação dos programas/sistemas, nos termos da Lei nº 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores, durante o cumprimento do objeto descrito no presente instrumento contratual.
- 13.1.1. A Contratada obriga-se a implementar medidas técnicas e administrativas suficientes visando a segurança, a proteção, a confidencialidade e o sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso a fim de evitar acessos não autorizados, acidentes, vazamentos acidentais ou ilícitos que causem destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento não previstos.
- 13.1.2. A Contratada deve assegurar-se de que todos os seus colaboradores, consultores e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas atividades, tenham acesso e/ou





conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais, respeitem o dever de proteção, confidencialidade e sigilo.

13.1.3. A Contratada não poderá utilizar-se de informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso, para fins distintos ao cumprimento do objeto deste instrumento contratual.

13.1.4. A Contratada não poderá disponibilizar e/ou transmitir a terceiros, sem prévia autorização escrita, informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso em razão do cumprimento do objeto deste instrumento contratual.

13.1.4.1. A Contratada obriga-se a fornecer informação, dados pessoais e/ou base de dados estritamente necessários caso quando da transmissão autorizada a terceiros durante o cumprimento do objeto descrito neste instrumento contratual.

13.1.5. A Contratada fica obrigado a devolver todos os documentos, registros e cópias que contenham informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha tido acesso durante a execução do cumprimento do objeto deste instrumento contratual no prazo de 30 (trinta) dias corridos contados da rescisão contratual, restando autorizada a conservação apenas nas hipóteses legalmente previstas.

13.1.5.1. À Contratada não será permitido deter cópias ou backups, informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha tido acesso durante a execução do cumprimento do objeto deste instrumento contratual.

13.1.5.1.1. A Contratada deverá eliminar os dados pessoais a que tiver conhecimento ou posse em razão do cumprimento do objeto deste instrumento contratual tão logo não haja necessidade de realizar seu tratamento.

13.1.6. A Contratada deverá notificar, imediatamente, a Contratante no caso de vazamento, perda parcial ou total de informação, dados pessoais e/ou base de dados.

13.1.6.1. A notificação não eximirá a Contratada das obrigações e/ou sanções que possam incidir em razão da perda de informação, dados pessoais e/ou base de dados.

13.1.6.2. A Contratada que descumprir nos termos da Lei nº 13.709/2018 suas alterações e regulamentações posteriores, durante ou após a execução do objeto descrito no presente instrumento contratual fica obrigado a assumir total responsabilidade e ao ressarcimento por todo e qualquer dano e/ou prejuízo sofrido, incluindo sanções aplicadas pela autoridade competente.

13.1.7. A Contratada fica obrigado a manter preposto para comunicação com o Contratante para os assuntos pertinentes à Lei nº 13.709/2018 suas alterações e regulamentações posteriores.

13.1.8. O dever de sigilo e confidencialidade, e as demais obrigações descritas na presente cláusula, permanecerão em vigor após a extinção das relações entre a Contratada e o Contratante, bem como, entre a Contratada e os seus colaboradores, subcontratados,



consultores e/ou prestadores de serviços sob pena das sanções previstas na Lei nº 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores, salvo decisão judicial contrária.

- 13.1.9. O não cumprimento de quaisquer das obrigações descritas nesta cláusula sujeitará a Contratada a processo administrativo para apuração de responsabilidade e, conseqüente, sanção, sem prejuízo de outras cominações cíveis e penais.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 14.1. A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme previsto nos §§1º e 2º, art. 65 da Lei nº 8.666/93.
- 14.2. A tolerância do Contratante com qualquer atraso ou inadimplência por parte da Contratada, não importará de forma alguma em alteração ou novação.
- 14.3. A critério exclusivo e mediante prévia e expressa autorização do Contratante, a Contratada poderá, em regime de responsabilidade solidária, sem prejuízo das suas responsabilidades contratuais e legais, subcontratar parte do serviço, até o limite estabelecido de 30% (trinta por cento) do valor do contrato.
- 14.3.1. Caso haja a subcontratação, obriga-se a Contratada a celebrar Contrato com inteira obediência às condições previstas neste Contrato e sob a sua inteira e exclusiva responsabilidade, respondendo pela qualidade dos serviços contratados e pelo inadimplemento de irregularidades jurídico/fiscais e trabalhistas quando relacionadas com o objeto do contrato, não havendo qualquer vínculo ou relação de nenhuma espécie entre o Contratante e a subcontratada, inclusive no que pertine a medição e pagamento direto a subcontratada.
- 14.3.2. Não será permitida a subcontratação do ATENDIMENTO HUMANO (via canal telefônico ou eletrônicos), visto que são as parcelas tecnicamente mais complexas e de valor mais significativo do objeto.
- 14.4. O Equilíbrio Financeiro desta contratação de prestação de serviço especializado somente ocorrerá se proveniente de fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém de consequência incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurado álea econômica extraordinária e extracontratual.
- 14.4.1. Fica estabelecido que as convenções coletivas, acordos de categorias e outros semelhantes não são eventos imprevisíveis, supervenientes ou previsíveis, porém de consequência incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DO ANEXO**

Vincula-se ao presente contrato o instrumento convocatório, bem como a proposta da Contratada, nos termos do art. 55, XI, da Lei nº 8.666/93 e é anexo ao presente instrumento e dele faz parte integrante o Anexo I – Projeto Básico.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DA PUBLICAÇÃO**



A publicação do extrato do presente contrato no Diário Oficial do Município – DOM, correrá por conta e ônus do Contratante.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DO FORO**

Fica eleito o foro da Comarca de Belo Horizonte, renunciando-se a qualquer outro por mais privilegiado que seja, para dirimir qualquer dúvida ou pendência oriunda do presente instrumento.

E por estarem justas e contratadas, assinam as partes o presente contrato, em 2 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo:

Belo Horizonte,

.....  
Secretário(a) Municipal de .....

.....  
Representante da Empresa

### **ANEXO I**

#### **PROJETO BÁSICO**

**(QUANDO DA ELABORAÇÃO DESTE CONTRATO TRANSCREVER O ANEXO I DO  
EDITAL)**