



AGÊNCIA NACIONAL DO PETRÓLEO, GÁS NATURAL E BIOCOMBUSTÍVEIS
Avenida Rio Branco, 65, 12º a 22º andares - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-004
Telefone: (21) 2112-8100 e Fax: @fax_unidade@ - <http://www.anp.gov.br>

EDITAL Nº 90.025/2026

Processo nº 48610.206304/2026-74

PREGÃO ELETRÔNICO **AGENCIA NACIONAL DO PETROLEO, GAS NATURAL E BIOCOMBUSTIVEIS - ANP**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90.025/2026
Contratação nº 182/2026 (Compras.gov.br)
Processo Administrativo nº 48610.206304/2026-74

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que a AGENCIA NACIONAL DO PETROLEO, GAS NATURAL E BIOCOMBUSTIVEIS - ANP, CNPJ nº 02.313.673/0002-08, por meio da SGA - Coordenação de Aquisições, sediada na Av. Rio Branco, nº 65, 12º andar, Centro - Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-004, realizará licitação, na modalidade Pregão, na forma Eletrônica, com critério de julgamento Menor Preço, com base na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

Data e hora da Sessão Pública: Conforme divulgação no sistema Compras.gov, no PNCP, no DOU e no Site da ANP.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de serviços contínuos de Central de Atendimento ligada à Ouvidoria da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - ANP, para prestação de serviços continuados de atendimento multimeios ao usuário externo, incluindo canais de atendimento eletrônico, humano, ativo e receptivo, sistemas eletrônicos de atendimento ao cidadão em uso pela Administração Pública Federal, e disponibilização da infraestrutura tecnológica e instalações físicas, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formado por 4 (quatro) itens, conforme tabela constante no Termo de Referência/Projeto Básico, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste certame os interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da licitação e que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

2.2. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicaf até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.3. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluía a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da

licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.4. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.5. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.6. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, nos limites previstos da [Lei Complementar nº 123 de 2006](#).

2.7. Não poderão disputar esta licitação:

2.7.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.7.2. sociedade que desempenhe atividade incompatível com o objeto da licitação;

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

2.7.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.7.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

2.7.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.7.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.7.8. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.7.9. sociedades cooperativas;

2.7.10. pessoas físicas;

2.8. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.9. O impedimento de que trata o item 2.7.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.10. A vedação de que trata o item 2.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3. ORÇAMENTO ESTIMADO SIGILOSO

3.1. O orçamento estimado da presente contratação não será de caráter sigiloso.

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

4.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

4.3.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a

proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

4.3.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);

4.3.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);

4.3.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

4.4. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus [arts. 42 a 49](#), observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021](#).

4.4.1. considerando que o grupo único não é de participação exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

4.5. Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, a pessoa jurídica:

4.5.1. de cujo capital participe outra pessoa jurídica;

4.5.2. que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;

4.5.3. de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.5.4. cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada pela Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.5.5. 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 art. 3º da referida lei;

4.5.6. que participe do capital de outra pessoa jurídica;

4.5.7. 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;

4.5.8. 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;

4.5.9. constituída sob a forma de sociedade por ações.

4.5.10. cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade.

4.6. O licitante deverá declarar em campo próprio do sistema que desenvolve programa de integridade, nos termos do Decreto nº 12.304, de 2024, e da [Portaria Normativa SE/CGU nº 226, de 9 de setembro de 2025](#), para fazer jus ao benefício do critério de desempate previsto no art. 60, caput, inciso IV, da lei n. 14.133, de 2021.

4.7. A falsidade da declaração de que trata os itens 4.3, 4.4 ou 4.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.

4.8. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta até a abertura da sessão pública.

4.9. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.10. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

4.11. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

4.11.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

4.11.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

4.12. O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema.

4.13. O valor final mínimo parametrizado na forma do item 4.11 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

4.14. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

4.15. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

Grupo

5.1.1. Valor expresso em Reais (R\$).

Grupo	Item	Descrição	Periodicidade
1	1	Atendimento escrito	Unitário
	2	Atendimento Telefônico Ativo	Unitário
	3	Atendimento Telefônico Receptivo	Unitário
	4	Atendimento Eletrônico URA	Unitário

5.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

5.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

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

5.5. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.

5.6. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

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

- 5.8. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;
- 5.9. Os licitantes devem respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência;
- 5.10. O descumprimento das regras supramencionadas pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

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

- 6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 6.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 6.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 6.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 6.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item
- 6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 6.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 6.8. O intervalo mínimo de diferença de valor entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de 1% (um por cento).
- 6.8.1. É vedada a oferta de lances com mais de 02 (duas) casas decimais após a vírgula.
- 6.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.
- 6.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa aberto.
- 6.11. No modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 6.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 6.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 6.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação .
- 6.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o , auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 6.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
- 6.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 6.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 6.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

6.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

6.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

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

6.18. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial, caso a contratação não se enquadre nas vedações dos [§§1º e 2º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021](#). O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos [arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), regulamentada pelo [Decreto nº 8.538, de 2015](#).

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

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

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

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

6.18.5. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

6.19. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances).

6.20. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

6.20.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

6.20.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

6.20.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, nos termos do [Decreto nº 11.430, de 2023](#), e da [Instrução Normativa SEGES/MGI nº 382, de 17 de setembro de 2025](#);

6.20.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme [Decreto nº 12.304, de 2024](#), e [Portaria Normativa SE/CGU nº 226, de 9 de setembro de 2025](#).

6.21. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

6.21.1. empresas brasileiras;

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

6.21.3. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).

6.22. Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos em lei, a escolha do licitante vencedor ocorrerá por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

6.23. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo definido para a contratação, o Pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

6.23.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

6.23.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

6.23.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

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

6.23.5. É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

6.24. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta que deverá:

6.24.1. Ser digitada em língua portuguesa, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada pelo licitante ou seu representante legal;

6.24.2. Conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento;

6.24.3. Conter a razão social, CNPJ, endereço completo, e-mail e telefone para contato da empresa, além do nome completo do seu Representante Legal.

7. DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133, de 2021, legislação correlata e no item 2.7 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1. SICAF;

7.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS;

7.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP e

7.1.4. Lista de licitantes inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União.

7.2. A consulta aos cadastros será realizada no nome e no CNPJ da empresa licitante.

7.2.1. A consulta no CEIS quanto às sanções previstas na Lei nº 8.429, de 1992, também ocorrerá no nome e no CPF do sócio majoritário da empresa licitante, se houver, por força do art. 12 da citada lei.

7.3. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas ao CEIS, CNEP e Lista de licitantes inidôneos pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU.

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

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

7.4.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

7.4.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

7.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o Pregoeiro verificará se o licitante faz jus ao benefício aplicado.

7.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o Pregoeiro

examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

7.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

- 7.7.1. conter vícios insanáveis;
- 7.7.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência/Projeto Básico;
- 7.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecer acima do preço máximo definido para a contratação;
- 7.7.4. não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- 7.7.5. não cumpra os critérios de aceitabilidade de preços definidos no Termo de Referência.
- 7.7.6. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

7.8. Considerando que se tratam de serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

7.9. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o item anterior, só será considerada após diligência do Pregoeiro, que comprove:

- 7.9.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
 - 7.9.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.
- 7.10. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 7.11. Erros no preenchimento da proposta não constituem motivo para a sua desclassificação. A proposta poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;
- 7.11.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;
- 7.12. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

8.2. Permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

8.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

8.4. Permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

8.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou digitalizados, assinados eletronicamente por chaves públicas brasileiras - ICP-Brasil..

8.6. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133, de 2021.

8.7. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei .

8.8. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

8.9. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que sua proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

8.10. Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.

8.10.1. O licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agendado no e-mail msaito@anp.gov.br, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.

8.10.2. Caso o licitante opte por não realizar vistoria, poderá substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

8.11. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

8.11.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

8.12. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

8.12.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

8.13. A verificação pelo Pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

8.13.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 2 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro.

8.14. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

8.14.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

8.15. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 8.13.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro, a apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, em até 2 (duas) horas, para:

8.15.1. a aferição das condições de habilitação do licitante, desde que decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame;

8.15.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

8.15.3. suprimimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;

8.15.4. suprimimento da ausência de certidão e/ou documento de cunho declaratório expedido por órgão ou entidade cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública.

8.16. Findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.

8.17. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que

não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.18. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.13.1

8.19. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

8.20. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação (art. 4º do Decreto nº 8.538/2015).

9. DO TERMO DE CONTRATO

9.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado termo de contrato:

9.2. O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o termo de contrato, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

9.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou instrumento equivalente, a Administração poderá:

b) disponibilizar acesso a sistema de processo eletrônico para que seja assinado digitalmente em até 5 (cinco) dias úteis.

9.4. Os prazos dos itens 9.2 e 9.3 poderão ser prorrogados, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

9.5. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

9.6. Antes da assinatura do contrato será exigido o Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal - Cadin e a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste Edital, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

9.6.1. A existência do registro do Cadin constitui fator impeditivo para a contratação.

10. DOS RECURSOS

10.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

10.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

10.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

10.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

10.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

10.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

10.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

10.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

10.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

10.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

10.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico

11. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

11.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

11.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a Pregoeiro/a durante o certame;

11.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

11.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

11.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

11.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

11.1.2.4. apresentar proposta em desacordo com as especificações do edital;

11.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

11.1.4. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato no prazo estabelecido pela Administração;

11.1.5. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação

11.1.6. fraudar a licitação;

11.1.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

11.1.7.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

11.1.7.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

11.1.8. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

11.1.9. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

11.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

11.2.1. advertência;

11.2.2. multa;

11.2.3. impedimento de licitar e contratar e

11.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

11.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

11.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.

11.3.2. as peculiaridades do caso concreto

11.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes

11.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública

11.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

11.4. A multa será recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

11.4.1. Para as infrações previstas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3, a multa será de 0.5% a 15% do valor do contrato licitado.

11.4.2. Para as infrações previstas nos itens 11.1.4, 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7, 11.1.8 e 11.1.9, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

11.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

11.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

11.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das

infrações administrativas relacionadas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo o qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

11.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7, 11.1.8 e 11.1.9, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 11.1.1, 11.1.2, 11.1.3 e 11.1.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

11.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 11.1.4, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

11.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

11.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

11.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

11.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

11.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

11.15. Para a garantia da ampla defesa e contraditório dos licitantes, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

11.15.1. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no Sicafe serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

12. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

12.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

12.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

12.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento deverão ser realizados pela forma eletrônica, pelos seguintes meios: email para **ca@anp.gov.br**

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

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

12.6. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

13.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame

na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

13.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

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

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

13.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

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

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

13.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

13.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico <https://www.gov.br/anp/pt-br/aceso-a-informacao/aquisicoes-licitacoes-contratos/licitacoes-administrativas>

13.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

13.11.1. ANEXO I - Minuta de contrato.

13.11.2. ANEXO II - Termo de Referência SEI 6167440.

13.11.2.1. Apêndice do Anexo II –Termo de Ciência e Concordância.

Rio de Janeiro ,

.....
Superintendente de Gestão Administrativa e Aquisições



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO PESSANHA CAVALCANTI, Pregoeiro**, em 23/07/2026, às 09:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **THIAGO MARIANO DE SOUZA, Superintendente Adjunto de Gestão Administrativa e Aquisições**, em 23/07/2026, às 12:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.anp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **6167917** e o código CRC **EC688610**.



AGÊNCIA NACIONAL DO PETRÓLEO, GÁS NATURAL E BIOCOMBUSTÍVEIS
Avenida Rio Branco, 65, 12º a 22º andares - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-004
Telefone: (21) 2112-8100 e Fax: @fax_unidade@ - http://www.anp.gov.br

MINUTA DE CONTRATO

Processo nº 48610.206304/2026-74

ANEXO I MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021
SERVIÇOS CONTÍNUOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA - LICITAÇÃO

AGENCIA NACIONAL DO PETROLEO, GAS NATURAL E BIOCOMBUSTIVEIS - ANP

Processo Administrativo nº 48610.206304/2026-74

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº _____, QUE FAZEM, ENTRE SI, A AGENCIA NACIONAL DO PETROLEO, GÁS NATURAL E BIOCOMBUSTIVEIS - ANP, E A EMPRESA _____.

A AGENCIA NACIONAL DO PETRÓLEO, GÁS NATURAL E BIOCOMBUSTIVEIS - ANP, com sede na Av. Rio Branco, nº 65, 12º andar, Centro, na cidade de Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-004, inscrita no CNPJ sob o nº 02.313.673/0002-08, neste ato representada por ARTUR WATT NETO, Diretor Geral, nomeado pela Portaria nº ..., de _____, publicada no DOU em _____, portador da Matrícula Funcional nº _____, doravante denominado CONTRATANTE, e a empresa _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, sediada na _____, bairro _____, na cidade de _____, CEP _____, doravante designado CONTRATADA, neste ato representada por _____, conforme atos constitutivos da empresa OU procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº 48610.206304/2026-74 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº 90025/2026, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços contínuos de Central de Atendimento ligada à Ouvidoria da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - ANP, para prestação de serviços continuados de atendimento multimeios ao usuário externo, incluindo canais de atendimento eletrônico, humano, ativo e receptivo, sistemas eletrônicos de atendimento ao cidadão em uso pela Administração Pública Federal, e disponibilização da infraestrutura tecnológica e instalações físicas, a serem executados sem regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

Grupo	Item	Especificação	Un. Medida	Quantidade Mensal	Quantidade Anual	Valor Mensal	Valor Anual
	1	Atendimento escrito	Unidade	1.000	12000	R\$	R\$

Grupo	Item	Especificação	Un. Medida	Quantidade Mensal	Quantidade Anual	Valor Mensal	Valor Anual
1	2	Atendimento Telefônico Ativo	Unidade	1.000	12000	R\$	R\$
	3	Atendimento Telefônico Receptivo	Unidade	10.000	120.000	R\$	R\$
	4	Atendimento Eletrônico (URA)	Unidade	5.000	60.000	R\$	R\$
Total							R\$

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. O Edital da Licitação;
- 1.3.3. A Proposta do CONTRATADO;
- 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

1.4. O regime de execução é o de empreitada por preço unitário.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável, sucessivamente, por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o CONTRATADO, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

- 2.2.1. Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação tem natureza continuada;
- 2.2.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com a informação de que o objeto tenha sido prestado regularmente;
- 2.2.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do objeto;
- 2.2.4. Haja manifestação expressa do CONTRATADO informando o interesse na prorrogação;
- 2.2.5. Seja comprovado que o CONTRATADO mantém as condições iniciais de habilitação; e
- 2.2.6. Não haja registro no Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal (Cadin).

2.3. O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.5. O contrato não poderá ser prorrogado quando o CONTRATADO tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

5.1 O valor mensal da contratação é de R\$..... (...), perfazendo o valor total de R\$..... (...).

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3 O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao CONTRATADO dependerão dos quantitativos efetivamente executados.

CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

6.1. O prazo para pagamento ao CONTRATADO e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – REAJUSTE

7.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do CONTRATANTE:

- 8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo CONTRATADO, de acordo com o contrato e seus anexos;
- 8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- 8.1.3. Notificar o CONTRATADO, por escrito, sobre vícios, defeitos incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas,

certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.6. Efetuar o pagamento ao CONTRATADO do valor correspondente à execução ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.7. Aplicar ao CONTRATADO as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Não praticar atos de ingerência na administração do CONTRATADO, tais como:

8.1.8.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto CONTRATADO;

8.1.8.2. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do CONTRATADO;

8.1.8.3. demandar a funcionário do CONTRATADO a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação; e

8.1.8.4. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do CONTRATADO.

8.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;

8.1.10.1. A Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo CONTRATADO no prazo máximo de 30 (trinta) dias;

8.1.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

8.1.13. Prever período antecedente à expedição da ordem de serviço para verificação de pendências, liberação de áreas ou adoção de outras providências cabíveis para a regularidade do início de sua execução, caso seja necessário.

8.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo CONTRATADO com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do CONTRATADO, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. O CONTRATADO deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.5. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o CONTRATADO deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

9.5.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

9.5.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

9.5.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do CONTRATADO ;

9.5.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

9.5.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

9.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto do contrato;

9.7. Comunicar ao Fiscal do contrato tempestivamente, observada a urgência da situação, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual, não ultrapassando o prazo de 24 (vinte e quatro) horas;

9.8. Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

9.9. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.10. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação;

9.11. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;

9.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.13. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja

satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.14. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE;

9.15. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados;

9.16. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;

9.17. Fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;

9.18. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

9.19. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;

9.20. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados;

9.21. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação pertinente;

9.22. Não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008;

9.23. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;

9.24. Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato;

9.24.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.25. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do CONTRATANTE ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.26. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;

9.27. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;

9.28. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho e instalações em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;

9.29. Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC), quando for o caso;

9.30. Garantir o acesso do CONTRATANTE, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;

9.31. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;

9.32. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

9.33. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

9.34. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;

10. CLÁUSULA DÉCIMA- OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do CONTRATADO eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.5. É dever do CONTRATADO orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.6. O CONTRATANTE poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o CONTRATADO atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.7. O CONTRATADO deverá prestar, no prazo fixado pelo CONTRATANTE, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.8. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.8.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.9. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.10. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. As regras acerca de infrações e sanções administrativas referentes à execução do contrato são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o CONTRATANTE, mediante justificativa formal de que não dispõe de créditos orçamentários para sua continuidade ou de que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.2.1. Nesse caso, a extinção antecipada ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, garantido um prazo mínimo de dois meses para ciência formal do contratado, devendo ser observada a regra do art. 183 da Lei nº 14.133, de 2021 para a contagem deste prazo. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.3. O contrato poderá ser extinto com fundamento na ausência de créditos orçamentários ou na perda de vantagem contratual antes da data de aniversário, desde que ocorra com ônus para o CONTRATANTE, conforme previsto no art. 138, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

13.4. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133, de 2021, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.6. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.7. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.8. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.8.1. Do balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.8.2. Da relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.8.3. Das indenizações e multas.

13.9. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

13.10. O CONTRATANTE poderá ainda:

13.10.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo CONTRATADO, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e

13.10.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei n.º 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor do CONTRATADO decorrentes do contrato.

13.11. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o CONTRATADO mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

14.2. O CONTRATADO é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.4. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do CONTRATANTE, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.

14.5. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

I) Gestão/unidade: 323031/32205;

II) Fonte de recursos: 1050/1052/3050;

III) Programa de trabalho: 25.122.0032.2000.0001;

IV) Elemento de despesa: 339037.01;

VI) Nota de empenho:.....;

15.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

16.1. Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais

normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao CONTRATANTE divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei nº 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei nº 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto nº 7.724, de 2012.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Rio de Janeiro, Seção Judiciária de RJ, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021.

.....
AGENCIA NACIONAL DO PETROLEO, GAS NATURAL E BIOCOMBUSTIVEIS
ARTUR WATT NETO
Diretor Geral

.....
Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS

1-

2-



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO PESSANHA CAVALCANTI, Pregoeiro**, em 23/07/2026, às 09:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.anp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **6167979** e o código CRC **81971937**.

AGENCIA NACIONAL DO PETROLEO - ANP - RJ

Termo de Referência 204/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
204/2026	323031-AGENCIA NACIONAL DO PETROLEO - ANP - RJ	MINA SAITO	22/07/2026 19:05 (v 0.11)
Status			
ASSINADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra	182/2026	48610.206304/2026-74

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

(Processo Administrativo nº 48610.206304/2026-74)

TERMO DE REFERÊNCIA

CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de serviços contínuos de Central de Atendimento ligada à Ouvidoria da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis, para prestação de serviços continuados de atendimento multimeios ao usuário externo, incluindo canais de atendimento eletrônico, humano, ativo e receptivo, sistemas eletrônicos de atendimento ao cidadão em uso pela Administração Pública Federal, e disponibilização da infraestrutura tecnológica e instalações físicas, a ser executado de forma contínua, conforme especificações e condições constantes deste instrumento e seus anexos, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento[A1] .

	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL [A2] [A3]
GRUPO ÚNICO	1	Atendimento escrito	20605	Unidade	1.000	12.000	R\$3,89	R\$46.680,00
	2	Atendimento Telefônico Ativo	20605	Unidade	1.000	12.000	R\$4,52	R\$54.240,00
	3	Atendimento Telefônico Receptivo	20605	Unidade	10.000	120.000	R\$10,12	R\$1.214.400,00
	4		20605	Unidade	5.000	60.000	R\$0,62	R\$37.200,00

	Atendimento Eletrônico (URA)						
	TOTAL			17.000	204.000		R\$1.352.520,00

1.2. Os quantitativos foram baseados nas médias dos anos anteriores, conforme detalhado no item 5.24 deste Termo de Referência. Não houve atendimento ativo nos anos anteriores, lançamos o quantitativo de mil unidades mensais por segurança. Quanto aos quantitativos referentes aos atendimentos receptivos e eletrônicos, consideramos a média anual dos anos anteriores e também os últimos meses de 2026, pois houve um aumento significativo nos volumes de atendimentos que impactaram a continuidade do contrato.

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.3. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como **comum(ns)**, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.[A4]

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.4. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que o atendimento ao usuário externo não pode ser interrompido, faz parte da atividade institucional da ANP, na recepção de diversas manifestações, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

Prazo de vigência

1.5. O prazo de vigência da contratação é de **12 meses** contados **da assinatura do contrato**, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.6. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.[A5]

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.[A1]

2.2. O objeto inclui:

2.2.1. operação da Central de Atendimento multimeios, com atendimento escrito, eletrônico e humano, ativo e receptivo, este último em primeiro e segundo níveis com todas as manifestações registradas em sistema próprio da CONTRATADA;

2.2.1.1. Quando as demandas não forem integralmente resolvidas na URA, o atendimento será automaticamente transferido para o atendimento humano, iniciando-se o 1º Nível de Atendimento, de forma integrada e contínua.

2.2.1.2. Sempre que as informações necessárias à resolução da demanda não estiverem disponíveis na base de conhecimento, ou o atendimento em 1º nível não for suficiente, passará para o 2º nível sendo:

2.2.1.2.1. Registrado na Plataforma Fala.BR, em casos de manifestações de Ouvidoria;

2.2.1.2.2. Em casos de manifestações que não sejam de Ouvidoria, encaminhado para a ANP, através do sistema da CONTRATADA, com tratamento e finalização da manifestação pelo próprio sistema.

2.2.1.3. Após o cadastro na Plataforma Fala.BR, considera-se encerrado o serviço prestado pela CONTRATADA;

2.2.2. Manutenção de sistema CRM 'Customer Relationship Management' para a ANP;

2.2.2.1. O acesso à plataforma deverá ser integrado e compartilhado com a CONTRATANTE, por meio das funcionalidades já existentes no sistema. A CONTRATADA deverá, ainda, fornecer, por meio da referida plataforma, relatórios on-line por serviço, instituição e tipo de atendimento, bem como relatórios consolidados, que permitam à Administração acompanhar, auditar e avaliar o atendimento prestado, em conformidade com os requisitos contratuais.

2.2.2.2. Disponibilização de logins para acesso ao sistema em diferentes níveis de acesso, para diferentes perfis.

2.2.2.3. Integração de dados com sistemas governamentais, incluindo Fala.BR e demais sistemas transacionais e bancos de dados da CONTRATANTE;

2.2.3. formulários de contato presentes no sítio da ANP na internet e em sistemas de atendimento ao cidadão em uso, ou que venham a ser utilizados, pelo governo federal;

2.2.4. relatórios contendo o detalhamento de atendimentos ativos, escritos, eletrônicos e humanos, separadamente, e em uma única interface;

2.2.5. recursos humanos e treinamento;

2.2.6. instalações físicas e mobiliário apropriado;

2.2.7. estrutura e equipamentos de telecomunicações;

2.2.8. equipamentos de informática e infraestrutura de rede.

2.3. Plataforma Fala.BR:

2.3.1. O Fala.BR é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal. Por meio dela o usuário pode enviar pedidos de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria (denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações) aos órgãos e entidades.

2.4. Uso obrigatório da Plataforma Fala.BR

2.4.1. A Plataforma Fala.BR é de uso obrigatório para o registro e tratamento das manifestações da sociedade no âmbito das ouvidorias, nos termos da Lei nº 13.460/2017 e do Decreto nº 9.492/2018.

2.4.2. O registro no Fala.BR poderá ocorrer de forma manual ou integrada, devendo, em qualquer hipótese, ser preservados os requisitos de integridade, auditoria e rastreabilidade.

2.5. Integração entre o sistema da CONTRATADA e o Fala.BR

2.5.1. Os sistemas deverão ser integrados, permitindo o envio de manifestações registradas no sistema próprio da CONTRATADA para o Fala.BR.

2.6. Todas as manifestações deverão ser registradas no sistema próprio da CONTRATADA.

2.7. Todas as manifestações deverão possuir apenas um número de registro, ou seja, número de protocolo do sistema da CONTRATADA. Em casos de manifestações de segundo nível, cadastradas no Fala.BR, no registro do sistema da CONTRATADA, deve estar disponível o número do protocolo do Fala.BR.

2.8. As quantidades estimadas possuem caráter meramente referencial, não constituindo obrigação de contratação ou pagamento em sua integralidade, uma vez que a remuneração da CONTRATADA dar-se-á exclusivamente pelas quantidades efetivamente executadas, observadas as unidades de medida e as regras previstas no Instrumento de Medição de Resultados – IMR.

2.9. Definições

2.9.1. Atendimento - tem início por meio de mensagem e/ou telefonema de pessoa física ou representante de empresa - o manifestante - e compreende todas as interações ocorridas, até sua conclusão.

2.9.1.1. Se uma mesma manifestação passar por diferentes modalidades de atendimento (ex.: eletrônico, escrito, receptivo ou ativo), ela gerará apenas um pagamento ao contratado.

2.9.1.1.1. Manifestação iniciada na URA e concluída no humano - para fins de pagamento, considera-se atendimento receptivo;

2.9.1.1.2. Manifestação iniciada na URA, continuada no humano, interrompida e retornada - para fins de pagamento, considera-se atendimento receptivo.

2.9.2. Manifestante - pessoa física ou representante de empresa cuja ação desencadeia o atendimento, escrito e/ou falado.

2.9.3. Manifestação - ação inicial do manifestante e/ou demais interações ocorridas ao longo do atendimento.

2.9.4. Atendimento Escrito - é considerado o atendimento recebido por formulário disponibilizado pela CONTRATADA no site da ANP, e registrado no sistema próprio da CONTRATADA, gerando protocolo automaticamente para o manifestante. As diversas interações escritas correspondentes ao atendimento gerado por um único usuário compreendem um atendimento individual, enquanto não for finalizado. Todos os atendimentos escritos devem ser identificados por número de protocolo.

2.9.5. Atendimento Ativo e Receptivo - são consideradas as ligações telefônicas envolvendo atendimento humano. Todas as ligações devem ser gravadas, admitida eventual perda de 0,5%, identificáveis pelo número de protocolo recebido pelo usuário externo, enquanto perdurar o contrato.

2.9.6. Atendimento Eletrônico - é considerado o atendimento realizado por meio da URA com duração superior a trinta segundos, finalizados antes do envio ao atendimento humano.

2.9.6.1. Ligações Abandonadas em Fila: Após a URA, que entram na fila aguardando atendimento humano, mas que são encerradas antes do referido atendimento.

2.9.7. Ligações Abandonadas - são consideradas as ligações telefônicas atendidas pela URA e desligadas antes do término da mensagem eletrônica.

2.9.8. Período - ano, mês, semana, dia, hora, minutos e intervalos de tempo, de modo em geral.

2.9.9. Unidade - Diretorias, Superintendências e demais divisões que compõem a ANP.

2.10. SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO:

2.10.1. Este serviço envolve a execução das seguintes atividades:

2.10.1.1. atendimento e registro de solicitações, denúncias, pedidos de informações, sugestões, elogios e reclamações relacionadas aos serviços da ANP, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre as atividades da Agência referentes à fiscalização e à regulação, de acordo com os scripts que serão desenvolvidos em conjunto com a ANP;

2.10.1.2. realização do teleatendimento, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;

2.10.1.3. registro e encaminhamento das ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos scripts ou esses recomendem registro de ocorrência) a outra instância de tratamento e solução;

2.10.1.4. retornos decorrentes de quedas, interrupções ou desconexões de chamadas.

2.11. SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO ATIVO:

2.11.1. O serviço de teleatendimento ativo consiste na realização de pesquisas de opinião e campanhas de divulgação, bem como outras aplicações pertinentes a que se referem os serviços da Central de Atendimento a serem identificadas pela ANP, conforme descrito a seguir:

2.11.1.1. realização de ligações telefônicas aos usuários, com objetivo de realizar pesquisas de opinião e campanhas de divulgação dos serviços prestados pela ANP.

2.11.2. A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do teleatendimento ativo, elaborar relatórios gerenciais detalhados, contendo os resultados alcançados, bem como a análise qualitativa e quantitativa do serviço prestado.

2.11.3. Caberá à ANP definir o período, o escopo, o conteúdo e a quantidade de ligações a serem realizadas nos serviços de teleatendimento ativo para realização de pesquisas de opinião e campanhas de divulgação.

2.11.4. **Os atendimentos ativos devem ser precedidos de autorização da ANP.**

2.11.5. Não serão computados como atendimentos ativos os retornos decorrentes de quedas, interrupções ou desconexões de chamadas.

2.12. SERVIÇO DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO VIA URA (Unidade de Resposta Audível)

2.12.1. Consiste no serviço de atendimento eletrônico receptivo de chamadas, realizado por meio de equipamento URA - Unidade de Resposta Audível, compreendendo o uso de mensagens previamente gravadas. Atua, ainda, na distribuição das chamadas para o atendimento humano realizada por meio de DAC - Distribuidor Automático de Chamadas integrado com a URA e na realização de pesquisa de satisfação do usuário quanto ao atendimento realizado.

2.12.1.1. A CONTRATADA será responsável pela veracidade das informações obtidas com a pesquisa de satisfação, podendo a ANP, a qualquer tempo, auditar a pesquisa de satisfação diretamente no sistema da CONTRATADA.

2.12.2. Este serviço deverá observar os seguintes aspectos:

2.12.2.1. permanecer ativo durante os sete dias da semana, 24 horas por dia.

2.12.2.2. utilizar árvore de voz homologada pela ANP; e

2.12.2.3. realizar a distribuição de chamadas direcionadas para o atendimento humano, por meio do Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) integrado com a URA.

2.12.3. Para efeitos de atendimento eletrônico, serão consideradas somente os chamados que excedam a 30 segundos após início na URA, conforme fatura mensal para o número 0800 970 0267.

2.13. SERVIÇO DE ATENDIMENTO ESCRITO:

2.13.1. O serviço de atendimento de manifestações escritas será realizado pela Central de Atendimento a partir de formulários disponibilizado pela CONTRATADA na página da ANP, e registrado no sistema próprio da CONTRATADA, gerando protocolo automaticamente para o manifestante. As diversas interações escritas correspondentes ao atendimento gerado por um único usuário compreendem um atendimento individual, enquanto não for finalizado. Todos os atendimentos escritos devem ser identificados por número de protocolo.

2.13.2. As manifestações escritas, concluídas através do sistema da CONTRATADA, também deverão prever a pesquisa de satisfação como os demais tipos de atendimentos.

2.14. NÍVEIS DE TELEATENDIMENTO

2.14.1. O teleatendimento receptivo será efetuado em 2 (dois) níveis de serviços, conforme especificidade e complexidade dos serviços, o volume de demandas e o nível de qualidade exigido, descritos a seguir:

2.14.1.1. Primeiro Nível - Teleatendimento receptivo aos consumidores, a ser realizado a partir de consultas aos sistemas da ANP e à base de conhecimentos (scripts e respostas padronizadas).

2.14.1.2. Segundo Nível - Este nível de serviço é destinado a providenciar a solução/resposta de solicitações, pedidos de informações, sugestões, críticas e reclamações apresentadas pelos cidadãos que não foram solucionadas no primeiro nível do teleatendimento receptivo. As soluções/respostas serão enviadas à Central de Atendimento para que

sejam utilizadas no retorno aos cidadãos solicitantes e devidamente registradas na base de conhecimento e disponibilizadas para futuros atendimentos.

2.14.1.2.1. O atendimento em segundo nível, caso ocorra, é parte integrante do atendimento telefônico receptivo e não será remunerado à parte.

2.14.2. As atividades de apoio ao atendimento incluem:

2.14.2.1. implantação de scripts de atendimento;

2.14.2.2. manutenção de toda documentação relacionada aos atendimentos em meio eletrônico; e

2.14.2.3. execução de serviços gerais de apoio, tais como elaboração de planilhas, relatórios, tratamento e manutenção de dados e informações.

2.14.3. As posições de atendimento deverão ser monitoradas em tempo real, através de códigos pelos aparelhos de supervisão, back offices ou softwares para essa função.

2.14.4. A configuração do DAC deverá permitir o acesso com monitoria pela Ouvidoria da ANP.

2.14.5. O serviço a ser prestado pelos profissionais admitidos pela CONTRATADA deve incluir ainda:

2.14.5.1. a coleta e análise qualitativa de dados e informações, com objetivo de identificar as principais demandas decorrentes de falhas nos procedimentos;

2.14.5.2. atividades de desenvolvimento, adequação e manutenção de aplicativos/softwares dos sistemas de informações e serviços da ANP, em conjunto com profissionais da Agência, voltados para o atendimento e serviços prestados ao usuário pela Central de Atendimento, tais como:

2.14.5.2.1. criação de integrações com sistemas da ANP para a automatização de atendimentos e serviços, por meio de webservices ou API's (Application Programming Interface);

2.14.5.2.2. alteração, ampliação ou integração de novas API's e/ou webservices a serviços já automatizados;

2.14.5.2.3. análise, programação, desenvolvimento e implantação de sistemas, incluindo a modelagem de dados e projetos, para as atividades inerentes ao processamento das solicitações dos cidadãos;

2.14.5.2.4. manutenção e evolução dos sistemas e aplicativos, com acompanhamento da adequação de cada sistema às necessidades dos usuários e da ANP, para o seu perfeito funcionamento;

2.14.5.2.5. otimização do fluxo de informações entre cidadãos, Central de Atendimento e ANP, possibilitando consultas, análises, relatórios, solicitações de serviços e outras demandas dos cidadãos; e

2.14.5.2.6. integração da página da ANP ao banco de dados da Central de Atendimento e desenvolvimento de rotinas de consulta de dados utilizando-se a tecnologia DTS (Data Transformation Server) e/ou SSIS (SQL Server Integration Services).

2.15. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

2.15.1. Os produtos resultantes dos serviços objeto deste Termo de Referência, em qualquer hipótese, serão de propriedade material da ANP e a ela deverão ser entregues sem nenhum tipo de restrição de uso e ônus, a qualquer tempo, sendo vedada a sua utilização pela CONTRATADA.

2.15.1.1. Toda informação gerada ou manipulada no âmbito da prestação do serviço é propriedade da ANP, o que inclui o registro do atendimento realizado, gravações telefônicas e das telas acessadas pelos operadores, bem como das trilhas de auditoria geradas.

2.15.1.2. A ANP deverá possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas da CONTRATADA, relacionados com a prestação de serviço.

2.15.1.3. Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA zelar por si e por seus sócios e empregados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados, conforme previsto no Decreto nº 4.553, de 27 de dezembro de 2002.

2.15.1.4. A CONTRATADA deverá restituir imediatamente à ANP, quando do término do serviço ou quando for solicitada, todos os documentos sob sua guarda, salvo as informações, dados e papéis de trabalho que forem essenciais para a comprovação da execução e qualidade técnica dos serviços, os quais serão mantidos pela CONTRATADA, em seus arquivos, pelo prazo máximo de 5 (cinco) anos, de acordo com as regras profissionais. Em caso de perda de quaisquer informações da ANP, a CONTRATADA deverá notificar por escrito a ANP, imediatamente.

2.15.1.5. A guarda das cópias de segurança de toda a informação gerada ou manipulada no âmbito da prestação de serviço deve ser realizada em local seguro e distinto daquela onde se encontra a informação original.

2.15.1.6. Não terão tratamento de confidencialidade as informações ou fatos de domínio público.

2.15.2. A CONTRATADA deve garantir que o ambiente da Central de Relacionamento da ANP seja exclusivo, durante os horários de atendimento humano previstos neste Termo de Referência.

2.15.2.1. A CONTRATADA deverá estruturar ambiente controlado para atendimento à ANP, de modo que quaisquer dos recursos de tecnologia da informação utilizados não poderão ser compartilhados por terceiros, o que inclui equipamentos de infraestrutura de rede, servidores, bem como mecanismos de backup e fitas utilizados.

2.15.2.2. As estações de trabalho e servidores utilizados no âmbito da prestação do serviço deverão possuir sistema antivírus e firewall devidamente habilitados e atualizados, sendo de inteira responsabilidade da CONTRATADA a configuração, manutenção e monitoramento desses sistemas.

2.15.2.3. A CONTRATADA deve fornecer os recursos de TI necessários para viabilizar a comunicação segura entre a sua rede e a rede da ANP, o que inclui o fornecimento do equipamento necessário para implementar o controle do tráfego de rede, roteadores, e canais (links) de acesso eventualmente necessários.

2.15.2.4. A CONTRATADA deverá fornecer os mecanismos (hardware e software) necessários para implementar o devido controle do tráfego dos dados originados ou destinados a equipamentos utilizados no âmbito da prestação do serviço. Tal mecanismo deve permitir a análise com base no estado das conexões controladas (stateful inspection) e atender eventuais requisitos de infraestrutura.

2.15.2.5. A CONTRATADA será responsável pela segurança em sua rede de dados, de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas pela ANP.

2.15.2.6. O acesso às instalações da Central de Relacionamento deverá ter sistema de monitoramento por imagens, incluindo a guarda destas por até um ano.

2.15.3. A CONTRATADA deverá prover segurança mediante identificação individual dos empregados locados na Central de Relacionamento, utilizando as contas que lhes forem atribuídas, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, pois todas as ações efetuadas através desta serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

2.15.3.1. O acesso às informações será restrito ao quadro técnico alocado para a execução dos serviços.

2.15.3.2. No caso de prestadores de serviços com acesso ao ambiente de operação da Central de Relacionamento, deverá constar do contrato de prestação de serviço, cláusula de sigilo e de penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais da ANP, mesmo após o término do Contrato.

2.15.3.3. Para os casos de demissão do funcionário ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

2.15.3.4. Revogação imediata de acessos a ambientes e sistemas destes funcionários; e

2.15.3.5. Impedimento de acesso destes ao ambiente de operação da Central de Relacionamento durante seu horário de funcionamento para atendimento por humanos.

2.15.3.6. Deverá, também, ser expresso claramente no contrato de trabalho a penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais da ANP, mesmo após o término do Contrato.

2.15.3.7. A CONTRATADA responderá solidariamente com seus agentes empregados e prepostos no caso de violação do compromisso de confidencialidade ora assumido, sujeitando-se a arcar com indenização por perdas e danos patrimoniais e morais e/ou lucros cessantes decorrentes da quebra do sigilo, salvo se ficar comprovado que a divulgação ocorreu por motivo de caso fortuito ou força maior, obrigação legal ou inexistência de culpa ou dolo.

2.15.4. Todo atendimento realizado no âmbito da prestação do serviço deve ser registrado com vistas a permitir a formação de trilhas de auditoria que possibilitem, no mínimo, a identificação do número telefônico que originou a chamada, data e hora da demanda, bem como ao número identificador do registro da demanda associado.

2.15.5. É facultada à ANP a realização de auditorias no ambiente vinculado ao atendimento da ANP, a qualquer tempo e sem a necessidade de autorização prévia.

2.16. EQUIPE CENTRAL DE ATENDIMENTO

2.16.1. A CONTRATADA deve contar, além do atendimento eletrônico, com profissionais próprios para atendimento humano, com comprovação em recrutamento e seleção de pessoal com perfil adequado para os serviços de operação da Central de Atendimento.

2.16.2. O quantitativo de pessoas, a ser dimensionado pela CONTRATADA, deverá considerar eventuais ausências e férias, visando sua substituição, de forma a garantir que os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência sejam atingidos.

2.16.2.1. O recrutamento, a seleção e o treinamento do pessoal destinado à Central de Atendimento, também são tarefas de responsabilidade da CONTRATADA.

2.16.3. Sempre que a ANP solicitar, a CONTRATADA deverá apresentar todos os dados utilizados para dimensionamento de cada equipe e recursos alocados na prestação dos serviços, incluindo esquemas de contingência, 'transbordo' de ligações telefônicas, atendimentos especiais, surtos de demanda, entre outras situações.

2.16.4. O dimensionamento das equipes deverá ser calculado pela CONTRATADA utilizando-se a tabela Erlang-C, para cada horário, dia de semana e em função das respectivas informações de TMA (Tempo Médio de Atendimento), de tempo médio pós-atendimento (TMP), do volume estimado de ligações e dos níveis de serviço estabelecidos no presente Termo.

2.16.5. Para fins de dimensionamento das equipes e recursos para prestação dos serviços a CONTRATADA deverá considerar as variáveis de TMA (Tempo Médio de Atendimento) e do volume diário de ligações constantes neste Termo de Referência.

2.16.6. Para o dimensionamento das equipes dedicadas ao atendimento das solicitações encaminhadas por formulário eletrônico, a tabela Erlang-C construída e a medição dos serviços prestados) deverá utilizar o volume de registros em substituição ao volume de ligações.

2.16.7. O dimensionamento das equipes segundo a tabela Erlang-C deve levar em consideração os aspectos inerentes à legislação trabalhista do setor, como a quantidade de pausas previstas para a jornada, bem como escala de férias e eventuais ausências dos colaboradores.

2.16.8. São requisitos básicos para o atendimento, os descritos abaixo:

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

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

2.16.9. É de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de suporte técnico, tendo em vista a não interrupção dos serviços a serem prestados.

2.17. TREINAMENTO

2.17.1. Do Plano de Trabalho, citado no item 7, deve constar um período de capacitação para os atendentes humanos designados, com relação ao conhecimento dos segmentos downstream, midstream e upstream da Agência, visando melhor esclarecer o usuário externo, após assinatura do Contrato.

2.17.2. O treinamento constará de atividades que envolvam o conhecimento das atividades e atribuições da ANP, conforme manuais e instruções a serem fornecidos pela Agência e, eventualmente, a presença de técnicos dos quadros do órgão público.

2.17.2.1. A capacitação poderá ser realizada, na modalidade presencial, semipresencial ou a distância.

2.17.3. Quando da contratação de novos atendentes humanos, a CONTRATADA providenciará o respectivo programa de treinamento mencionado.

2.17.4. A CONTRATADA deverá ministrar treinamentos periódicos a seus empregados, a título de reciclagem ou em caráter excepcional, quando houver necessidade.

2.17.4.1. A CONTRATADA deverá especificar as atividades que serão desenvolvidas com o objetivo de manter os profissionais motivados, garantindo a qualidade dos serviços prestados e baixa rotatividade.

2.17.5. Excepcionalmente, quando julgar necessário, a ANP poderá utilizar seus próprios servidores para ministrar treinamento referente aos seus programas, resoluções, projetos e políticas.

2.18. PARÂMETROS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DO ATENDIMENTO PELA CENTRAL

2.18.1. O atendimento das ligações recebidas pelo número de Discagem Direta Gratuita/DDG serão acompanhados desde o início da manifestação até o seu encerramento completo.

2.18.2. Em 90% (noventa por cento) das chamadas diárias, o atendimento eletrônico deve ser iniciado, preferencialmente, em até 15 segundos de espera e o atendimento receptivo (humano), no máximo, em até 60 segundos de espera.

2.18.3. A repetição de ocorrências fora do especificado no item anterior em 3 (três) dias consecutivos, na média diária, será objeto de proposição de solução em até 24 horas que deverá ser submetida à apreciação da ANP.

2.18.4. A ANP monitorará os andamentos prestados por meio dos relatórios gerados pela CONTRATADA.

2.18.5. O número DDG a ser divulgado será fornecido pela ANP e as despesas com as chamadas telefônicas dos usuários da Central de Atendimento, serão de responsabilidade da ANP.

2.18.6. A ANP poderá, de forma aleatória, fazer contato com os usuários de seu serviço de atendimento, visando aferir o seu nível de satisfação com os serviços prestados.

2.19. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual [2026], conforme detalhamento a seguir:

- I. ID PCA no PNCP: 02313673000127-0-000001/2026;
- II. Data de publicação no PNCP: 14/05/2025;
- III. Id do item no PCA: 503;
- IV. Classe/Grupo: 859 - OUTROS SERVIÇOS DE SUPORTE;
- V. Identificador da Futura Contratação: 323031-182/2026;

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.[A1]

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade[A2]

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.1.1. *Respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.;*

4.1.2. *Adotar práticas de sustentabilidade e de racionalização no uso de materiais e serviços, incluindo uma política de separação dos resíduos recicláveis descartados e sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, conforme Decreto n. 5.940/2006.;* e

4.1.3. *Realize um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes.*

Subcontratação[A6]

4.2. *Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.*

Garantia da contratação[A8]

4.3. *Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a 5% (**cinco** por cento) do valor **total** da contratação[A9] . [A10]*

4.4. *Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato. [A12]*

4.4.1 *A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.*

4.4.2. *Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.*

4.4.3. *A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.*

4.4.4. *Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.*

4.4.5. *Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.*

4.5. *Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.[A13]*

4.6. *Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.*

4.7. *No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.*

4.8. *Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.*

4.8.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

4.9. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

4.9.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.9.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

4.9.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.

4.10. A apólice do seguro-garantia ou a fiança bancária deverá ter cobertura para o pagamento direto ao empregado das verbas devidas em razão da inadimplência do Contratado.

4.10.1. O pagamento direto não pode estar condicionado ao trânsito em julgado de decisão judicial, sendo suficiente decisão definitiva em processo administrativo, que apure o montante devido[A14].

4.11. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

4.12. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

4.13. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada[A15].

4.14. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.14.1. O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

4.14.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

4.15. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

4.15.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

4.15.2. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

4.16. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

4.17. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

4.18. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

4.19. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

Vistoria

4.20. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços, já que a instalação física é de responsabilidade da CONTRATADA..

Instalação de escritório

4.21. Considera-se imprescindível para a adequada execução dos serviços contratados[A18] que o fornecedor possua ou venha a instalar escritório contendo estrutura administrativa mínima, sem restrição geográfica, desde que a localização física da instalação tenha viabilidade técnica compatível com a prestadora do serviço de telefonia utilizada pela CONTRATANTE, razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução[A2]

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. Início da execução do objeto: Em até 15 dias da assinatura do contrato.

5.1.2. O cronograma de implantação será realizado conforme disposto abaixo.

ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE	PRAZO (até)*
Reunião Preliminar	ANP/CONTRATADA	imediato
Entrega do Plano de Trabalho de Implantação	CONTRATADA	5 dias
Análise de Plano de Trabalho de Implantação	ANP	3 dias
Apresentação da prévia do Sistema de Atendimento	CONTRATADA	13 dias
Início da operação	CONTRATADA	15 dias

5.1.3 A CONTRATADA será considerada apta para o início da operação quando concluir a implantação da estrutura operacional prevista neste Termo de Referência e comprovar o atendimento aos requisitos mínimos necessários à prestação dos serviços, comunicando formalmente à ANP a disponibilidade para realização dos testes de aceitação com vistas à homologação da solução.

5.1.3.1 Em razão da necessidade de assegurar a continuidade da prestação dos serviços, o início da operação não estará condicionado à disponibilização de todas as funcionalidades do sistema de atendimento, desde que estejam plenamente operacionais as funcionalidades essenciais à execução dos serviços, ao registro e tratamento das manifestações, ao monitoramento dos atendimentos e à fiscalização contratual.

As funcionalidades remanescentes deverão ser disponibilizadas pela CONTRATADA e homologadas pela ANP no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, contado da data de início da operação, conforme cronograma previamente apresentado pela CONTRATADA e aprovado pela fiscalização do contrato.

5.1.4. Deve estar previsto no Plano de Trabalho proposto, bem como no rol de atividades a serem executadas, os equipamentos necessários ao atendimento aos deficientes auditivos e da fala.

5.1.5. Caso, durante os testes de aceitação ou no processo de homologação, sejam identificadas inconformidades em relação às especificações estabelecidas neste Termo de Referência, a ANP notificará formalmente a CONTRATADA, descrevendo as não conformidades verificadas.

A CONTRATADA deverá promover as correções necessárias no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento da notificação, salvo quando, em razão da complexidade da correção, apresentar justificativa técnica fundamentada, cuja aceitação ficará a critério da fiscalização do contrato.

O descumprimento injustificado do prazo estabelecido sujeitará a CONTRATADA às sanções previstas no contrato, observado o devido processo administrativo e o disposto nos arts. 156 a 163 da Lei nº 14.133/2021.

5.1.6. Na hipótese de o prazo de apresentação do Plano de Trabalho e do Cronograma excederem a 30 (trinta) dias corridos, a ANP poderá optar pela rescisão do contrato.

5.1.7. Do Plano de Trabalho deverá constar item referente à capacitação inicial da equipe de teleatendentes.

5.1.8. Por ocasião do início e ao longo da contratação poderão ser ministrados pela ANP cursos e capacitações visando atualização da equipe de teleatendentes envolvida neste contrato, em formato presencial, semipresencial ou a distância.

5.2. Plano de Trabalho

5.2.1. A CONTRATADA deverá apresentar proposta técnica contendo Plano de Trabalho e Cronograma detalhado de implantação de todo o projeto, para análise e aprovação final pela Contratante.

5.2.2. Do Plano de Trabalho a ser elaborado, além de todo previsto no item 7.5., deverão constar, obrigatoriamente:

5.2.2.1. forma de implantação dos serviços de atendimento a serem executados pela Central de Atendimento; e

5.2.2.2. formas de atualização das bases de conhecimentos.

5.2.3. A CONTRATADA deverá descrever no Plano de Trabalho os procedimentos e ferramentas operacionais de atendimento, incluindo:

5.2.3.1. Scripts sobre cada um dos tipos de classificação de solicitações: descrição do diálogo do teleatendente com os cidadãos (perguntas típicas e suas respostas) e dos procedimentos a serem adotados para a resolução do problema, registros de solicitações, sugestões, críticas e reclamações.

5.2.3.2. Atividades de reformulação constante da URA - Unidade de Resposta Audível - de forma que se torne ferramenta interativa, amigável e com altos índices de retenção, em função da implantação de técnicas e de recursos para sua humanização.

5.2.3.3. O serviço de tratamento de novas rotinas de fluxos de atendimento da Central de Atendimento contemplará, no Plano de Trabalho, a execução de atividades em conjunto com profissionais da ANP, visando o levantamento de procedimentos e rotinas da Agência com vistas a otimizar e adequar os procedimentos.

5.2.4. A CONTRATADA elaborará, após interação com os profissionais da Agência, um roteiro de atendimento que deverá conter o diagrama e a descrição do fluxo de atendimento de chamadas a ser obedecido pelo teleatendente.

5.2.5. Do Plano de Trabalho, finalmente, deverão constar:

ITEM	ASSUNTO
1	Cronograma de atividades para a implantação da Central de Atendimento.
2	Endereço completo do local onde será instalada a Central de Atendimento.
3	Descrição e detalhamento dos processos de atendimento, árvore de motivos, mapeamento, documentação e procedimentos; ações de transição, de continuidade, de comunicação e de estabilização e qualidade.
4	Descrição completa do detalhamento dos recursos humanos quanto aos aspectos de recrutamento e seleção de pessoal, treinamento, reciclagem, <i>motivação, feedback</i> , ações de segurança do trabalho.
5	Descrição dos métodos preventivos operacionais a serem implementados quanto às circunstâncias da execução do atendimento em analogia ao planejamento e ao correto funcionamento da Central de Atendimento consoante ao fluxo de tráfego de chamadas realizado.
6	Metodologia a ser aplicada na realização das pesquisas de satisfação com os usuários da Central de Atendimento e na execução do processo de monitoria a ser implementado.
7	Informações sobre a configuração de rede e da conectividade dos equipamentos, esquema técnico da interligação dos links de comunicação, incluindo os prazos, identificação dos servidores de Domínio DNS (<i>Domain Name System</i>), máscara de rede e endereçamento IP por parte da CONTRATADA que serão utilizados na prestação dos serviços.
8	Plano de instalação customizado para as necessidades da ANP das funcionalidades do Sistema de Registro do Atendimento e da Base de Conhecimento.
9	Detalhamento do Plano de Acompanhamento de Engenharia de Tráfego de ligações a ser implementado no ambiente da Central de Atendimento.
10	Plano de Gerenciamento da Manutenção da Qualidade que defina e monitore as fases operacionais a fim de verificar a necessidade de mudanças ou realinhamento de processos, bem como análise e controle estatístico da qualidade dos processos para sustentar o padrão de qualidade adequado ao melhor funcionamento ou proposição de melhorias atinentes.
11	Descrição do Sistema de atendimento interligado à exportação e impressão de Relatórios

12	Modelo dos Relatórios a serem encaminhados à ANP
13	Atividades envolvendo ações sustentáveis tais como, descarte do lixo eletrônico e sua descrição, bem como outras formas sustentáveis de reutilização e reaproveitamento de material

5.2.6. A árvore de motivos será desenvolvida a partir de subsídios fornecidos pela ANP e, igualmente, obtida junto à empresa contratada anteriormente para prestar serviço semelhante à ANP, no período relacionado à transferência de conhecimentos.

Local e horário da prestação dos serviços

5.3. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: *[na instalação física de responsabilidade da CONTRATADA]* [A4] ;

5.4. Os serviços serão prestados no seguinte horário: *[24 (vinte e quatro) horas por dia, sendo 12 (doze) horas diárias, em que haverá disponibilização de atendimento humano, no período das 08:00 às 20:00 horas, de segunda a sexta feira, não incluído os sábados, domingos e feriados nacionais e, de 24 (vinte e quatro) horas diárias para atendimento eletrônico, por meio de Unidade de Resposta Audível - URA, incluindo sábados, domingos e feriados.]*.

Rotinas [A5] a serem cumpridas

5.4.1. A execução contratual observará as rotinas *[abaixo]*:

5.4.1.1. A execução deverá ser realizada em formato não distribuído, uma vez que esta contratação envolve conhecimentos específicos relacionados às regulamentações e aos sistemas em uso pela ANP, além de temas sensíveis envolvendo denúncias.

5.4.1.2. Para a prestação do serviço deverá ser utilizada linha de discagem direta gratuita/DDG com os caracteres numéricos 0800 970 0267, atualmente em uso pela Agência, devendo ocorrer a portabilidade do número ora mencionado.

5.4.1.3. Atualmente, o fornecimento da linha telefônica da ANP é propiciado pela empresa Claro S.A. Portanto, a licitante vencedora contratada deve localizar-se em área atendida por esta empresa.

5.4.1.4. A execução da Portabilidade, conforme o Regulamento Geral de Portabilidade (RGP), aprovado pela resolução nº 460, de 19 de março de 2007, deverá ser realizada em data e horário acordados com a ANP, de forma a minimizar o impacto da possível interrupção dos serviços de telefonia, devendo ser agendada em um final de semana ou feriado.

5.4.1.5. A análise técnica e tratamento de manifestações que não tiverem solução por meio do atendimento oferecido, em seus diversos níveis, serão encaminhados à Ouvidoria da ANP, para busca de solução conjunta.

5.4.1.6. Ao assinar o Contrato, a licitante contratada concorda que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

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

Materiais a serem disponibilizados

5.5. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:[A6]

5.5.1. *[SISTEMA]*;

- 5.5.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer um sistema para consulta dos relatórios a qualquer momento. Esta ferramenta será acessada pela ANP tanto no mesmo local físico da operação da Central quanto remotamente, de forma a permitir via web ou diretamente a partir da ANP, o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento dos relatórios, que deverão ser nativos da plataforma de comunicação, de forma a garantir a integridade dos dados.
- 5.5.1.2. O sistema deverá conter as seguintes interfaces, sem prejuízo de outras necessárias ao seu aperfeiçoamento, requeridas ao longo da duração do contrato:
- 5.5.1.2.1. Manifestante - esta tela deve permitir o acompanhamento do manifestante, desde o início, até o final do atendimento, possibilitando acompanhar o percurso do atendimento em primeiro nível, segundo nível, réplica, encaminhamento à ANP, encaminhamento à Ouvidoria, tréplica, recursos, conclusões, com data de início e finalização, CPF ou CNPJ, possibilidade de identificar o IP do computador de origem, número de protocolo, com possibilidade de exportação para excel ou sistema correlato.
- 5.5.1.2.2. Manifestação - relação de todas as manifestações por período, por local, por atendente, por duração, por caminho percorrido ao longo do atendimento, por tipo de manifestação (elogio, crítica, sugestão, reclamação, denúncia, solicitação, outros), com possibilidade de exportação para excel ou sistema correlato.
- 5.5.1.2.3. Atendente - relação de manifestações por atendente em primeiro e segundo nível, período, IP do computador do atendente, número de protocolo, com acompanhamento em tempo real, inclusive chamadas em espera e possibilidade de exportação para excel ou sistema correlato. Deve ainda conter quantidade máxima de canais telefônicos ocupados e quantidade de chamadas em atendimento.
- 5.5.1.2.4. Unidade - relação de manifestações por Unidade da ANP, inclusive com possibilidade pela ANP de resposta na interface do sistema, de tal modo que a Unidade possa: consultar as manifestações de sua área; prestar esclarecimentos, se for o caso; exportar relatórios para excel, ou correlato, por período, tipo de assunto (campo livre) e tipo de manifestação.
- 5.5.1.2.5. Período - consulta às manifestações, por período de ano, mês, semana, dia, hora ou outros espaços de tempo a serem delimitados.
- 5.5.1.2.6. Manifestações/Registros Escritas(os) - manifestações que foram recebidas por formulário disponibilizado pela CONTRATADA no site da ANP, e registrado no sistema próprio da CONTRATADA, gerando protocolo automaticamente para o manifestante, com possibilidade de exportação para excel ou sistema correlato.
- 5.5.1.2.7. Manifestações Telefônicas - consulta aos atendimentos humanos telefônicos, ativos e receptivos, com possibilidade de exportação para excel ou sistema correlato, incluindo números de telefone, protocolos, identificação do manifestante, tipo de manifestação, gravação do atendimento, quantidade máxima e mínima de operador na hora; totalização e médias do mês, ao final de trinta dias; totalização e média dos dias da semana, ao final de cada período;
- 5.5.1.2.8. Manifestações Eletrônicas - consulta aos atendimentos iniciados e concluídos na URA, incluindo ligações abandonadas, ligações concluídas na URA, solicitações finalizadas por script, quantitativo por alternativas selecionadas pelo manifestante, segunda alternativa subsequente selecionada pelo manifestante, duração do atendimento e ligações repassadas ao atendimento humano, ligações recebidas; ligações atendidas no primeiro toque; ligações abandonadas; atendidas em até 15 segundos de espera; atendidas em até 30 segundos de espera; chamadas recebidas e finalizadas na URA; tempo médio de navegação na URA. Esta interface deve propiciar a possibilidade de exportação para excel ou sistema correlato.
- 5.5.1.2.9. Tempo Médio de Espera - por período, com possibilidade de exportação para excel ou sistema correlato.
- 5.5.1.2.10. Tempo Médio de Atendimento - por período e por atendente, com possibilidade de exportação para excel ou sistema correlato.
- 5.5.1.2.11. Pesquisa de Satisfação - registro de avaliações do atendimento por atendente e geral, por período e por nota de 1 a 5 totalizada.
- 5.5.1.2.12. Acompanhamento de atendimentos telefônicos a distância - possibilidade de acompanhamento das ligações em tempo real, entre atendente e usuário externo, pela ANP.

5.5.1.2.13. O usuário poderá acompanhar, por meio de protocolo, o atendimento à sua solicitação, por interface disponibilizada no sistema e/ou telefone.

5.5.1.2.14. O fiscal do contrato deverá justapor os dados recebidos pelo sistema e comparar com o detalhamento da fatura emitida pela companhia telefônica que fornece a linha de discagem direta gratuita.

5.5.2. A CONTRATADA deverá possuir estrutura própria de Central de Atendimento completa, composta de plataforma de comunicação, softwares, equipamentos de rede local e informática e recursos de integração que utilizem tecnologia de ponta, instalações físicas modernas e mobiliários adequados, que suportem o volume de atendimento, nos níveis de serviços definidos neste projeto.

5.5.3. Excepcionalmente, em situações que denotem calamidade pública, emergência em saúde pública, greves de transportes, entre outros impeditivos similares, poderá ser adotado o trabalho em home office pela equipe de colaboradores da empresa CONTRATADA, sem prejuízo da qualidade dos serviços prestados.

5.5.4. A CONTRATADA deverá garantir a segurança dos dados;

5.5.4.1. Nestes casos, a CONTRATADA deverá apresentar plano de contingência a ser homologado pela ANP.

5.5.5. Sistema de Rede Física e Lógica

5.5.5.1. A CONTRATADA deverá implantar na Central de Relacionamento, plataforma de comunicação de solução tecnológica, conforme os seguintes requisitos e exigências:

5.5.5.2. Meio físico deverá ser provido, preferencialmente, com base em uma infraestrutura de fibra óptica;

5.5.5.3. As recomendações elaboradas pela EIA/TIA (Electronic Industries Alliance/Telecommunications Industry Association) e pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) para provimento de serviços de acesso à Internet (Internet Service Providers) deverão ser obedecidas.

5.5.5.4. Topologia: O ambiente topológico da Central de Relacionamentos deverá possibilitar a capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;

5.5.5.5. Capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho (escalabilidade vertical);

5.5.5.6. Escalabilidade dos componentes da Central de Relacionamento nos seguintes aspectos: capacidade de processamento, armazenamento de dados, acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho e acréscimo de número de relatórios contemplados.

5.5.5.7. Capacidade de ser integrada com solução CRM (Customer Relationship Management) e Workflow que deverá compor pacote de software para suporte das operações da Central de Atendimento;

5.5.5.8. Capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle de aplicações;

5.5.5.9. Capacidade de CTI (Computer Telephony Integration), de acordo com a demanda futura da ANP, compondo um ambiente integrado de voz e dados;

5.5.5.10. Interface de música espera;

5.5.5.11. Conexão à Internet (web) permitindo aos administradores, técnicos de suporte e outras pessoas autorizadas, o acesso às informações e relatórios;

5.5.5.12. Sistema de gerenciamento de redes com função de supervisionar e controlar uma rede lan e todos os dispositivos nela conectados;

5.5.5.13. Recursos de administração que permitam o gerenciamento de configuração, de falhas e alarmes, de performance, de número de operações, de forma gráfica, em tempo real (sinalização no momento das ocorrências), possibilitando a intervenção do operador/administrador de rede através de terminal local e do software de gerenciamento, via acesso remoto, através da rede /an/wan.

5.5.5.14. O sistema deve possuir os seguintes níveis de gerenciamento:

5.5.5.14.1. gerenciamento de recursos: permite visualizar os recursos utilizados em tempo real; e

5.5.5.14.2. gerenciamento de alarmes: utilizado para gerenciamento e prevenção de falhas nos componentes da infraestrutura física e tecnológica implantada, que possibilita o envio de emails de notificação, postagem de arquivos via FTP, além de reprodução de alarme sonoro. Para cada parâmetro a ser monitorado, pode-se definir os tipos de alarme, conforme criticidade de cada componente em diferentes níveis.

5.5.6. Computadores

5.5.6.1. Computadores servidores, em número que assegurem a permanente continuidade do serviço, dedicados ou compartilhados, para cada uma das funções básicas de atendimento, tais como: servidor de rede, gestão de atendimento, aplicação e armazenamento de configuração compatível.

5.5.6.2. Estações de trabalho com microcomputadores compatíveis com as características de prestação dos serviços da central de atendimento, com configuração que suporte o funcionamento dos sistemas de atendimento da ANP, e todos com acesso à internet e com pacote de produtividade Microsoft Office ou similar.

5.5.6.3. Equipamentos switches em conformidade com os padrões atuais IEEE e 150, com dimensionamento suficiente para atender as necessidades dos equipamentos previstos.

5.6. A CONTRATADA deve assegurar a segurança da informação, ao apresentar equipamentos e softwares de segurança em sua rede de dados, bem como profissionais capacitados, de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas pela ANP.

5.7. Visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá utilizar equipamentos que possuam as funcionalidades mínimas estabelecidas e que garantam plenamente a qualidade exigida dos serviços contratados.

5.8. O atendimento às funcionalidades mínimas exigidas não impossibilita que a CONTRATADA apresente equipamentos com funcionalidades superiores.

5.9. A ANP não fará nenhuma exigência em relação à marca ou modelo dos produtos utilizados pela CONTRATADA, desde que atendam às configurações e funcionalidades mínimas estabelecidas neste Contrato.

5.10. Equipamentos deverão conter, no mínimo, as seguintes funcionalidades de segurança;

5.10.1. cada colaborador deve possuir login e senha individuais de acesso à sessão de usuário do sistema operacional, pois todas as ações efetuadas por meio do login serão de responsabilidade do colaborador da CONTRATADA;

5.10.2. nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;

5.10.3. todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador;

5.10.4. proteção dos dados contra acesso indevido.

5.11. Será de responsabilidade da CONTRATADA, manter a atualização tecnológica dos hardwares, softwares e eventual licenciamento utilizados na prestação dos serviços, devendo os eventuais custos com a atualização e/ou upgrade serem de responsabilidade total da mesma.

5.11.1. O serviço de Suporte aos Sistemas consiste na execução das seguintes atividades mínimas:

5.11.1.1. realização de manutenção preventiva, preditiva e corretiva de equipamentos da Central de Atendimento;

5.11.1.2. instalação e manutenção de softwares aplicativos e de rede da central de atendimento;

5.11.1.3. configuração de equipamentos de dados;

5.11.1.4.*instalação e manutenção de cabeamento estruturado;*

5.11.1.5.*monitoramento do desempenho da plataforma de comunicação;*

5.11.1.6.*disponibilização de acesso à internet e intranet;*

5.11.1.7.*compatibilização entre os sistemas de teleatendimento da CONTRATADA e da ANP;*

5.11.1.8.*preparação de diagramas de fluxo, mapeamento de processos de atendimento; e*

5.11.1.9.*documentação dos serviços realizados.*

5.12.*Com relação ao software a ser adotado, será de responsabilidade da CONTRATADA:*

5.12.1.*oferecer o número mínimo de licenças para o uso de funcionários da ANP e à operação da Central de Atendimento, caso haja eventual necessidade, considerando-se que atualmente a Agência utiliza sistema próprio;*

5.12.2.*fornecer suporte a manutenção ao produto comercializado pelo período de vigência do contrato;*

5.12.3.*realizar todas as manutenções preventivas e corretivas necessárias ao perfeito funcionamento dos aplicativos de atendimento, seguindo o procedimento de manutenção, conforme acordado no início da operação e de forma compatível com a estrutura do sistema;*

5.12.4.*fornecer modelagem de dados compatível com a respectiva base de dados da ANP, visando o acesso às bases de dados de informações a serem utilizadas;*

5.12.5.*prover uma política de segurança que preserve os dados impedindo qualquer tipo de cópia ou alteração indevida, conforme definida pela ANP.*

5.13. *Os dados das manifestações existentes, fornecidos pela ANP, poderão ser migrados e adaptados ao sistema de atendimento da CONTRATADA, possibilitando o acesso a consultas e alterações de dados.*

5.14. *Sistema de Base de Dados*

5.14.1.*O sistema de base de dados compreende as seguintes funcionalidades:*

5.14.1.1*disponibilização de um servidor de base de dados Microsoft SQL Server 2014 (ou superior) com todas as licenças necessárias;*

5.14.1.2*disponibilização de ferramentas para replicação de bases de dados, através do DTS - Data Transformation Service, nativo do SQL Server, ou SQL Server Integration Services (SSIS), a depender da compatibilidade com os serviços disponíveis na ANP na data da implantação;*

5.14.1.3 *manutenção e atualização tecnológica dos equipamentos e infraestrutura de rede, base de dados e outros componentes da Central de Atendimento;*

5.14.1.4 *disponibilização contínua de energia elétrica, com instalações modernas, incluindo no-break para a plataforma de comunicação e todos os equipamentos das posições de atendimento, além de um grupo gerador para eventuais oscilações ou falta de energia.*

5.15. *DA PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO*

5.15.1. *A CONTRATADA deverá implantar uma solução tecnológica composta de um conjunto de equipamentos /componentes que deve constituir uma Plataforma de Comunicação Multiserviços IP, ou seja, totalmente baseada na integração de todos os equipamentos utilizando o Protocolo Internet, tanto para a integração dos dados como para a comunicação de voz (VoIP-Voice over Internet Protocol), bem como disponibilizar os equipamentos de informática com configuração mínima necessária ao funcionamento da Central de Atendimento.*

5.15.2. *A CONTRATADA deverá fornecer, no mínimo:*

5.15.2.1. 2 (duas) placas de comunicação EI ou SIP, destinadas exclusivamente à ANP, para instalação dos feixes de fibra ótica contendo canais de comunicação para os serviços de chamadas ativas e receptivas, considerando o número 0800 970 0267 - sempre em perfeito funcionamento, para que não haja interrupções na prestação do serviço e também para o caso de ampliação do atendimento;

5.15.2.1.1. Parte dos canais de comunicação será destinado para o teleatendimento de deficientes auditivos através de novo número a ser disponibilizado pela empresa de telefonia, já contratada pela ANP;

5.15.2.1.2. Caso os deficientes auditivos não sejam adequadamente atendidos, a ANP deverá, oportunamente, contratar novo número, por meio de licitação, quando será disponibilizada mais uma placa de comunicação EI ou SIP pela CONTRATADA, sem custo para a ANP.

5.15.2.2. Infraestrutura necessária para se interligar às redes da ANP e da CONTRATADA, através de circuito de comunicação de dados lan to lande 10Mbps a ser utilizado para consulta às bases de dados residentes na ANP.

5.15.2.3. Disponibilização de circuitos de comunicação instalados por percursos físicos distintos de forma a garantir a redundância resultante de ligação ininterrupta entre o escritório da ANP na cidade do Rio de Janeiro, RJ, e a Central de Atendimento, e para evitar que a queda de um dos circuitos ocorra junto com a queda da redundância.

5.15.2.4. Projeto de interligação, se for o caso, entre a Central de Atendimento e a rede de dados do escritório da ANP na cidade do Rio de Janeiro,

5.15.2.5. Em relação aos equipamentos e acessórios utilizados para interligar a CONTRATADA à rede de dados da ANP, destacam-se a:

5.15.2.5.1. capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho;

5.15.2.5.2. escalabilidade dos componentes da Central de Atendimento nos aspectos de capacidade de processamento e armazenamento de dados;

5.15.2.5.3. acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho; e

5.15.2.5.4. acréscimo do número de relatórios contemplados.

5.15.2.5.5. capacidade de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade da Central de Atendimento;

5.15.2.5.6. capacidade de integração com os sistemas de atendimento em uso pela Ouvidoria da ANP, como por exemplo, Fala.BR;

5.15.2.5.7. capacidade, de acordo com as demandas futuras da ANP, de ser integrada com solução de **Customer Relationship Management/CRM**;

5.15.2.5.8. capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle das aplicações;

5.15.2.6. o **hardware** e o **software** da plataforma de comunicação deverão ser projetados de forma integrada para atender simultaneamente, sem perdas ou desconexões, a quantidade de canais por meio de feixes de fibras óticas.

5.16. Sistema de Gerenciamento de Chamadas

5.16.1. O sistema de gestão e operação da Central de Atendimento deve permitir operar em arquitetura Windows /Linux, ambiente WEB, utilizar banco de dados Oracle IIG, SQL SERVER ou outro que seja relacional com linguagem SQL, possuir facilidades de geração de relatórios on-line por período, tipo, função, distribuição de chamadas, chamadas não atendidas, curva de demanda e outros, possuir módulo de consolidação de dados estatísticos tais como indicadores de disponibilidade, indicadores de desempenho, estatística de atendimento por item, período e equipe, tempos de atendimento, histórico de eventos e falhas ocorridas.

5.16.2. O Sistema de gerenciamento de chamadas deverá gerenciar todas as posições ativas ou receptivas, locais ou remotas e deverá ter as seguintes características: a. capacidade gráfica; b. capacidade de gerenciamento de expectativa na fila de espera; c. capacidade de integração com o sistema de Gerenciamento da Força de Trabalho; d. capacidade de monitoração da tela do operador; e. capacidade de gerenciamento do nível de serviço; f. capacidade de fornecer relatórios estatísticos online.

5.16.3. O software de supervisão e monitoramento deverá possuir os seguintes recursos: a. bloquear e desbloquear a posição de operador; b. ajustar o skill do operador de forma individual ou para todo um grupo de operadores; c. colocar a chamada em música de espera; d. transferir a chamada; e. realizar monitoramento em tempo real a partir da tela da supervisão; f. possuir todas as facilidades de um ramal individual do PABX/IP; g. consultar ramais do PABX /IP; visualizar interface gráfica acessada via navegador web, destinado à supervisão online das Posições de Atendimento, sendo essa interface destinada aos administradores do sistema e supervisores do DAC. h. ter web e compatível com navegadores padrão de mercado.

5.16.4. Será de responsabilidade da CONTRATADA fornecer à Ouvidoria da ANP, acesso online, às funcionalidades de consulta e acompanhamento dos relatórios da plataforma de comunicação, isto é, ao Sistema de Gerenciamento de Chamadas, de modo que serão disponibilizadas licenças do Sistema de Gerenciamento de Chamadas, de uso simultâneo, para o pessoal de gestão e fiscalização do contrato, da ANP.

5.16.4.1. O sistema deverá permitir a supervisão e fiscalização remotas da ANP, em tempo real, do desempenho do sistema, possibilitando acompanhar o atendimento fora do seu ambiente de trabalho e:

- a. número de agentes logados;
- b. número de agentes disponíveis;
- c. número de agentes em pausa;
- d. número de agentes ocupados;
- e. número de agentes em pós-atendimento;
- f. número de chamadas em espera;
- g. maior tempo de espera;
- h. número de chamadas entrantes no período;
- i. número de chamadas atendidas;
- j. chamadas abandonadas;
- k. tempo médio de atendimento;
- l. tempo médio de desistência;
- m. tempo médio de espera;
- n. maior tempo de atendimento;
- o. percentual de nível de serviço;
- p. identificação da chamada.

5.17. Distribuidor Automático de Chamadas (DAC)

5.17.1. A telefonia deverá ocorrer através de um DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) com ramais VOIP e facilidades de transferências entre grupos e ramais específicos, recursos de monitoria, captura, caixa postal e intervenção em ligações.

5.17.2. O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da CONTRATADA deverá ser do mesmo fabricante do DAC, de modo a garantir que a solução a ser disponibilizada combinará de forma eficaz o software e o hardware para que toda a arquitetura seja projetada e dimensionada para funcionar de forma integrada e precisa, e gerenciar todas as posições, grupos, especialidades e troncos, gerando relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento.

5.17.3. O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) deverá ter, no mínimo, a seguinte configuração:

5.17.3.1. dispor de comunicação VOIP (Voice Over Internet Protocol) com as posições de atendimento;

5.17.3.2. permitir a escuta de ligações em tempo real através de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante autenticação por senha;

5.17.3.3. possuir interface harmônica de sons para chamadas em espera;

5.17.3.4. apresentar módulo de integração com a URA;

5.17.3.5. apresentar módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas;

5.17.3.6. possuir comunicação de voz e dados via protocolo IP (Internet Protocol);

5.17.3.7. ter capacidade de mensurar o tempo de espera de uma chamada na fila virtual como também informar a previsão do tempo de espera da chamada;

- 5.17.3.8. ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis;
- 5.17.3.9. ter capacidade de identificar as diversas especialidades e rotear as ligações correspondentes;
- 5.17.3.10. ter capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;
- 5.17.3.11. ter capacidade de priorizar tipos de chamadas simultâneas para as distintas especialidades no atendimento humano;
- 5.17.3.12. ter capacidade de identificar e processar a velocidade média de atendimento para decidir a melhor rota para as chamadas entrantes;
- 5.17.3.13. permitir transferência automática das chamadas para outros grupos, ramais e caixa de mensagem, distintas a um ramal em caso de ocupado o atendimento;
- 5.17.3.14. permitir visualizar o desempenho dos teleatendentes, tais como: nome do profissional, quantidade de chamadas atendidas, o tempo médio de conversação;
- 5.17.3.15. permitir visualizar o desempenho da operação de forma sistêmica, no que tange ao tráfego de chamadas desde sua entrada na Central de Atendimento até a posição de atendimento.
- 5.17.3.16. quantificar as situações das chamadas entrantes como atendidas, abandonadas, em espera e os respectivos indicadores de nível de serviço por meio de uma interface de gerenciamento da plataforma;
- 5.17.3.17. permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta;
- 5.17.3.18. permitir a associação de um teleatendente a um modelo multiski/1 que possibilita o atendimento a vários grupos de atendimento simultâneos, com regras de distribuição configuradas a qualquer momento pelo Supervisor;
- 5.17.3.19. permitir a instalação de módulos remotos por meio do protocolo IP, de forma que os módulos remotos possuam todas as funcionalidades dos módulos locais e sejam gerenciados por uma única interface;
- 5.17.3.20. possuir backup local para o software do sistema e configurações;
- 5.17.3.21. apresentar alta disponibilidade com redundância do serviço; e
- 5.17.3.22. possuir o protocolo de comunicação padrão do mercado (exemplo: SIP; H.323).

5.18. Unidade de Resposta Audível -URA

- 5.18.1. O atendimento eletrônico será efetuado através da Unidade de Resposta Audível - URA, com integração CTI (Computer Telephony Integration) - necessária à integração da plataforma de comunicação de voz com o ambiente computacional, inclusive banco de dados - buscando prestar informações e registros de solicitações de serviços prestados pela ANP.
- 5.18.2. Caso seja necessário, poderá ser solicitada a inclusão de mensagens específicas aos cidadãos, medida que deverá ser atendida em até 1 (um) dia útil.
- 5.18.3. A inserção de mensagens aos cidadãos nos casos em que todos os canais estejam ocupados deverá ocorrer sem custos adicionais para a ANP.
- 5.18.4. O serviço deve permitir a realização, pela URA, de pesquisa de satisfação ao final do atendimento prestado, após o consumidor ser informado da pesquisa e desejar participar.
- 5.18.5. As interrupções programadas ocorrerão nos dias, horários e períodos definidos e previamente autorizados pela ANP.

- 5.18.6. Em condições extraordinárias, a pedido da ANP, poderá ocorrer a inclusão de novos scripts de atendimento por URA no sábado, domingo e feriados nacionais ou fora do atendimento estabelecido no item acima, em situações como: desabastecimento de combustíveis, aumento de combustíveis, introdução de novos tipos de combustível, credenciamento de agentes regulados, momentos de pico nas Rodadas de Licitação e outros eventos considerados excepcionais pela ANP.
- 5.18.7. O atendimento eletrônico corresponde às informações e encaminhamentos automatizados realizados pela URA, bastando que o cidadão impute as informações solicitadas pelo sistema, selecionando-as ou discando-as a partir de teclado telefônico.
- 5.18.8. Deverá ser disponibilizado uma URA, com recursos para a criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens de interesse da ANP.
- 5.18.9. Todos os atendimentos prestados pela Central de Atendimento devem ser realizados primeiramente por meio da URA, devendo ser desviados, posteriormente, para o operador se assim for necessário.
- 5.18.10. Deverá possuir recursos de Reconhecimento de Voz (ASR -Automatic Speech Recognition) baseado no idioma português do Brasil e possibilidade de outros idiomas, tais como inglês e espanhol.
- 5.18.11. A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu;
- 5.18.12. A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos, referentes a períodos aleatórios.
- 5.18.13. Todos os atendimentos realizados por telefone tráfegarão inicialmente pela URA, que deverá ser integrada à plataforma de telecomunicações PABX-IP/DAC a ser disponibilizada pela CONTRATADA.
- 5.18.14. A CONTRATADA deverá manter a quantidade de portas/canais de URA diretamente proporcional à quantidade de troncos digitais dos feixes EI ou SIP na proporção 01(um) canal de URA para cada tronco digital.
- 5.18.15. A CONTRATADA deverá manter, também, a quantidade de ramais da solução de PABX/DAC (licença de atendentes) diretamente proporcional à quantidade portas/canais de URA demandadas pela ANP na proporção de 01 (um) ramal para cada canal de URA.
- 5.18.16. Todas as portas simultâneas deverão prover funcionalidades tecnológicas de Reconhecimento e Sintetização de Voz (Automatic Speech Recognition -ASR), Conversão de Texto em Voz (Text-To-Speech - TTS), além de reconhecimento decádico.
- 5.18.17. A Unidade de Resposta Audível deverá ainda:
- 5.18.17.1. ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
- 5.18.17.2. suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência);
- 5.18.17.3. modificar a programação da URA (árvore de voz, fraseologia, e outros) sempre que se considerar necessária a alteração pela CONTRATANTE;
- 5.18.17.4. possuir reconhecimento de ligações roteadas do DAC para a URA, tanto analógicas como digitais;
- 5.18.17.5. possibilitar que os usuários da ANP não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de CUT Through);
- 5.18.17.6. permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;
- 5.18.17.7. apresentar capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações;
- 5.18.17.8. elaborar a árvore de atendimento da URA com o apoio da CONTRATANTE para utilização pela Central de Atendimento.

5.18.17.8.1. *As gravações fraseológicas correrão a expensas da CONTRATADA, cujos custos deverão estar contemplados na proposta.*

5.18.17.8.2. *Caso a ANP solicite a posteriori a inserção de novas opções na Árvore de Atendimento, tal solicitação não se configurará novo serviço implementado para efeito de cobrança financeira.*

5.18.17.8.3. *Todas as gravações fraseológicas da Árvore de Atendimento a serem implementadas na URA deverão ser feitas em estúdio, podendo provisoriamente serem gravadas digitalmente para posterior substituição, desde que solicitado pela CONTRATANTE, devendo ser submetidas à apreciação e homologação da ANP antes de entrarem em produção.*

5.18.17.9. *A opção pelo atendimento humano deve constar na árvore de atendimento da URA como uma das alternativas dentre as opções de escolha inicial pelo manifestante.*

5.19. Sistema de Gravação de Voz

5.19.1. *O Sistema de Gravação de Voz deverá ter as seguintes características:*

5.19.1.1. *compatibilidade e integração total com o DAC;*

5.19.1.2. *capacidade de gravação de voz de todas as posições de Atendimento e Supervisores;*

5.19.1.3. *capacidade de gravação seletiva utilizando seleção baseada em canal, data/hora, usuário/ramal e número do chamador;*

5.19.1.4. *capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir de qualquer estação de operação, supervisão, monitoramento, desde que informadas as chaves de pesquisa, tais como o número chamador, a identificação do usuário, a identificação do operador/supervisor/monitor/outros, os períodos, o número do ramal ou tronco;*

5.19.1.5. *manutenção de arquivo das gravações armazenadas, contados a partir da data de gravação de cada atendimento;*

5.19.1.6. *limitação aos acessos ao gravador, pelos empregados da CONTRATADA, de acordo com as respectivas atribuições, vinculado aos níveis de gerenciamento, com mecanismos de segurança contra acessos indevidos;*

5.19.1.7. *funcionamento de forma ininterrupta de acordo com o funcionamento da Central de Atendimento da ANP;*

5.19.1.8. *início das gravações juntamente com o funcionamento do sistema sem a necessidade de intervenção técnica, comandos específicos ou senhas de acesso, no caso de reinicialização por falta de alimentação elétrica;*

5.19.1.9. *impossibilidade aos recursos de gravação de interferir na comunicação existente no PABX;*

5.19.1.10. *reprodução ou a exportação dos arquivos gravados em formatos compatíveis com o Microsoft Windows - MP#, WAVE, WMA etc.;*

5.19.1.11. *possibilidade de armazenamento das gravações de forma temporária e/ou definitiva mantendo a integridade e perenidade dos dados.*

5.19.2. *A Contratante analisará a qualquer momento amostras selecionadas aleatoriamente de gravações telefônicas de atendimentos e de respostas enviadas por sistema de tecnologia da informação, objetivando verificar se as repostas providas foram as adequadas com base em parâmetros apresentados em documento complementar.*

5.19.3. *As gravações devem atender as seguintes premissas:*

5.19.3.1. *12 (doze) meses para recuperação imediata das conversações;*

5.19.3.2. *12 (doze) meses para recuperação através de procedimentos de pesquisa.*

5.19.4. As gravações digitalizadas permitem a compactação e são indexadas para recuperação por identificação do canal, data/hora, número de protocolo e operador;

5.19.5. As gravações devem ser nomeadas de forma que possibilite a correlação com o atendimento realizado;

5.19.6. As gravações devem ser geradas no formato "mp3", permitindo que os setores da ANP possam escutá-las;

5.19.7. A contratada deverá armazenar os arquivos possibilitando a ANP fazer a transferência das gravações para o seu ambiente;

5.19.8. A contratada deverá fornecer os arquivos em dispositivos de backup;

5.19.9. Obtenção de relatórios gerenciais diversos das informações armazenadas;

5.19.10. Existência de funções de busca rápida e encadeamento de sequência, possibilitando a consulta e/ou localização das gravações a partir do número chamador;

5.19.11. Capacidade de gravação integral das conversações dos atendentes, monitores e quaisquer agentes, no momento de atendimento;

5.19.12. Canais para gravação total para controle de qualidade, associados às posições físicas, podendo ser designados os logins dos atendentes;

5.19.13. Capacidade de armazenamento das gravações das conversações em unidade de fita tipo LTO ou superior.

5.20. Sistema de Gravação de Tela

5.20.1. O Sistema de Gravação de Tela da CONTRATADA deverá possuir as seguintes características:

5.20.1.1. ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC, permitindo à ANP realizar auditoria e avaliação da qualidade dos atendimentos;

5.20.1.2. possuir capacidade de gravação de tela, sob demanda por parte da ANP, no momento do atendimento de uma chamada pelo Operador. As imagens de tela deverão ser capturadas em intervalos de tempo predefinidos, sendo encaminhadas para armazenamento nos servidores da plataforma;

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

5.20.1.4. possuir capacidade de habilitação e configuração da gravação de tela baseado em um percentual de atendimento das chamadas do operador ou do grupo de atendimento/especialidade vinculado (por exemplo, habilitar a gravação de tela para um determinado grupo em 25% das chamadas e para outro grupo em 35% de telas gravadas).

5.21. Aparelhos Telefônicos e Head-Sets

5.21.1. A CONTRATADA deverá utilizar aparelhos telefônicos e head-sets com as seguintes características mínimas:

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

5.21.1.2. utilizar head-sets individuais e adaptáveis aos aparelhos dos Atendentes.

5.22. Sistema de Identificação e Registro de Chamadas Efetuadas (bilhetagem)

5.22.1. O Sistema de Bilhetagem da CONTRATADA deverá possuir as seguintes características:

- 5.22.1.1. permitir a geração de dados para sistemas de monitoramento de custos, gerando relatórios em português do Brasil;
- 5.22.1.2. ser totalmente compatível com integração total com o DAC;
- 5.22.1.3. dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas por meio dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo, no mínimo, número do assinante chamado em ligação local, DDD e DDI, número do ramal que originou a chamada, número de ligações por unidade da federação, data de início e fim da chamada, hora de início e fim da chamada e duração da chamada;
- 5.22.1.4. efetuar a remessa dos registros em tempo real de todas as chamadas;
- 5.22.1.5. permitir que o registro seja gravado em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos registros deverão ser preservados com total integridade;
- 5.22.1.6. permitir agendamento da emissão e impressão automática de relatórios, emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, e envio de relatórios via correio eletrônico;
- 5.22.1.7. gerar relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (DDD, DDI, celular);
- 5.22.1.8. permitir o agendamento da emissão e impressão automática de relatórios;
- 5.22.1.9. emitir relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls, pdf e txt;
- 5.22.1.10. enviar relatórios via e-mail;
- 5.22.1.11. gerar relatórios mensais estatísticos por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado.

5.23. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar um Plano de Contingência, envolvendo componentes críticos, tais como URA, DAC, central telefônica, links, instalações físicas, e servidores entre outros, visando evitar a interrupção dos serviços em caso de acidentes, greves, interrupção no fornecimento de energia, falha no serviço de telefonia, deslizamentos, desmoronamentos, incêndios, problemas com água ou esgoto, entre outras situações, de forma a garantir a continuidade dos atendimentos.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.24. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:[A7]

5.24.1. Histórico de Atendimentos Receptivos;

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média Anual
2023			6635	5015	7574	6037	5866	6260	4956	5498	5297	4653	5779,10
2024	5186	4934	5002	5215	5084	5294	5983	5933	5438	5780	4633	4483	5247,08
2025	5077	4921	4547	5113	4829	4608	2224	14	2983	5051	4239	4226	3986,00
2026	3413	3842	7317	6407									5244,75
Média mês	4558,67	4565,67	5875,25	5437,50	5829	5313	4691	4069	4459	5443	4723	4454	

5.24.2. Histórico de Atendimentos Eletrônicos (URA);

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média Anual
2023			1267	1527	2102	1662	1718	1336	1240	1422	1199	1077	1455,00
2024	962	1179	1229	1237	1353	1247	1100	1288	1149	819	828	1157	1129,00

2025	1034	1142	1563	1231	1327	1175	515	0	3666	1253	1123	788	1234,75
2026	1800	1330	10553	4666									4587,25
Média mês	1265,33	1217	3653	2165,25	1594	1361,33	1111	874,67	2018,33	1164,67	1050	1007,33	

5.24.3. *Histórico de Atendimentos Escritos;*

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média Anual
2023			105	157	180	64	75	142	125	165	234	607	185,40
2024	605	475	596	726	524	618	645	700	738	738	581	565	625,92
2025	612	443	816	773	643	662	505						636,29
2026													
Média mês	608,50	459	505,67	552	449	448	408,33	421	431,5	451,5	407,5	586	

Obs.: Não há atendimentos escritos desde julho de 2025.

5.24.4. *Histórico de Total de Ligações Atendidas;*

	2023	2024	2025	2026
Janeiro		6148	6111	5213
Fevereiro		6113	6063	5172
Março	7902	6231	6110	17870
Abril	6542	6452	6344	11073
Maio	9676	6437	6156	
Junho	7699	6541	5783	
Julho	7584	7083	2739	
Agosto	7596	7221	14	
Setembro	6196	6587	6649	
Outubro	6920	6599	6304	
Novembro	6496	5461	5362	
Dezembro	5730	5640	5014	
TOTAL	72341	76513	62649	39328

5.24.5. *Histórico de Tempo Médio de Atendimento - TMA; e*

	2023	2024	2025	2026
Janeiro		00:07:55	00:08:02	00:08:10
Fevereiro		00:08:12	00:07:52	00:07:28
Março	00:10:48	00:08:04	00:07:10	00:07:00
Abril	00:11:13	00:07:52	00:07:20	00:06:00
Maio	00:10:19	00:07:38	00:06:50	
Junho	00:11:15	00:07:17	00:07:09	
Julho	00:11:14	00:07:03	00:07:15	
Agosto	00:10:09	00:06:24	00:00:25	
Setembro	00:09:55	00:07:14	00:12:09	
Outubro	00:08:42	00:07:36	00:09:08	
Novembro	00:08:15	00:07:10	00:08:16	
Dezembro	00:08:05	00:08:09	00:07:47	

5.24.6. Histórico de Tempo Médio de Espera - TME.

	2023	2024	2025	2026
Janeiro		00:00:29	00:00:46	00:01:53
Fevereiro		00:00:52	00:00:45	00:00:36
Março	00:01:20	00:00:40	00:01:22	00:03:17
Abril	00:01:55	00:00:56	00:01:10	00:02:04
Maio	00:01:17	00:00:48	00:01:03	
Junho	00:01:20	00:00:54	00:00:52	
Julho	00:01:16	00:00:36	00:00:51	
Agosto	00:00:49	00:00:49	00:00:57	
Setembro	00:00:48	00:00:50	00:05:33	
Outubro	00:00:57	00:00:26	00:00:46	
Novembro	00:00:36	00:00:29	00:00:45	
Dezembro	00:00:27	00:00:53	00:00:44	
TOTAL				

Especificação[A14] da garantia do serviço

5.25. O prazo de garantia dos serviços é aquele estabelecido[A15] na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações, sem prejuízo de outras garantias legais ou contratuais aplicáveis.

Procedimentos de transição e finalização do contrato[A17]

5.26. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

5.26.1. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO;

5.26.1.1. Em razão da natureza estratégica desta contratação, nos últimos 60 (sessenta) dias de vigência contratual, a CONTRATADA se obriga a estar disponível para apoiar a CONTRATANTE na transição de conhecimento da execução dos serviços para o vencedor de uma futura licitação para o mesmo objeto ou similar.

5.26.1.2. Tal transferência englobará inclusive o uso das ferramentas, técnicas, documentações e quaisquer itens de configuração que são da responsabilidade da CONTRATADA, e de monitoramento, uso ou gerenciamento para fins de atingir os objetivos de prestação do serviço, sem perda de informações, exigida, inclusive, se necessário, a capacitação de parte dos colaboradores da empresa que continuará a execução dos serviços e providenciando toda a documentação necessária para a devida passagem do conhecimento.

5.26.1.3. Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade da CONTRATANTE, utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pela CONTRATADA ao término do contrato.

5.26.1.4. Todos os perfis de acesso a sistemas e serviços cadastrados a favor dos funcionários da CONTRATADA para fins de execução do objeto deverão, ao término da relação contratual, ser revogados pela administração, cabendo ao Gestor do Contrato tomar as medidas necessárias junto a área competente.

5.26.1.5. Durante o tempo requerido para executar a transferência ao final do contrato, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço adicional que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem ônus para a CONTRATANTE.

5.26.1.5.1. Por esforço adicional entende-se o treinamento nas tarefas, pesquisas, transferência de conhecimento, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e/ou empresa por ele designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado à tarefa de transição.

5.26.1.5.2. *Todos os direitos de propriedade intelectual sobre a documentação e os produtos originados no âmbito do contrato pertencerão à CONTRATANTE.*

5.26.1.5.3. *O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador poderá ensejar a aplicação das sanções dispostas no Termo de Referência.*

Papéis e responsabilidade

5.27. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.27.1. *Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;*

5.27.2. *Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor ou comissão especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;*

5.27.3. *Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;*

5.27.4. *Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;*

5.27.5. *Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.*

5.27.6. *Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:*

5.27.6.1. *exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;*

5.27.6.2. *direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA;*

5.27.6.3. *promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e*

5.27.6.4. *considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.*

5.27.7. *Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;*

5.27.8. *Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;*

5.27.9. *Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;*

5.27.10. *Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;*

5.27.11. *Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo Art. 26, da Lei nº 14.133 de 2021.*

5.27.12. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela CONTRATADA, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

5.28. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.28.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

5.28.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo máximo de 2 (duas) horas em caso de estrutura eletrônica, e no prazo máximo de 2 (dois) dias em caso de infraestrutura física, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

5.28.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

5.28.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

5.28.5. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

5.28.6. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores - SICAF, a empresa CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal/Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS - CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

5.28.7. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;

5.28.8. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

5.28.9. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

5.28.10. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

5.28.11. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

5.28.11.1. Ao final do contrato, todo o material relacionado às gravações, aos registros escritos e demais materiais que constarem no sistema desenvolvido para atender a ANP, recebido durante o tempo de duração da contratação, deverão ser entregues à Contratante;

5.28.11.2. O sistema desenvolvido pela empresa CONTRATADA destinado especificamente à Agência, contendo informações unicamente de interesse da ANP, deverá, ao final do contrato, ser transferido para a Contratante.

5.28.12. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

5.28.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

5.28.14. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

5.28.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

5.28.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

5.28.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

5.28.18. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

5.28.19. O eventual subdimensionamento da proposta não autoriza reequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

5.28.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

5.28.21. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

5.28.22. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, "a" e "b", do Anexo VII - F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

5.28.22.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

5.28.22.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

5.28.23. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

5.28.24. A CONTRATADA deve cumprir a Lei nº 9.472/97, que dispõe sobre a organização do serviço de telecomunicações e demais disposições legais e regulamentares vigentes, de âmbito federal, inclusive quanto aos preços praticados, ficando ainda responsável por:

5.28.24.1. Atender às solicitações do Fiscal do Contrato, descritas neste Termo de Referência;

5.28.24.2. Indicar Preposto para atuar em nome da CONTRATADA junto à ANP, o qual participará, sempre que solicitado, de reuniões de acompanhamento dos serviços prestados;

- 5.28.24.3. Prestar os serviços sempre dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais aplicáveis e, inclusive, às recomendações pela boa técnica;
- 5.28.24.4. Implantar, adequadamente, a supervisão permanente dos serviços, de forma a se obter uma operação correta e eficaz;
- 5.28.24.5. Comunicar à ANP, por escrito e com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, a realização de manutenções programadas que possam afetar a prestação dos serviços da CONTRATADA;
- 5.28.24.5.1. a comunicação à ANP, será efetuada por escrito, de modo a descrever qualquer anormalidade de caráter urgente, além das medidas tomadas e outros esclarecimentos julgados necessários;
- 5.28.24.6. Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados e atender de imediato às solicitações da ANP, corrigindo, no prazo máximo de 08 (oito) horas, após ser notificado, qualquer tipo de ocorrência que cause a interrupção total na prestação dos serviços ou degradação na qualidade da comunicação que impeça sua utilização;
- 5.28.24.7. Disponibilizar serviço de suporte e manutenção 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, devendo apresentar 1 (um) técnico, para solucionar eventuais problemas ocorridos, 1 (uma) hora após a solicitação da CONTRATADA;
- 5.28.24.8. Responder pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços;
- 5.28.24.9. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa em relação ao objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas, ou à Administração Pública Federal, a responsabilidade por problemas na prestação dos serviços;
- 5.28.24.10. Encaminhar, mensalmente, em formato digital, relatórios de desempenho do serviço, em formato inteligível, definido de acordo com a orientação da Agência, conforme item 17.10.
- 5.28.24.10.1. os referidos relatórios serão anexados pela empresa ao seu processo no Sistema Eletrônico de Informações/SEI.
- 5.28.24.11. Encaminhar à ANP relatório de falhas, sempre que ocorrerem quaisquer falhas na prestação dos serviços, contendo, no mínimo, as seguintes informações: hora de abertura do chamado, hora da solução do problema, descrição da ocorrência, causas e procedimentos adotados para a solução do problema;
- 5.28.24.12. Garantir sigilo e inviolabilidade das comunicações realizadas através da prestação de serviços para esta contratação;
- 5.28.24.13. Assumir todos os encargos trabalhistas e previdenciários de seus empregados, previstos em legislação específica e vigente, obrigando-se a saldá-los em época própria, bem como responder por possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionadas ao objeto deste Termo de Referência;
- 5.28.24.14. Responsabilizar-se, também, pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da execução do Contrato;
- 5.28.24.15. Arcar com despesas decorrentes de infrações praticadas por seus técnicos durante a execução dos serviços;
- 5.28.24.16. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorra nas dependências da ANP;
- 5.28.24.17. Aceitar acréscimo ou supressão, no interesse da administração, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), nas mesmas bases dos serviços e preços ajustados, conforme o disposto no Art. 125, da Lei nº 14.133/21, durante a vigência contratual;

5.28.24.18. *Responsabilizar-se pelo cumprimento dos postulados legais vigentes, de âmbito federal, estadual ou municipal, bem como seguir o disposto previsto em cada Convenção Coletiva de Trabalho ou Acordo correspondentes às categorias relacionadas na presente contratação.*

5.28.24.18.1. *A responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante.*

5.28.24.19. *Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.*

5.28.24.20. *É vedado à CONTRATADA manter vínculo profissional ou atender como cliente agente regulado pela ANP.*

5.29. DA SUBCONTRATAÇÃO

5.29.1. *Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.*

5.30. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

5.30.1. *É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.*

5.31. PROGRAMA DE SUPERVISÃO REMOTO

5.31.1. *A CONTRATADA deverá disponibilizar para a ANP, programa de computador que permitirá a supervisão remota, em tempo real, escuta dos atendimentos e visualização de telas de cadastro com acesso via web browser, possibilitando o acompanhamento do atendimento e verificação de:*

5.31.1.1. *número de agentes logados;*

5.31.1.2. *número de agentes disponíveis;*

5.31.1.3. *número de agentes em pausa (tipos de pausa);*

5.31.1.4. *número de agentes ocupados;*

5.31.1.5. *número de agentes em pós-atendimento;*

5.31.1.6. *número de chamadas em espera;*

5.31.1.7. *maior tempo de espera;*

5.31.1.8. *número de chamadas entrantes no período;*

5.31.1.9. *número de chamadas atendidas;*

5.31.1.10. *número de chamadas abandonadas;*

5.31.1.11. *tempo médio de atendimento (TMA);*

5.31.1.12. *tempo médio de desistência (TMD);*

5.31.1.13. *tempo médio de espera (TME);*

5.31.1.14. *maior tempo de atendimento;*

5.31.1.15. *percentual de nível de serviço;*

5.31.1.16. identificação da chamada.

5.32. RELATÓRIOS

5.32.1. A CONTRATADA deverá prover os relatórios solicitados neste Termo de Referência, bem como elaborar novos relatórios adaptados a possíveis ajustes e novas funcionalidades, conforme demanda da ANP.

5.32.2. Relatórios diários:

5.32.2.1. Relatório de atendimentos diários contendo informações sobre: ligações recebidas; ligações atendidas no primeiro toque; ligações abandonadas; atendidas em até 15 segundos de espera; atendidas em até 30 segundos de espera; solicitações finalizadas por script; chamadas recebidas e finalizadas na URA; quantidade máxima e mínima de operador na hora; totalização e médias do mês, ao final de trinta dias; totalização e média dos dias da semana e dias de final de semana, ao final de cada período de sete dias;

5.32.2.2. relatório de pesquisa de satisfação diária, contendo informações sobre quantidade de pesquisas de satisfação e percentual de aprovação e totalizações.

5.32.3. Relatórios mensais:

5.32.3.1. Todos os relatórios diários de forma consolidada com total geral, total por dias da semana e total por dias de final de semana, de cada informação dos relatórios;

5.32.3.2. listagem geral das manifestações, contendo meio de contato, dados do manifestante, tipo de canal para manifestação, objetivo da manifestação, meio de resposta desejado, classificação da manifestação, status e motivos de encerramento das manifestações, histórico de encaminhamentos, dias de atraso para resposta, data de recebimento, datas de cadastro e de encerramento das manifestações e identificação do operador.

5.32.3.3. detalhamento dos teleatendentes com as informações de nome, login, status, maior tempo de atendimento, média de atendimentos, quantidade de chamadas no dia;

5.32.3.4. listagem do total de contatos realizados por manifestação;

5.32.3.5. manifestações com encaminhamento à Ouvidoria da ANP, contendo forma de contato, tipo de manifestação (denúncias, informações, elogios, reclamações, sugestões e outros) e histórico de encaminhamentos;

5.32.3.6. manifestações aguardando resposta das unidades, por unidade de encaminhamento e tempo decorrido;

5.32.3.7. listagem de manifestações por denunciado, com dados do cliente, dados do trâmite das manifestações e das unidades da ANP envolvidas;

5.32.3.8. manifestações que receberam respostas automáticas, totalização e distribuição no mês;

5.32.4. A entrega dos relatórios mencionados, como relatórios de desempenho do serviço, inclui ainda a entrega mensal do relatório de falhas.

5.32.5. Relatório Anual:

5.32.5.1. O relatório anual deverá conter todas as operações realizadas no ano pela empresa, compreendendo a totalização dos quantitativos dos relatórios citados no item 17.10.3, os quais por sua vez, totalizam os relatórios do item 17.10.2.

5.32.5.2. O relatório anual deverá ser entregue até o dia 31 de janeiro do ano subsequente, em meio digital, por inserção no sistema eletrônico SEI e em meio impresso.

5.32.6. Os relatórios especificados, além da periodicidade mencionada, poderão ser solicitados a qualquer tempo, a critério da ANP.

5.32.7. São considerados ainda, como relatórios de entrega com periodicidade mensal e anual, os relatórios abaixo citados e, ainda, outros que venham a ser solicitados pela ANP, não relacionados no presente Termo de Referência.

5.32.7.1. Relatórios de Atendentes (tempo real e histórico): informações de Atendente; tempo total por Atendente; quantidade de chamadas atendidas por Atendente; quantidade de chamadas ativas por Atendente; quantidade de registro de chamadas; tempo médio entre o primeiro toque e o efetivo atendimento; tempo médio de mudo por Atendente; tempo médio de conversação de todos os Atendentes; tempo maior de conversação de todos os Atendentes; tempo total de conversação de todos os Atendentes; e tempo total de pausas por Atendente.

5.32.7.2. Relatórios integrados (tempo real e histórico): quantidade total de registros por período; quantidade de chamadas recebidas; quantidade de chamadas atendidas; quantidade de chamadas abandonadas; quantidade de chamadas realizadas; e índice de abandono.

5.32.7.3. Relatórios Históricos da Unidade de Resposta Audível (URA): quantidade máxima de canais telefônicos ocupados; quantidade de chamadas recebidas; quantidade de chamadas finalizadas na URA; tempo médio de navegação na URA; e quantidade de chamadas direcionadas para o atendimento humano.

5.32.7.4. Os relatórios acima deverão permitir a extração dos dados por períodos definidos pela ANP tais como dia, mês e ano e com a possibilidade de saída dos dados em planilha Excel.

5.32.7.5. Todos os relatórios mencionados acima deverão estar disponíveis para consulta online e em tempo real para a ANP.

5.32.7.6. A ferramenta deve ser flexível de forma a serem escolhidas as informações que aparecem em cada relatório ou consulta pelo período solicitado.

5.32.7.7. Os relatórios diários devem ser enviados, em formato digital, para correio eletrônico a ser informado, com o incremento do dia anterior, até o fechamento de cada mês.

5.32.7.8. Por ocasião da entrega do relatório anual, os dados devem ser apresentados acompanhados de seus respectivos gráficos, para fácil visualização.

5.32.7.9. Caso alguma informação esteja diretamente vinculada a uma meta estabelecida, deve-se demonstrar a comparação do realizado e a meta.

5.32.7.10. Os relatórios de fechamento mensal devem ser entregues em formato digital, pelo SEI, para validação e conferência de qualidade/níveis de serviço, até o décimo dia útil do mês seguinte.

5.32.7.10.1. Os relatórios poderão ser entregues juntamente com a nota fiscal.

5.32.7.10.2. Caso algum relatório ou consulta necessite ser incluído, alterado ou excluído, dependerá de negociação entre CONTRATADA e ANP estabelecerem a ação e o tempo para execução.

5.32.8. As mídias de backups diários devem ser mantidas com a CONTRATADA para envio de cópias à ANP, anualmente, junto com o relatório anual.

5.32.9. INDICADORES DE QUALIDADE NOS RELATÓRIOS

5.32.9.1. Por ocasião da entrega do Relatório Anual, deverão constar do documento os seguintes indicadores:

5.32.9.1.1. IPT - Índice de Chamadas Atendidas no Primeiro Toque: coeficiente de chamadas recebidas e atendidas sem transitarem em espera (primeiro toque), em relação ao total de chamadas recebidas.

5.32.9.1.2. ICQ - Índice de Chamadas Atendidas em até Quinze Segundos de Espera: coeficiente de chamadas recebidas e atendidas até 15 segundos de espera em relação ao total de chamadas recebidas, incluídas as atendidas em primeiro toque.

5.32.9.1.3. *ICT- Índice de Chamadas Atendidas em até Trinta Segundos de Espera: coeficiente de chamadas recebidas e atendidas com até 30 segundos de espera em relação ao total de chamadas recebidas, incluídas as atendidas com até 15 segundos de espera e aquelas em primeiro toque.*

5.32.9.1.4. *TMA- Tempo Médio de Atendimento: razão entre o tempo total despendido para o atendimento humano, em segundos, e o total de chamadas atendidas, no mesmo intervalo de tempo*

5.32.9.1.5. *TME - Tempo Médio de Espera: tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera.*

5.32.9.1.6. *IAR - Índice de Atendimentos Registrados: coeficiente de atendimentos registrados no sistema em relação ao total de atendimentos ligações atendidas.*

5.32.9.1.7. *ILA - Índice de Ligações Abandonadas: coeficiente de chamadas abandonadas pelos usuários em espera, sem que tenham recebido atendimento humano, em relação ao total de chamadas recebidas.*

5.32.9.1.8. *ISU - Índice de Satisfação dos Usuários - avaliar o grau de satisfação do usuário quanto ao atendimento recebido pelo teleatendimento receptivo. Após o atendimento, é realizada pesquisa que deverá considerar escala de 1 a 5, em que o 1 é totalmente insatisfeito e o 5, totalmente satisfeito.*

5.32.9.1.9. *ILE - Índice de Ligações Efetivadas: coeficiente de chamadas efetivadas em relação ao total de números de usuários listados em relatórios, softwares e sistemas disponibilizados pela ANP, reportando-se ao teleatendimento ativo e retorno de ligações.*

5.32.9.1.10. *IRCA- Índice de Respostas da Central de Atendimento: razão entre o total de demandas concluídas pela Central de Atendimento, sem tramitação para as áreas técnicas da Contratante, pelo total de manifestações registradas no sistema pelo teleatendimento receptivo.*

5.32.9.1.11. *IFQA - Índice Final de Qualidade dos Atendentes: será obtido a partir da média simples entre os índices apurados pela CONTRATADA a partir da divisão da quantidade de atendimentos que obtiverem avaliação de qualidade aprovada pelo total de avaliações realizadas por toda equipe.*

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da CONTRATADA, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto[A2]

6.6. A CONTRATADA designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

6.7. A CONTRATADA *deverá* manter preposto da empresa no local da execução do objeto *durante o período de atendimento humano*.

6.8. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a CONTRATADA designará outro para o exercício da atividade.

Rotinas de Fiscalização

6.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.[A3]

Fiscalização Técnica

6.10. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

6.11. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

6.12. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

6.13. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

6.14. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

6.15. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

6.16. *A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:*

6.16.1. *O número de atendimentos telefônicos recebidos não pode ser superior ao quantitativo de chamadas constante para o mesmo período, da companhia telefônica. Destaca-se que o período de apuração da companhia telefônica corresponde do dia 1º ao dia 30 ou 31 de cada mês.*

6.16.2. *Por meio de planilha enviada mensalmente pela companhia telefônica contendo o detalhamento de todas as ligações e sua duração, a fiscalização poderá efetuar uma comparação para o número de ligações abandonadas, ligações concluídas na URA e ligações finalizadas por atendimento humano.*

6.16.3. *A fiscalização do contrato utilizará a justaposição de informações contidas nos diversos relatórios de atendimento e na planilha de detalhamento de ligações da companhia telefônica, para detectar eventuais incongruências relacionadas ao somatório de atendimentos.*

6.16.4. *Se por três vezes, alternadas ou contínuas, for constatado que o número de ligações recebidas na URA informado pela empresa é superior ao quantitativo de chamadas constante da fatura do respectivo mês, a empresa será convocada a prestar esclarecimentos.*

6.16.5. *As quantidades totais de atendimentos deverão ser extraídas do sistema da empresa, para efeitos de emissão de nota fiscal.*

6.16.6. *Caso seja constatado volume de atendimentos destoante em comparação com a média histórica e sem fato superveniente que lhe dê origem, a empresa será convocada a prestar esclarecimentos.*

6.16.7. Se, por qualquer meio, for constatado o uso de robôs ou outro meio de aumentar o número de atendimentos, em dissonância com o número de ligações telefônicas constantes da fatura da companhia telefônica e a média histórica de atendimentos, o contrato será rescindido e a segunda colocada no certame, convocada em seu lugar, atendidas as mesmas condições.

6.17. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no art. 125, da Lei nº 14.133/21.

6.18. A conformidade do material, técnica e equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

6.19. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 117 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.20. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em extinção contratual, conforme disposto nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133 de 2021.

6.21. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

6.22. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

6.22.1. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

6.22.2. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

6.22.3. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

6.22.4. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

6.22.5. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.

6.22.6. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

6.23. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133 de 2021.

6.24. *As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação, por força da Instrução Normativa Seges/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022.*

Fiscalização Administrativa

6.25. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

6.26. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

6.27. *Cabe ao fiscal administrativo do contrato gerar o Termo de Recebimento Definitivo, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, com fundamento no art. 115, da Lei nº 14.133/21 e na Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017.*

6.28. *A qualquer tempo, enquanto o contrato estiver vigente, servidores da ANP poderão inspecionar os serviços, o que poderá resultar, dependendo do caso, em estipulação de prazo para sanar possíveis impropriedades identificadas, conforme especificado neste documento.*

6.29. *Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:*

6.30. *As reuniões, quando necessárias, serão registradas por meio de Ata.*

6.31. *A cada evento relevante, o Fiscal do Contrato notificará a CONTRATADA por meio de Ofício ou mensagem eletrônica, inserida no processo eletrônico correspondente.*

6.32. *Na fiscalização do cumprimento das obrigações exigir-se-á da CONTRATADA, dentre outras, as seguintes comprovações:*

6.32.1. *Entrega até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato, além dos já citados ao longo deste Termo de Referência, a certidão SICAF e, na impossibilidade deste, dos seguintes documentos:*

6.32.2. *certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);*

6.32.3. *certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA;*

6.32.4. *certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e*

6.32.5. *certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT); e*

6.32.6. *comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.*

6.32.7. *A Administração deverá analisar a documentação encaminhada no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.*

6.33. *A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.*

Gestor do Contrato

6.34. Cabe ao gestor do contrato:

6.34.1 coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

6.34.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

6.34.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

6.34.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

6.34.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

6.34.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

6.34.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

6.34.8. receber e dar encaminhamento imediato:

6.34.8.1 às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

6.34.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.[A12]

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. *A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no item 7.5 disposto nesta seção.*

7.2. *Nos regimes de execução de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação por tarefa, contratação integrada e contratação semi-integrada será adotada sistemática de medição e pagamento associada à execução de etapas do cronograma físico-financeiro vinculadas ao cumprimento de metas de resultado, vedada a adoção de sistemática de remuneração orientada por preços unitários ou referenciada pela execução de quantidades de itens unitários.[A3]*

7.3. *Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:*

7.3.1 *não produziu os resultados acordados,*

7.3.2 *deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou*

7.3.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.3.4. Será considerado o prazo de 60 (sessenta) dias, contado da data de início da operação, como período de adaptação da CONTRATADA ao Instrumento de Medição de Resultado – IMR.

Durante esse período, as inconformidades verificadas serão registradas pela fiscalização e comunicadas formalmente à CONTRATADA para adoção das medidas corretivas cabíveis, sem aplicação de retenções ou glosas de pagamento exclusivamente em razão dos indicadores do IMR, permanecendo exigível o cumprimento das demais obrigações contratuais e passíveis de aplicação as sanções previstas em lei e no contrato para infrações que não estejam relacionadas ao período de adaptação do IMR.

7.4. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.5. A aferição[A4] da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

7.5.1. a qualidade do serviço será avaliada pela aferição do cumprimento dos níveis de serviço a partir de critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos com a finalidade de avaliar o desempenho dos serviços contratados;

7.5.2. a fiscalização Contratual executará a avaliação da qualidade da prestação do serviço pela CONTRATADA com base nos Índices de Medição de Resultados {IMR} definidos, conforme cálculo de uma Norma Mensal de Avaliação /NMA, detalhada a seguir:

7.5.2.1. a meta a ser cumprida pela CONTRATADA será a obtenção de uma Nota Mensal maior ou igual a 9,8;

7.5.2.2. todas as ocorrências serão registradas pelo Fiscal do Contrato, que notificará a CONTRATADA, atribuindo pontos, de acordo com a seguinte Tabela de Ocorrência.

7.5.2.3. Para cada item da tabela, a ocorrência do fato implicará na perda de pontuação relacionada, porém, a partir da terceira ocorrência para o mesmo item listado, a contagem de ponto perdido é contada em dobro.

TABELA DE OCORRÊNCIA	Pontuação Perdida
Percentual de chamadas atendidas pela Unidade de Resposta Audível (URA) deve ser igual ou superior a 99%.	0,1
Percentual de atendimentos das chamadas roteadas para atendimento humano deve ser igual ou superior a 85%.	0,1
Percentual de chamadas abandonadas na espera pelo atendimento humano igual ou superior a 10%.	0,1
90% ou mais das chamadas devem ser atendidas em até 30 segundos de espera.	0,1
80% ou mais das chamadas devem ser avaliadas com nota superior a 8 (em uma escala de 1 a 10) ou 4 (em uma escala de 1 a 5), após pesquisa de satisfação.	0,1
Resposta a manifestações escritas contendo erros de ortografia.	0,1
Tempo médio de espera para atendimento igual ou superior a 30 segundos.	0,1

Todas as solicitações, por parte da Contratante, para reprogramação da URA, devem ser plenamente atendidas em até (três) dias úteis.	0,1
Todas as chamadas devem ser gravadas, admitida eventual perda de 0,5%.	0,2
Não comunicar ao Fiscal do Contrato, com antecedência mínima de 3 dias úteis, interrupções programadas dos serviços; e, imediatamente, as interrupções não programadas e imprevistas.	0,2
Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para os contatos e registros das ocorrências.	0,2
Dispensar tratamento descortês ao usuário.	0,2
Dispensar tratamento descortês ao usuário, seguido de palavras de baixo calão.	0,4
Prestar informações errôneas aos usuários.	0,2
Cobrança por serviços não prestados.	0,3
Cobrança fora do prazo estabelecido na regulamentação pertinente.	0,2
Cobrança de valores em desacordo com o contrato.	0,3
Cobrança de atendimentos escritos com mensagem idêntica ou de teor semelhante (glosa por mensagem) para o mesmo CPF ou CNPJ	0,3
Atraso na ativação dos serviços, na entrega de equipamentos, nas alterações de características técnicas ou nas alterações de endereço, para cada 5 dias corridos de atraso.	0,2
Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, para cada 24 horas de atraso.	0,2
Não atendimento a qualquer outra obrigação expressa neste documento não especificada nesta tabela.	0,2
Não cumprimento dos prazos estipulados neste Termo (para cada dia ou fração).	0,2
Deixar de oferecer aos empregados recém-contratados o treinamento previsto	0,2
Deixar de oferecer treinamento com fins de reciclagem, anualmente, aos empregados cujos cargos estão listados neste Termo de Referência, independente do treinamento inicial.	0,2

Deixar de efetuar testes de verificação da qualidade de transmissão, de forma a possibilitar a ocorrência de eventuais falhas de sincronismo, perdas de ligações, bloqueios de canais, travamento ou outras situações que possam influenciar nos níveis de serviço.	0,3
Entrega incompleta ou não entrega dos relatórios solicitados.	0,3
Entrega incompleta de documentação trabalhista solicitada.	0,3
Deixar de recolher FGTS e INSS em relação aos profissionais contratados para a prestação do serviço em tela.	0,3
Ausência de equipamento ou recurso listado neste Termo de Referência	0,3
Na hipótese de ocorrência de interrupções as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo 4 (quatro) horas.	0,3
Interrupção da prestação dos serviços (para cada hora totalizada pela soma de interrupções), sem comunicação prévia e acordada com a CONTRATANTE.	0,5

7.5.3. O procedimento de fiscalização da qualidade do serviço prevê que, uma vez verificada a incidência da CONTRATADA nas situações previstas na Tabela de Ocorrências, deverão ser descontados da NMA os pontos correspondentes.

7.5.4. A apuração dar-se-á com periodicidade mensal, após o encerramento de cada mês.

7.5.5. O mecanismo de cálculo da NMA compreende a fórmula: $NMA = 10 - \text{pontos perdidos}$.

7.5.6. Os níveis de serviço passam a vigorar a partir da assinatura do contrato, gerando as consequências que seguem.

7.5.6.1. nota igual ou menor que 9,8 e maior que 9,6, sofrerá glosa de 1% no valor do pagamento devido para o período;

7.5.6.2. nota igual ou menor que 9,6 e maior que 9,3 sofrerá glosa de 3% no valor do pagamento devido para o período;

7.5.6.3. nota menor que 9,3 e maior ou igual a 9,0 sofrerá glosa de 5% no valor do pagamento devido para o período;

7.5.6.4. qualquer nota abaixo de 9,0 sofrerá glosa no pagamento de 10% (dez por cento) do valor devido para o período, estando ainda sujeito às sanções cabíveis.

Recebimento

7.6. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 15 (quinze) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.[A5]

7.6.1. Não se tratando de obra ou serviço de engenharia, para fins de recebimento provisório [a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual][A6] .

7.6.1.1. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

7.6.1.2. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

7.6.1.3. Entre os documentos que integram a Nota, deve constar a tabela de cálculo mensal, contendo, quantitativos e valores correspondentes a:

atendimento eletrônico	atendimentos superiores a 30 segundos, após início da gravação
atendimento escrito	manifestações recebidas no mês*
atendimento ativo	atendimentos finalizados em primeiro nível
atendimento receptivo	atendimentos humanos finalizados em primeiro ou segundo níveis

*à exceção de mensagens vinculadas à manifestação original

7.7 O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.8. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

7.9. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

7.10. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.11 Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período - ao final de cada período/evento de faturamento[A7]:

7.11.1 o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

7.12. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

7.13. A CONTRATADA fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

7.14. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

7.15. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.[A8]

7.16. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.17. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.18. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de *10 (dez)* dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.18.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

7.18.2 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

7.18.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

7.18.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.18.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.[A9]

7.19. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.20. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.21. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Liquidação

7.22. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

7.23. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021

7.24. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- I) o prazo de validade;
- II) a data da emissão;
- III) os dados do contrato e do órgão contratante;

- IV) o período respectivo de execução do contrato;
- V) o valor a pagar; e
- VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.25. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

7.26. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

7.27. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

7.27.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

7.27.2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.28. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Contratante.

7.29. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.30. Persistindo a irregularidade, a Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

7.31. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.

7.32. Os quantitativos mensais dos itens descritos do grupo único que consta no item 1.1. deste Termo de Referência podem variar para mais ou para menos ao longo dos meses.

7.32.1. Se um dos quatro itens do grupo único, ao final do ano, ultrapassar o quantitativo previsto, seu pagamento poderá ser compensado com o valor reservado para pagamento a outro item que não tenha sido totalmente utilizado, de modo a ocorrer uma compensação entre eles, sem ultrapassar o valor total previsto para a contratação.

7.32.2. Cabe ao fiscal do contrato observar e zelar para que o valor total da contratação não seja ultrapassado, sendo a solicitação de eventual aditivo, ocorrência excepcional, devida a fato superveniente ou emergencial.

Prazo de pagamento

7.33. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

7.34. No caso de atraso pela Contratante, os valores devidos à CONTRATADA serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.[A10]

Forma de pagamento

7.35. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

7.36. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.37. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.37.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.[A11]

7.38. A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Reoneração gradual da folha de pagamento

7.39. A pedido da CONTRATADA, o preço do contrato poderá ser revisto nos termos do art. 134 c/c art. 136, I, da Lei nº 14.133, de 2021, após efetiva majoração das alíquotas, conforme regime de transição previsto no art. 9º-A e 9º-B da Lei nº 12.546, de 2011, com a redação dada pela Lei nº 14.973, de 2024.

7.39.1. O pedido de revisão em virtude dos efeitos da Lei nº 14.973, de 2024 deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação ou encerramento contratual, sob pena de preclusão.

7.39.2. A revisão prevista no item acima, caso requerida pela CONTRATADA, deverá ser instruída com a comprovação da variação dos custos por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços.

Reajuste[A24]

7.40. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado [A25] da data do orçamento estimado, em 28/05/2026[A26].

7.41. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do **Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo/IPCA** [A28], exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.42. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.43. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice(s) de reajustamento, a Contratante pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.44. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

7.45. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.46. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.47. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito[A29]

7.48. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação da Contratante.[A30]

7.48.1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

7.48.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte da CONTRATADA (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como à

certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.48.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

7.48.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade da CONTRATADA.[A31]

7.49. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.[A32]

8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a Contratada que:

- a. der causa à inexecução parcial do contrato;
- b. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c. der causa à inexecução total do contrato;
- d. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f. praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

8.2. Serão aplicadas à CONTRATADA que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

8.2.1. Advertência, quando a CONTRATADA der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

8.2.4. Multa:

8.2.4.1. *Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 5 (cinco) dias.[A1] [A2]*

8.2.4.2. *Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;[A3]*

8.2.4.2.1 *O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.*

8.2.4.3. *Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de 3% (três por cento) a [A4] 5% (cinco por cento) do valor da contratação.*

8.2.4.4. *Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação.*

8.2.4.5. *Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação.*

8.2.4.6. *Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 3% (três por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação.*

8.2.4.7. *Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 3% (três por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação.*

8.3. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante.

8.4. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

8.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

8.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela Contratante à CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

8.7. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

8.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

8.8.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

8.8.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

8.9. Na aplicação das sanções serão considerados:

8.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

8.9.2. as peculiaridades do caso concreto;

8.9.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

8.9.4. os danos que dela provierem para a Contratante; e

8.9.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

8.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

8.11. A personalidade jurídica da CONTRATADA poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com a CONTRATADA, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

8.12. A Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

8.12.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

8.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.14. Os débitos da CONTRATADA para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que a CONTRATADA possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta[A1]

9.1. *O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO Global.*

Regime de Execução[A2]

9.2. *O regime de execução do objeto será de empreitada por preço unitário.[A3]*

Critérios de aceitabilidade de preços

9.3. *Para o objeto ou parte dele sujeito ao regime de empreitada por preço unitário o critério de aceitabilidade de preços será:*

9.3.1. *valor global: conforme valor estimado da contratação;*

9.3.2. *custos unitários relevantes: conforme planilha de composição de preços anexa ao edital.[A5]*

Exigências[A8] de habilitação

9.4. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

9.5. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional:[A9]

- 9.6. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 9.7. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 9.8. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;[A10]
- 9.9. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.
- 9.10. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.11. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
- 9.12. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.
- 9.13. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 9.14. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 9.15. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 9.16. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 9.17. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 9.18. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 9.19. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 9.20. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;[A12]

- 9.21. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 9.22. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.[A13]

Qualificação Econômico-Financeira[A14]

- 9.23. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;
- 9.24. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;
- 9.25. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis *dos dois últimos exercícios sociais*, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas[A15] :

LG =

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =

Ativo Total

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =

Ativo Circulante

Passivo Circulante

- 9.26. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, **patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação para o período de doze meses – aplicável para o contrato de serviço continuado**.[A16]
- 9.27. Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos em cada um dos dois últimos exercícios sociais, sob pena de inabilitação[A18] ;
- 9.28. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;
- 9.29. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.
- 9.30. O atendimento[A19] dos índices econômicos previstos neste termo de referência deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

9.31. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

Qualificação Técnica[A21]

9.32. *Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.*

9.32.1. *Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.*

Qualificação Técnico-Operacional

9.33. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso[A24] .

9.33.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:[A25]

9.33.1.1. *Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá constar comprovação, em prazo, de experiência mínima de 1 (um) ano na execução de objeto semelhante ao da contratação, de forma satisfatória, compreendendo como compatível a implantação, operação e gestão de serviços de central de atendimento, com o fornecimento de recursos humanos e de infraestrutura física e tecnológica;[A26]*

9.33.1.2. *Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido (s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.*

9.33.1.3. *Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:*

9.33.1.3.1. *Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;*

9.33.1.3.2. *Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5, de 2017.*

9.33.1.3.3 *Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço de 5 mil atendimentos por mês ou 60 mil atendimentos por ano, independente dos tipos de itens do grupo citados no item 1.1 deste Termo de Referência, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.*

9.33.1.3.4. *O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.*

9.33.1.4. *Prova de atendimento aos requisitos constantes deste Termo de Referência e seu respectivo Edital.*

9.33.2. *[A28] Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.[A29]*

9.33.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

9.33.4. O fornecedor disponibilizará [A30] todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

9.34. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

9.35. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

Disposições gerais sobre habilitação

9.36. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

9.37. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

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

9.39. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

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

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. *O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável,[A2] é de R\$1.352.520 (um milhão, trezentos e cinquenta e dois mil, quinhentos e vinte reais), conforme custos unitários apostos na tabela contida no item 1.1 deste Termo de Referência.*

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. *As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.*

11.2. *A contratação será atendida pela seguinte dotação:*

- I. *Gestão/unidade: [...];*
- II. *Fonte de recursos: [...];*

- III. Programa de trabalho: [...];
- IV. Elemento de despesa: [...]; e
- V. Plano interno: [...].

Será informado posteriormente, após parecer a ser dado pela SFO.

11.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.[A1]

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas [A1]

[Local], [dia] de [mês] de [ano].

Identificação e assinatura do servidor (ou equipe) responsável

13. ANEXO I

TERMO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA[A1]

Por meio deste instrumento, (identificar o Contratado) declara que está ciente e concorda com as disposições e obrigações previstas no *Edital*, no Termo de Referência e nos demais anexos a que se refere o *Pregão Eletrônico* nº...../20....., bem como que se responsabiliza, sob as penas da Lei, pela veracidade e legitimidade das informações e documentos apresentados durante o processo de contratação.

Local-UF, de de 20.... .

(Nome e Cargo do Representante Legal)

14. ANEXO II

"Anexo excluído após edição da versão definitiva do Termo de Referência."

15. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

MINA SAITO

Integrante Administrativo



Assinou eletronicamente em 22/07/2026 às 18:18:19.

ALESSANDRA DA SILVA GOMES

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 22/07/2026 às 19:05:19.

CLAUDIO EDUARDO LOBATO DE ABREU ROCHA

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 22/07/2026 às 18:58:35.

URSULA IGNACIO BARCELLOS

Ouvidora Interina



Assinou eletronicamente em 22/07/2026 às 18:19:04.