

1. **APÊNDICES**

1.1. Integram este Anexo os seguintes apêndices:

Apêndice I: Instrumento de Medição de Resultados;

Apêndice II: Diretrizes para Análise e Auditoria de Atendimentos prestados

Apêndice III: Modelo de Proposta de Preços

Apêndice IV: Planilhas de precificação

Apêndice V: Protocolo de comunicação de erros sistêmicos

Apêndice VI: Planilhas de exemplo de dimensionamento de mão de obra intrajornada

APÊNDICE I

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

<u>Setor: Ferramentas Tecnológicas</u>	
<u>Indicador nº 1 - Disponibilidade da Tecnologia da Informação</u>	
Item	Percentual de tempo de disponibilidade da tecnologia da informação (todos os sistemas) (DTI)
Finalidade	Garantir funcionamento e acesso contínuos aos sistemas vinculados à prestação dos serviços contratados.
Meta	Mínimo de 99,95 %
Instrumento de medição	Relatório de batimento de dados de sistemas e de reportes de erros e indisponibilidades
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$DTI = 100 \times \{1 - [(Total \text{ de horas de indisponibilidade de tecnologia}) / (total \text{ de horas no mês})]\}$
Incidência de glosa	DTI < 99,95 % - 100% da glosa prevista
Glosa	1% do valor bruto faturado no mês de análise

<u>Setor: Ferramentas Tecnológicas</u>	
<u>Indicador nº 2 - Disponibilidade de conexão direta de dados</u>	
Item	Percentual de tempo de disponibilidade do canal de comunicação de dados entre a Central de Relacionamento e a sede da ANS (DCD)
Finalidade	Garantir funcionamento contínuo do canal de comunicação de dados entre a Central de Relacionamento e a sede da ANS.
Meta	Mínimo de 99,95 %
Instrumento de medição	Relatório de batimento de dados de sistemas e de reportes de erros e indisponibilidades
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$DCD = 100 \times \{1 - [(Total \text{ de horas de indisponibilidade de ambos links de dados redundantes}) / (total \text{ de horas no mês})]\}$
Incidência de glosa	DCD < 99,95 % - 100% da glosa prevista
Glosa	1% do valor bruto faturado no mês de análise
Observação	Será considerada indisponibilidade apenas o período no qual ambos os links de dados redundantes estiverem indisponíveis, impossibilitando o efetivo funcionamento do Disque ANS.

<u>Setor: Ferramentas Tecnológicas</u>	
<u>Indicador nº 3 - Reprogramação da Unidade de Resposta Audível em até 3 dias úteis</u>	
Item	Reprogramação da URA em até 3 (três) dias úteis (RUT)
Finalidade	Garantir celeridade na adequação da URA em resposta a situações de necessidade de mudanças de estratégia técnica de atendimento aos atores do mercado
Meta	100%
Instrumento de medição	Relatório de dados do Sistema de Monitoramento
Periodicidade	Mensal (quando houver requisição)
Mecanismo de cálculo	$RUT = 100 \times (\text{Total de alterações da URA em até 3 dias úteis}) / (\text{Total de solicitações de alteração da URA apresentadas pela ANS})$
Incidência de glosa	$RUT < 100\% - 100\%$ da glosa prevista
Glosa	1% do valor bruto faturado no mês de análise

<u>Setor: Ferramentas Tecnológicas</u>	
<u>Indicador nº 4 - Gravação das chamadas atendidas por humanos</u>	
Item	Percentual de gravação de chamadas (PGC)
Finalidade	Garantir disponibilidade de todos os atendimentos para futura auditoria e para entrega de cópia aos atendidos
Meta	Mínimo de 99%
Instrumento de medição	Relatório de dados do Sistema de Monitoramento
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$PGC = 100 \times (\text{Total de ligações gravadas}) / (\text{total de atendimentos telefônicos})$
Incidência de glosa	$PGC < 99\% - 100\%$ da glosa prevista
Glosa	1% do valor bruto faturado no mês de análise

<u>Setor: Ferramentas Tecnológicas</u>	
<u>Indicador nº 5 - Período sem ligações entrantes</u>	
Item	Quantidade de períodos de três horas consecutivas sem entrada de ligações (PSL)
Finalidade	Garantir o acesso dos atores do setor de saúde suplementar ao atendimento telefônico básico da ANS.
Meta	Não ocorrência de períodos de três horas sem entrada de ligações na URA e sem realização de teste de disponibilidade
Instrumento de	Relatório de batimento de dados de sistema(s)

medição	
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	PSL = contagem de períodos de três horas consecutivas sem entrada de ligações na URA
Incidência de glosa	PSL > 0 - 100% da glosa prevista
Glosa	1% do valor bruto faturado no mês de análise

<u>Setor: Atendimento por Unidade de Resposta Audível</u>	
<u>Indicador nº 6 - Recebimento de ligações</u>	
Item	Recebimento de ligações na Unidade de Resposta Audível (RLU)
Finalidade	Garantir o acesso dos atores do setor de saúde suplementar ao atendimento telefônico básico da ANS.
Meta	Mínimo de 99,5% das chamadas telefônicas recebidas por meio do PABX
Instrumento de medição	Relatório de batimento de dados de sistema(s)
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$RLU = 100 \times (\text{ligações finalizadas na URA} + \text{ligações transferidas para atendimento humano}) / \text{ligações recebidas no PABX}$
Incidência de glosa	RLU < 99,5% - 100% da glosa prevista
Glosa	1% do valor bruto faturado no mês de análise

<u>Setor: Atendimento Receptivo</u>	
<u>Indicador nº 7 - Atendimento de chamadas transferidas para atendimento humano</u>	
Item	Atendimentos das chamadas roteadas para atendimento humano (ARH)
Finalidade	Prevenir o abandono de ligações antes do atendimento quando roteadas para humanos.
Meta	Mínimo de 98%
Instrumento de medição	Relatório de dados do Sistema de Monitoramento
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$ARH = 100 \times (\text{Total das chamadas roteadas para humanos atendidas}) / (\text{Total das chamadas roteadas para humanos})$
Incidência de glosa	ARH < 98% - 100% da glosa prevista
Glosa	1% do valor bruto faturado no mês de análise

<u>Setor: Atendimento Receptivo</u>
--

Indicador nº 8 - Atendimento de chamadas em até trinta segundos	
Item	Atendimento das chamadas roteadas para atendimento humano em até trinta segundos de espera (ATS)
Finalidade	Garantir atendimento do maior volume de chamadas no primeiro toque.
Meta	Mínimo de 90%
Instrumento de medição	Relatório de dados do Sistema de Monitoramento
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$ATS = 100 \times (\text{Total das chamadas atendidas em até 30 segundos}) / [(\text{Total das chamadas roteadas para atendimento humano}) - (\text{Total das chamadas abandonadas em até 30 segundos de espera})]$
Incidência de glosa	87,5% ≤ ATS < 90% - 75% da glosa prevista ATS < 87,5% - 100% da glosa prevista
Glosa	1% do valor bruto faturado no mês de análise

<u>Setor: Atendimento Receptivo</u>	
Indicador nº 9 - Tempo médio de espera para atendimento humano	
Item	Tempo médio de espera para atendimento humano (TME)
Finalidade	Garantir atendimento com pouca espera mesmo em momentos de grande fluxo
Meta	Média máxima de 35 segundos
Instrumento de medição	Relatório de dados do Sistema de Monitoramento
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$TME = (\text{Tempo total de espera em fila até atendimento ou desistência}) / (\text{Total de ligações roteadas para atendimento humano})$
Incidência de glosa	TME > 35" - 100% da glosa prevista
Glosa	1% do valor bruto faturado no mês de análise

<u>Setor: Atendimento Receptivo</u>	
Indicador nº 10 - Adequação dos atendimentos humanos	
Item	Percentual de respostas consideradas adequadas pela ANS após auditoria por amostragem ou auditoria para resposta a questionamento oficial apresentado por órgão interno ou externo de controle. (AAH)
Finalidade	Garantir a qualidade do atendimento prestado de acordo com parâmetros técnicos definidos pela Contratante
Meta	Média mínima de 99,98 %

Instrumento de medição	Relatório de batimento de auditorias realizadas pela Contratante e pela Contratada
Periodicidade	mensal
Mecanismo de cálculo	$AAH = 100 \times \{1 - [(Quantidade\ de\ atendimentos\ auditados\ considerados\ inadequados) / (Total\ das\ chamadas\ roteadas\ para\ humanos\ atendidas)]\}$
Incidência de glosa	AAH < 99,98% - 100% da glosa prevista
Glosa	1% do valor bruto faturado no mês de análise
Observação	Serão consideradas inadequados atendimentos: - com erros graves de conteúdo que venham a causar prejuízos aos atendidos ou expo-los a possíveis prejuízos; - com acintosa falta de empatia; - contendo ofensas aos atendidos; e - cuja análise de auditoria da Contratada e da Contratante apontem concordância sobre a inadequação.

<u>Setor: Atendimento Receptivo</u>	
<u>Indicador nº 11 - Adequação das respostas apresentadas em atendimentos humanos</u>	
Item	Percentual de adequação das respostas apresentadas durante atendimento telefônico humano calculado pela ANS por média da avaliação de amostragem aleatória revisada em auditoria (ARA)
Finalidade	Garantir a qualidade do atendimento prestado de acordo com parâmetros técnicos definidos pela Contratante
Meta	Média mínima de 93 %
Instrumento de medição	Relatório de auditoria realizada pela Contratante
Periodicidade	mensal
Mecanismo de cálculo	$ARA = (Somatório\ das\ avaliações\ individuais\ de\ atendimentos\ auditados) / (Quantidade\ de\ atendimentos\ auditados)$
Incidência de glosa	ARA < 93% - 100% da glosa prevista
Glosa	1% do valor bruto faturado no mês de análise
Observação	O Relatório de Auditoria a ser contabilizado pode ser referente a atendimentos prestados até três meses anteriores ao mês de análise.

<u>Setor: Atendimento Receptivo</u>	
<u>Indicador nº 12 - Tempo máximo de espera para transferência do atendimento Nível 1 para atendimento Nível 2</u>	
Item	Tempo máximo de espera para transferência do atendimento Nível 1 para atendimento Nível 2

Finalidade	Prevenir o abandono de ligações antes do atendimento quando roteadas para humanos.
Meta	Máximo de um minuto
Instrumento de medição	Relatório de dados do Sistema de Monitoramento
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	TMT = Contagem de atendimentos transferidos de atendimento Nível 1 para atendimento Nível 2 com espera superior a um minuto
Incidência de glosa	TMT > 0 - 100% da glosa prevista
Glosa	1% do valor bruto faturado no mês de análise

<u>Setor: Atendimento Receptivo</u>	
<u>Indicador nº 13 - Atendimento de ligações após transferência do atendimento Nível 1 para atendimento Nível 2</u>	
Item	Atendimento após transferência do atendimento Nível 1 para atendimento Nível 2
Finalidade	Prevenir o abandono de ligações quando transferidas de atendimento Nível 1 para atendimento Nível 2
Meta	Mínimo de 98%
Instrumento de medição	Relatório de dados do Sistema de Monitoramento
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	AND = 100 x (Total das chamadas atendidas após transferência para atendimento em Nível 2) / (Total das chamadas transferidas para atendimento em Nível 2)
Incidência de glosa	AND < 96% - 100% da glosa prevista
Glosa	1% do valor bruto faturado no mês de análise

<u>Setor: Atendimento Ativo</u>	
<u>Indicador nº 14 - Cumprimento de prazo para realização de contatos telefônicos ativos - Não NIP</u>	
Item	Percentual de realização das devidas tentativas de atendimento ativo em até cinco dias (PRA)
Finalidade	Garantir a realização de contatos telefônicos ativos em prazo razoável
Meta	Mínimo de 97%
Instrumento de medição	Relatório de Sistema próprio da Contratante
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de cálculo	$PRA = 100 \times (\text{Total de solicitações de atendimento ativo} - \text{não NIP retornadas à ANS em até 5 dias}) / (\text{Total de solicitações de atendimento ativo} - \text{Não NIP apresentadas pela ANS})$
Incidência de glosa	95% ≤ PRA < 97% - 75% da glosa prevista PRA < 95% - 100% da glosa prevista
Glosa	1% do valor bruto faturado no mês de análise

<u>Setor: Atendimento Ativo</u>	
Indicador nº 15 - Cumprimento de prazo para realização de contatos telefônicos ativos - NIP	
Item	Percentual de realização das devidas tentativas de atendimento ativo em até dez dias (PRN)
Finalidade	Garantir a realização de contatos telefônicos ativos em prazo razoável
Meta	Mínimo de 97%
Instrumento de medição	Relatório de Sistema próprio da Contratante
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$PRN = 100 \times (\text{Total de solicitações de atendimento ativo - NIP retornadas à ANS em até 10 dias}) / (\text{Total de solicitações de atendimento ativo - NIP apresentadas pela ANS})$
Incidência de glosa	95% ≤ PRN < 97% - 75% da glosa prevista PRN < 95% - 100% da glosa prevista
Glosa	1% do valor bruto faturado no mês de análise

<u>Setor: Formulários Eletrônicos</u>	
Indicador nº 16 - Apresentação célere de respostas aos Formulários Eletrônicos	
Item	Percentual de respostas de Formulário Eletrônico enviadas em até 07 (sete) dias (RFE)
Finalidade	Garantir a apresentação de respostas aos Formulários Eletrônicos em prazo razoável
Meta	100%
Instrumento de medição	Relatório de sistema da Contratante
Periodicidade	Medição
Mecanismo de cálculo	$RFE = 100 \times (\text{Total de respostas de Formulário Eletrônico enviadas em até cinco dias úteis}) / [(\text{Total de demandas recebidas}) - (\text{demandas encaminhadas para análise técnica da Contratante})]$
Incidência de glosa	RFE < 100 % - 100% da sanção prevista
Glosa	1% do valor bruto faturado no mês de análise

<u>Setor: Formulários Eletrônicos</u>	
<u>Indicador nº 17 - Adequação das respostas aos Formulários Eletrônicos</u>	
Item	Percentual de adequação de respostas de Formulário Eletrônico enviadas calculado pela ANS por média da avaliação de amostragem aleatória revisada em auditoria (ARF)
Finalidade	Garantir a qualidade das respostas a Formulários Eletrônicos enviadas
Meta	Mínimo de 99%
Instrumento de medição	Relatório de auditoria realizada pela Contratante
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$ARF = 100 \times (\text{Total de respostas consideradas inadequadas pela ANS}) / (\text{Total de respostas enviadas})$
Incidência de glosa	$98,5\% \leq ARF < 99\%$ - 75% da glosa prevista $ARF < 98,5\%$ - 100% da glosa prevista
Glosa	1% do valor bruto faturado no mês de análise
Observação	O Relatório de Auditoria a ser contabilizado pode ser referente a atendimentos prestados até três meses anteriores ao mês de análise.

<u>Setor: Planejamento e Gestão</u>	
<u>Indicador nº 18 - Envio de gravações solicitadas em até dois dias úteis</u>	
Item	Percentual do envio de gravações de atendimentos em até dois dias úteis (EGD)
Finalidade	Garantir a apresentação das gravações solicitadas à ANS em curto prazo, para envio aos atendidos e para auditoria
Meta	Mínimo de 99%
Instrumento de medição	Relatório de batimento de dados
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$EGD = 100 \times (\text{Total de ligações gravadas}) / (\text{total de atendimentos telefônicos por humanos})$
Incidência de glosa	$EGD < 99\%$ - 100% da glosa prevista
Glosa	1% do valor bruto faturado no mês de análise

<u>Setor: Planejamento e Gestão</u>	
<u>Indicador nº 19 - Manutenção de Tempo Médio de Atendimento</u>	
Item	Manutenção de Tempo Médio de Atendimento (MTM)
Finalidade	Garantir a qualidade técnica dos atendimentos telefônicos prestados por humanos.
Meta	não aumento superior a 10% do estimado no Certame

Instrumento de medição	Relatórios de fluxo
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	MTM = TMA/TMAe (TMA estimado no Certame)
Incidência de glosa	MTM > 1,1 - 100% da glosa prevista
Glosa	1% do valor bruto faturado no mês de análise

<u>Setor: Planejamento e Gestão</u>	
<u>Indicador nº 20 - Apresentação de Pareceres de Monitoria</u>	
Item	Apresentação de Pareceres de Monitoria (APM)
Finalidade	Garantir a qualidade técnica dos atendimentos telefônicos prestados por humanos.
Meta	Apresentação de Pareceres de Monitoria em prazo máximo de 2 (dois) dias úteis da solicitação.
Instrumento de medição	Contagem de solicitações e de respostas por mensagem eletrônica
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	APM = Pareceres apresentados no prazo / Pareceres solicitados
Incidência de glosa	APM < 100% - 100% da glosa prevista
Glosa	1% do valor bruto faturado no mês de análise

<u>Setor: Planejamento e Gestão</u>	
<u>Indicador nº 21 - TurnOver da equipe contratada com dedicação exclusiva de mão de obra</u>	
Item	TurnOver da equipe contratada com dedicação exclusiva de mão de obra (TOE)
Finalidade	Garantir a qualidade técnica dos atendimentos telefônicos prestados por humanos.
Meta	Garantir rotatividade máxima mensal de 5% da equipe contratada.
Instrumento de medição	Contagem de novos contratados comunicados por mensagem eletrônica
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	TOE = quantidade de novos contratados / quantidade de contratados totais
Incidência de glosa	TOE > 5% - 100% da glosa prevista
Glosa	1% do valor bruto faturado no mês de análise

<u>Setor: Planejamento e Gestão</u>	
<u>Indicador nº 22 - Quantidade de chamadas curtas atendidas por humanos (QCC)</u>	
Item	Quantidade de chamadas com duração inferior a trinta segundos

	atendidas por humanos (QCC)
Finalidade	Garantir a qualidade técnica dos atendimentos telefônicos prestados por humanos.
Meta	Garantir atendimento efetivo aos interlocutores demandantes.
Instrumento de medição	Relatórios de fluxo
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	QCC = quantidade de chamadas com duração inferior a 30 segundos atendidas por humanos / quantidade de chamadas atendidas por humanos
Incidência de glosa	TOE > 5% - 100% da glosa prevista
Glosa	1% do valor bruto faturado no mês de análise

APÊNDICE II

DIRETRIZES PARA ANÁLISE E AUDITORIA DE ATENDIMENTOS PRESTADOS

Constitui obrigação da Contratada a apresentação de Relatório Mensal de Auditoria dos atendimentos telefônicos realizados por humanos, para o qual deverá ser selecionada amostragem de, no mínimo, 5% (cinco por cento) de todos os atendimentos realizados, além de tal amostra conter pelo menos 5% (cinco por cento) dos atendimentos de cada atendente que tenha participado da prestação do serviço de atendimento telefônico receptivo, tanto de nível 1 quanto de nível 2.

Considerando as similaridades de cada tipo de interlocutor as análises de auditoria são subdivididas entre aquelas de atendimentos a consumidores e as de atendimentos a representantes de Operadoras de Planos de Saúde e de Prestadores de Serviços.

Com objetivo de garantir um refinamento no acompanhamento do serviço prestado e a melhor qualificação do atendimento, é esperado que as auditorias realizadas para compilação no Relatório Mensal de Auditoria dos atendimentos telefônicos realizados por humanos sigam parâmetros similares aos utilizados pela Contratante para o mesmo tipo de Auditoria visando à aferição da adequação das respostas apresentadas em atendimentos humanos enquanto Índice de Medição de Resultados.

As Auditorias de atendimentos prestados a consumidores têm como parâmetros o seguinte:

<u>Tópico da Avaliação</u>	<u>Objetivo</u>	<u>Peso do descumprimento (percentual da avaliação atribuído ao item)</u>
Erro de cadastro	Verificar se os dados pessoais do beneficiário/interlocutor foram corretamente registrados.	15
Identificação da demanda/protocolo	Garantir transparência e acesso fácil ao histórico de atendimentos	10
Clareza e completude da descrição	Verificar se se foi registrado, de forma objetiva e concisa, tanto o questionamento efetuado pelo interlocutor, quanto as informações que lhe foram prestadas	10
cadastro de tema principal, conforme roteiro eletrônico de atendimento	Verificar se o tema cadastrado está conforme orientação dada pelo script	10
Uso correto do roteiro eletrônico de atendimento	Verificar se os questionamentos e passo a passo do script estão sendo realizados.	10
Clareza e completude da informação prestada	Verificar se a informação foi transmitida de forma clara e direta e se o interlocutor entendeu o que lhe foi trazido pelo colaborador.	20
Definição do embasamento legal	Verificar se as normas utilizadas para embasar as informações prestadas foram adequadas ao assunto abordado	15
Empatia no atendimento	Verificar se o atendimento transcorreu dentro de parâmetros de paciência, atenção e cordialidade.	10

Já as Auditorias relacionadas aos atendimentos a representantes de Operadoras de Planos de Saúde e de Prestadores de Serviços têm como parâmetros o que segue:

<u>Tópico da Avaliação</u>	<u>Objetivo</u>	<u>Peso do descumprimento (percentual da avaliação atribuído ao item)</u>
Atendimento no perfil correto	Verificar se e com que frequência interlocutores estão sendo atendidos em perfil diverso do adequado	5
Identificação da demanda/protocolo	Garantir transparência e acesso fácil ao histórico de atendimentos	10
Clareza e completude da descrição	Verificar se se foi registrado, de forma objetiva e concisa, tanto o questionamento efetuado pelo interlocutor, quanto as informações que lhe foram prestadas	10
cadastro de tema principal	Verificar se o tema cadastrado corresponde o mais fielmente possível ao principal assunto abordado	10
Especificação do tema secundário (se houver)	Verificar se, havendo mais de um tema abordado no questionamento, os mesmos foram adequadamente cadastrados	10
Clareza e completude da informação prestada	Verificar se as informações prestadas sobre os questionamentos efetuados foram completas e atenderam à real necessidade do interlocutor, de acordo com o relatado	30
Definição do embasamento legal	Verificar se as normas utilizadas para embasar as informações prestadas foram adequadas ao assunto abordado	15
Empatia no atendimento	Verificar se o atendimento transcorreu dentro de parâmetros de paciência, atenção e cordialidade.	10

Por fim, embora não seja parte do escopo do Relatório Mensal de Auditoria dos atendimentos telefônicos realizados por humanos, cumpre destacar os parâmetros

considerados para Auditoria das Respostas a Formulários Eletrônicos, utilizada como embasamento para aferição da adequação das Respostas a Formulários Eletrônicos, outro Instrumento de Medição de Resultados vinculado à Contratação. Os parâmetros ora citados são os seguintes:

Item Avaliado	Tópico da Avaliação	Objetivo	Peso do descumprimento (percentual da avaliação atribuído ao item)
Prazo para resposta (deve ser inferior a 7 dias)	Prazo decorrido entre o cadastro do formulário eletrônico e o envio de resposta	Garantir celeridade à atividade, para melhor interesse do público atendido	24
Correção na identificação da demanda	Identificação da demanda/protocolo	Garantir transparência e acesso fácil ao histórico de atendimentos	4
	Identificação do(a) Interlocutor(a), inclusive quanto ao gênero	Garantir tratamento respeitoso ao público atendido	4
Confirmação de tratar-se de demanda apenas de informação	Identificação de indícios claros de descumprimento da regulamentação vigente e, se necessário, indicação ao(à) interlocutor(a) do cadastro de demanda do tipo correto	Garantir a correção de encaminhamento das demandas apresentadas ao reduzir a assimetria de informação técnica.	8
Prestação de informação completa e útil	Resposta que aborde os assuntos apresentados na descrição do questionamento	Garantir a apresentação de conteúdo de resposta sem ignorar, mesmo que parcialmente, os assuntos apresentados nos questionamentos	20 (16 em caso de ocorrência de temática(s) secundária(s) na descrição do Formulário Eletrônico)
	Resposta que atenda à necessidade do(a) demandante, de acordo com a disponibilidade de informação	Garantir clareza, assertividade e efetividade no conteúdo de resposta apresentado	20 (16 em caso de ocorrência de temática(s) secundária(s) na descrição do Formulário Eletrônico)
Ocorrência de temática secundária na descrição de questionamento	Identificação de múltiplas temáticas no questionamento, para abordagem na resposta de todos os assuntos apresentados	Garantir a apresentação de conteúdo de resposta sem ignorar, mesmo que parcialmente, os assuntos apresentados nos questionamentos	0 (4 em caso de ocorrência de temática(s) secundária(s) na descrição do Formulário Eletrônico)
	Identificação de múltiplas temáticas no questionamento, para atender à necessidade do(a) demandante, de acordo com a disponibilidade de informação	Garantir clareza, assertividade e efetividade no conteúdo de resposta apresentado	0 (4 em caso de ocorrência de temática(s) secundária(s) na descrição do Formulário Eletrônico)
Correção na descrição do embasamento legal	Resposta contendo remissão ao(s) normativo(s) que baseia(m) o conteúdo apresentado na resposta	Garantir transparência e assertividade no conteúdo de resposta	8
Encaminhamento do link para Pesquisa de Satisfação	Disponibilização de acesso à ferramenta de avaliação do canal de atendimento	Garantir disponibilidade ao(à) demandante de ferramenta de avaliação do serviço prestado	12

APÊNDICE III

FORMATO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

A licitante deverá apresentar sua Proposta de Preços, e constituída de:

- a. Tabela de formação de preços elaborada conforme o modelo do Apêndice III-A;
- b. conjunto de declarações;
- c. comprovantes de qualificação técnica; e
- d. informações sobre a licitante.

Nos preços unitários dos Serviços estão incluídos todos os custos internos da licitante, diretos e indiretos, tais como: despesas com planejamento e apresentações; encargos sociais e trabalhistas de mão de obra; equipamentos (hardware), programas (software); impostos; taxas; seguros; e demais obrigações financeiras, de qualquer natureza, envolvidas na execução do objeto do contrato.

O prazo de validade da Proposta de Preços deverá ser de, no mínimo, 60 (sessenta) dias corridos, contados de sua apresentação.

Os preços dos Serviços são de exclusiva responsabilidade da licitante e não lhe assistirá o direito de pleitear nenhuma alteração posterior, sob a alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

APÊNDICE III-A

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

À AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

A/C: Sr. Pregoeiro (a)

PREGÃO Nº XX/2023

PROCESSO Nº 33910.038014/2022-14

Prezado Senhor (a),

Tendo examinado minuciosamente as normas específicas do termo de referência para a contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de planejamento, implantação, operação e gerenciamento de atendimento receptivo e ativo, eletrônico e humano para a Central de Relacionamento da Agência Nacional Saúde Suplementar (ANS), incluindo a disponibilização da infraestrutura tecnológica e instalações físicas.

	ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE DE VIGÊNCIA	QUANTIDADE DE POSTOS	VALOR MÉDIO ESTIMADO		
							TOTAL MENSAL	TOTAL ANUAL	TOTAL GLOBAL (24 MESES)
GRUPO ÚNICO	1	POSTO DE TRABALHO - ATENDENTE NÍVEL 1		MÊS	24	110	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	2	POSTO DE TRABALHO - ATENDENTE NÍVEL 2		MÊS	24	5	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	3	POSTO DE TRABALHO - MONITOR DE QUALIDADE		MÊS	24	3	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	4	POSTO DE TRABALHO - SUPERVISOR DE ATENDIMENTO		MÊS	24	6	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	5	POSTO DE TRABALHO - PSICÓLOGO(A)		MÊS	24	1	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	6	POSTO DE TRABALHO - GERENTE DE OPERAÇÃO		MÊS	24	1	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	7	INFRAESTRUTURA FÍSICA E LÓGICA		MÊS	24	1	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	8	PLANEJAMENTO E MANUTENÇÃO OPERACIONAL		MÊS	24	1	R\$ -	R\$ -	R\$ -
TOTAL							R\$ -	R\$ -	R\$ -

Propomos fornecer, sob nossa integral responsabilidade, os serviços do Termo de Referência supracitado, pelo valor mensal estimado de R\$ _____ (valor por extenso) e anual estimado de R\$ _____ (valor por extenso), perfazendo o valor global estimado de R\$ _____ (valor por extenso). Declaro que no preço ofertado estão incluídos todos os custos e despesas necessárias ao cumprimento do objeto.

No preço acima proposto, estão inclusos todos os custos necessários para a prestação dos serviços, objeto do Pregão em referência, como todas as despesas com a mão-de-obra a ser utilizada, bem como todos os tributos, fretes, seguros, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas ou quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação, e que influenciem na formação dos preços desta Proposta.

Os serviços, objeto desta proposta, terão início na data da assinatura do contrato e serão realizados de acordo com as condições e prazos estabelecidos no Edital de licitação – Pregão Eletrônico nº XX/2020 e seus anexos.

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemo-nos a assinar o contrato no prazo determinado no Edital, e para esse fim fornecemos os seguintes dados:

DADOS DA EMPRESA

Razão Social: CNPJ:

Endereço:

Bairro:

Cidade:

UF:

CEP:

Fone Comercial: ()

Fax: ()

Celular: ()

Endereço Eletrônico:

Responsável para contato:

Banco:

Agência:

C/C:

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA PARA ASSINATURA DO CONTRATO:

Nome:

RG:

Órgão Expedidor:

CPF:

Naturalidade:

Nacionalidade:

Cargo/Função:

Endereço Comercial:

Bairro:

Cidade:

UF:

CEP:

Fone Comercial: ()

Fax: ()

Celular: ()

Endereço Eletrônico:

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR
PREGÃO ELETRÔNICO Nº XX/XXXX
Processo Administrativo nº XXXXXXX

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR
PREGÃO ELETRÔNICO Nº XX/XXXX
Processo Administrativo nº XXXXXXX

1. APÊNDICE IV

Observação: De acordo com entendimento do TCU no Acórdão nº 1.186/2017 – Plenário, a Administração deve estabelecer na minuta do contrato que a parcela mensal a título de aviso prévio trabalhado será de no máximo 1,94% no primeiro ano de contratação, passando a ser de no máximo 0,194% no período subsequente da contratação.

Planilha 1 – Planilha de Custos da Mão de Obra por Perfil Profissional

Nº Processo:			
Licitação nº:			
Dia:			
DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS: Coordenador de Atendimento			
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)		
B	Município/UF	Rio de Janeiro/RJ	
C	Ano do Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo		
D	Número de Registro no Ministério do Trabalho e Emprego		
E	Número de meses de execução contratual	24	
UNIDADE DE MEDIDA		QUANTIDADE DE VIGÊNCIA	
MÊS		24	
Tipo de Serviço		Quantidade de postos a contratar	
Continuado		1	
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra			
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)		
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)		
3	Salário Normativo da Categoria Profissional		
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	GERENTE DE OPERAÇÃO	
5	Data-base da categoria (dia/mês/ano)		
MÓDULO1:COMPOSIÇÃO DAREMUNERAÇÃO			
1	Composição da Remuneração	%	Valor(R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional de Periculosidade		

C	Adicional de Insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida		
F	Adicional de hora-extra no feriado trabalhado		
G	Outros		
	TOTAL DO MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		R\$ -

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS

Submódulo 2.1–13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	%	Valor(R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário		
B	Férias e Adicional de Férias		
	SUBTOTAL		R\$ -
C	Incidência dos encargos do Submódulo 2.2 sobre o Submódulo 2.1		
	TOTAL		R\$ -
2.2	Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições.	%	Valor(R\$)
A	INSS		
B	Salário Educação		
C	Seguro Acidente de Trabalho – SAT (RATxFAP)		
D	SESI ou SESC		
E	SENAI - SENAC		
F	SEBRAE		
G	INCRA		
H	FGTS		
	TOTAL		R\$ -

Submódulo 2.3 – Benefícios Mensais e Diários

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor(R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	
C	Assistência médica e familiar	
D	Outros (especificar)	
	TOTAL	R\$ -

2	Módulo 2 – RESUMO – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	%	Valor(R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) salário, Férias e Adicional de Férias		R\$ -

2.2	Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições		R\$	-
2.3	Benefícios Mensais e Diários		R\$	-
TOTAL DO MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS			R\$	-

3	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO	%	Valor(R\$)	
A	Aviso Prévio Indenizado			
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado			
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado			
D	Aviso prévio trabalhado (máximo de 1,94% no 1º ano e de 0,194% no tempo restante)			
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso prévio trabalhado (máximo de 1,94% no 1º ano e de 0,194% no tempo restante)			
F	Multa sobre o FGTS e contribuições sociais sobre o Aviso prévio trabalhado (máximo de 1,94% no 1º ano e de 0,194% no tempo restante)			
TOTAL DO MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO			R\$	-

MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE				
4.1	Submódulo 4.1 – Substitutos nas Ausências Legais	%	Valor(R\$)	
A	Substituto na cobertura de Férias			
B	Substituto na cobertura de Ausências Legais			
C	Substituto na cobertura de Licença-Paternidade			
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho			
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade			
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)			
TOTAL DO MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			R\$	-
MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS				
5	INSUMOS DIVERSOS		Valor(R\$)	
A	Uniformes			
B	Materiais			
C	Outros (especificar)			
TOTAL DO MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS			R\$	-

MÓDULO 6 – CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
6	Custos Indiretos, tributos e Lucro	%	Valor(R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
	Tributos		
C	C.1. Tributos Federais (especificar)		
	>Cofins (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)		
	>PIS (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)		
	C.2. Tributos Estaduais (Especificar)		
	>ISS QN		
	C.3. Tributos Municipais (Especificar)		
Total de Tributos			R\$ -
TOTAL DO MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			R\$ -

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO		
MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO)		Valor(R\$)
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	R\$ -
B	Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	R\$ -
C	Módulo 3 – Provisão para Rescisão	R\$ -
D	Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$ -
E	Módulo 5 – Insumos Diversos	R\$ -
Subtotal(A+B+C+D+E)		R\$ -
F	Módulo 6 – Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ -
VALOR TOTAL POR EMPREGADO		R\$ -

Planilha 1 – Planilha de Custos da Mão de Obra por Perfil Profissional	
Nº Processo:	
Licitação nº:	
Dia:	
DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS: Coordenador de Atendimento	

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Rio de Janeiro/RJ
C	Ano do Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Número de Registro no Ministério do Trabalho e Emprego	
E	Número de meses de execução contratual	24
UNIDADE DE MEDIDA		QUANTIDADE DE VIGÊNCIA
MÊS		24
Tipo de Serviço		Quantidade de postos a contratar
Continuado		110
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	
3	Salário Normativo da Categoria Profissional	
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	ATENDENTE NÍVEL 1
5	Data-base da categoria (dia/mês/ano)	

MÓDULO1:COMPOSIÇÃODAREMUNERAÇÃO

1	Composiçãoda Remuneração	%	Valor(R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional de Periculosidade		
C	Adicional de Insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida		
F	Adicional de hora-extra no feriado trabalhado		
G	Outros		
	TOTAL DO MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		R\$ -

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS

Submódulo2.1–13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	%	Valor(R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário		
B	Férias e Adicional de Férias		

SUBTOTAL			R\$ -
C	Incidência dos encargos do Submódulo 2.2 sobre o Submódulo 2.1		
TOTAL			R\$ -
2.2	Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições.	%	Valor(R\$)
A	INSS		
B	Salário Educação		
C	Seguro Acidente de Trabalho – SAT (RATxFAP)		
D	SESI ou SESC		
E	SENAI - SENAC		
F	SEBRAE		
G	INCRA		
H	FGTS		
TOTAL			R\$ -

Submódulo 2.3 – Benefícios Mensais e Diários

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor(R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	
C	Assistência médica e familiar	
D	Outros (especificar)	
TOTAL		R\$ -

2	Módulo 2 – RESUMO – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	%	Valor(R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) salário, Férias e Adicional de Férias		R\$ -
2.2	Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições		R\$ -
2.3	Benefícios Mensais e Diários		R\$ -
TOTAL DO MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS			R\$ -

3	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO	%	Valor(R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		
D	Aviso prévio trabalhado (máximo de 1,94% no 1º ano e de 0,194% no tempo restante)		

E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso prévio trabalhado (máximo de 1,94% no 1º ano e de 0,194% no tempo restante)		
F	Multa sobre o FGTS e contribuições sociais sobre o Aviso prévio trabalhado (máximo de 1,94% no 1º ano e de 0,194% no tempo restante)		
TOTAL DO MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO			R\$ -

MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
4.1	Submódulo 4.1 – Substitutos nas Ausências Legais	%	Valor(R\$)
A	Substituto na cobertura de Férias		
B	Substituto na cobertura de Ausências Legais		
C	Substituto na cobertura de Licença-Paternidade		
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho		
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade		
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)		
TOTAL DO MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			R\$ -
MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS			
5	INSUMOS DIVERSOS		Valor(R\$)
A	Uniformes		
B	Materiais		
C	Outros (especificar)		
TOTAL DO MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS			R\$ -

MÓDULO 6 – CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
6	Custos Indiretos, tributos e Lucro	%	Valor(R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
	Tributos		
C	C.1. Tributos Federais (especificar)		
	>Cofins (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)		
	>PIS (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)		
	C.2. Tributos Estaduais (Especificar)		
	>ISS QN		
	C.3. Tributos Municipais (Especificar)		

Total de Tributos	R\$	-
TOTAL DO MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	R\$	-

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO		
MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO)		Valor(R\$)
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	R\$ -
B	Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	R\$ -
C	Módulo 3 – Provisão para Rescisão	R\$ -
D	Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$ -
E	Módulo 5 – Insumos Diversos	R\$ -
Subtotal(A+B+C+D+E)		R\$ -
F	Módulo 6 – Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ -
VALOR TOTAL POR EMPREGADO		R\$ -

Planilha 1 – Planilha de Custos da Mão de Obra por Perfil Profissional

Nº Processo:		
Licitação nº:		
Dia:		
DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS: Coordenador de Atendimento		
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Rio de Janeiro/RJ
C	Ano do Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Número de Registro no Ministério do Trabalho e Emprego	
E	Número de meses de execução contratual	24
UNIDADE DE MEDIDA		QUANTIDADE DE VIGÊNCIA

MÊS	24
Tipo de Serviço	Quantidade de postos a contratar
Continuado	5
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra	
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)
3	Salário Normativo da Categoria Profissional
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)
5	Data-base da categoria (dia/mês/ano)
	ATENDENTE NÍVEL 2

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor(R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional de Periculosidade		
C	Adicional de Insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida		
F	Adicional de hora-extra no feriado trabalhado		
G	Outros		
	TOTAL DO MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		R\$ -

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSIS E DIÁRIOS

Submódulo 2.1-13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	%	Valor(R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário		
B	Férias e Adicional de Férias		
	SUBTOTAL		R\$ -
C	Incidência dos encargos do Submódulo 2.2 sobre o Submódulo 2.1		
	TOTAL		R\$ -
2.2	Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições.	%	Valor(R\$)
A	INSS		
B	Salário Educação		
C	Seguro Acidente de Trabalho – SAT (RATxFAP)		
D	SESI ou SESC		
E	SENAI - SENAC		
F	SEBRAE		

G	INCRA		
H	FGTS		
TOTAL		R\$	-

Submódulo 2.3 – Benefícios Mensais e Diários

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor(R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	
C	Assistência médica e familiar	
D	Outros (especificar)	
TOTAL		R\$ -

2	Módulo 2 – RESUMO – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	%	Valor(R\$)
2.1	13ª (décimo terceiro) salário, Férias e Adicional de Férias		R\$ -
2.2	Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições		R\$ -
2.3	Benefícios Mensais e Diários		R\$ -
TOTAL DO MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS			R\$ -

3	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO	%	Valor(R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		
D	Aviso prévio trabalhado (máximo de 1,94% no 1º ano e de 0,194% no tempo restante)		
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso prévio trabalhado (máximo de 1,94% no 1º ano e de 0,194% no tempo restante)		
F	Multa sobre o FGTS e contribuições sociais sobre o Aviso prévio trabalhado (máximo de 1,94% no 1º ano e de 0,194% no tempo restante)		
TOTAL DO MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO			R\$ -

MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
4.1	Submódulo 4.1 – Substitutos nas Ausências Legais	%	Valor(R\$)
A	Substituto na cobertura de Férias		
B	Substituto na cobertura de Ausências Legais		

C	Substituto na cobertura de Licença-Paternidade		
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho		
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade		
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)		
TOTAL DO MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			R\$ -
MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS			
5	INSUMOS DIVERSOS		Valor(R\$)
A	Uniformes		
B	Materiais		
C	Outros (especificar)		
TOTAL DO MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS			R\$ -

MÓDULO 6 – CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

6	Custos Indiretos, tributos e Lucro	%	Valor(R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
	Tributos		
C	C.1. Tributos Federais (especificar)		
	>Cofins (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)		
	>PIS (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)		
	C.2. Tributos Estaduais (Especificar)		
	>ISS QN		
	C.3. Tributos Municipais (Especificar)		
Total de Tributos			R\$ -
TOTAL DO MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			R\$ -

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO		
MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO)		Valor(R\$)
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	R\$ -
B	Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	R\$ -
C	Módulo 3 – Provisão para Rescisão	R\$ -
D	Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$ -

E	Módulo 5 – Insumos Diversos	R\$	-
Subtotal(A+B+C+D+E)		R\$	-
F	Módulo6 – Custos indiretos, tributos e lucro	R\$	-
VALOR TOTAL POR EMPREGADO		R\$	-

Planilha 1 – Planilha de Custos da Mão de Obra por Perfil Profissional

Nº Processo:		
Licitação nº:		
Dia:		
DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS: Coordenador de Atendimento		
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Rio de Janeiro/RJ
C	Ano do Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Número de Registro no Ministério do Trabalho e Emprego	
E	Número de meses de execução contratual	24
UNIDADE DE MEDIDA		QUANTIDADE DE VIGÊNCIA
MÊS		24
Tipo de Serviço		Quantidade de postos a contratar
Continuado		3
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	
3	Salário Normativo da Categoria Profissional	
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	MONITOR DE QUALIDADE
5	Data-base da categoria (dia/mês/ano)	
MÓDULO1:COMPOSIÇÃODAREMUNERAÇÃO		
1	Composiçãoda Remuneração	%
A	Salário Base	
B	Adicional de Periculosidade	

C	Adicional de Insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida		
F	Adicional de hora-extra no feriado trabalhado		
G	Outros		
	TOTAL DO MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	R\$	-

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS

Submódulo 2.1–13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	%	Valor(R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário		
B	Férias e Adicional de Férias		
	SUBTOTAL		R\$ -
C	Incidência dos encargos do Submódulo 2.2 sobre o Submódulo 2.1		
	TOTAL		R\$ -
2.2	Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições.	%	Valor(R\$)
A	INSS		
B	Salário Educação		
C	Seguro Acidente de Trabalho – SAT (RATxFAP)		
D	SESI ou SESC		
E	SENAI - SENAC		
F	SEBRAE		
G	INCRA		
H	FGTS		
	TOTAL		R\$ -

Submódulo 2.3 – Benefícios Mensais e Diários

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor(R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	
C	Assistência médica e familiar	
D	Outros (especificar)	
	TOTAL	R\$ -

2	Módulo 2 – RESUMO – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	%	Valor(R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) salário, Férias e Adicional de Férias		R\$ -

2.2	Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições		R\$	-
2.3	Benefícios Mensais e Diários		R\$	-
TOTAL DO MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAL E DIÁRIOS			R\$	-

3	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO	%	Valor(R\$)	
A	Aviso Prévio Indenizado			
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado			
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado			
D	Aviso prévio trabalhado (máximo de 1,94% no 1º ano e de 0,194% no tempo restante)			
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso prévio trabalhado (máximo de 1,94% no 1º ano e de 0,194% no tempo restante)			
F	Multa sobre o FGTS e contribuições sociais sobre o Aviso prévio trabalhado (máximo de 1,94% no 1º ano e de 0,194% no tempo restante)			
TOTAL DO MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO			R\$	-

MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE				
4.1	Submódulo 4.1 – Substitutos nas Ausências Legais	%	Valor(R\$)	
A	Substituto na cobertura de Férias			
B	Substituto na cobertura de Ausências Legais			
C	Substituto na cobertura de Licença-Paternidade			
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho			
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade			
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)			
TOTAL DO MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			R\$	-
MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS				
5	INSUMOS DIVERSOS		Valor(R\$)	
A	Uniformes			
B	Materiais			
C	Outros (especificar)			
TOTAL DO MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS			R\$	-

MÓDULO 6 – CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
6	Custos Indiretos, tributos e Lucro	%	Valor(R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
	Tributos		
C	C.1 .Tributos Federais (especificar)		
	>Cofins (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)		
	>PIS (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)		
	C.2. Tributos Estaduais (Especificar)		
	>ISS QN		
	C.3.Tributos Municipais (Especificar)		
	Total de Tributos		R\$ -
	TOTAL DO MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		R\$ -

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO		
MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO)		Valor(R\$)
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	R\$ -
B	Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	R\$ -
C	Módulo 3 – Provisão para Rescisão	R\$ -
D	Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$ -
E	Módulo 5 – Insumos Diversos	R\$ -
	Subtotal(A+B+C+D+E)	R\$ -
F	Módulo 6 – Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ -
	VALOR TOTAL POR EMPREGADO	R\$ -

Planilha 1 – Planilha de Custos da Mão de Obra por Perfil Profissional	
Nº Processo:	
Licitação nº:	
Dia:	
DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS: Coordenador de Atendimento	

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)									
B	Município/UF	Rio de Janeiro/RJ								
C	Ano do Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo									
D	Número de Registro no Ministério do Trabalho e Emprego									
E	Número de meses de execução contratual	24								
<table border="1"> <tr> <td>UNIDADE DE MEDIDA</td> <td>QUANTIDADE DE VIGÊNCIA</td> </tr> <tr> <td>MÊS</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>Tipo de Serviço</td> <td>Quantidade de postos a contratar</td> </tr> <tr> <td>Continuado</td> <td>6</td> </tr> </table>			UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE DE VIGÊNCIA	MÊS	24	Tipo de Serviço	Quantidade de postos a contratar	Continuado	6
UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE DE VIGÊNCIA									
MÊS	24									
Tipo de Serviço	Quantidade de postos a contratar									
Continuado	6									
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra										
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)									
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)									
3	Salário Normativo da Categoria Profissional									
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	SUPERVISOR DE ATENDIMENTO								
5	Data-base da categoria (dia/mês/ano)									

MÓDULO1:COMPOSIÇÃODAREMUNERAÇÃO

1	Composiçãoda Remuneração	%	Valor(R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional de Periculosidade		
C	Adicional de Insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida		
F	Adicional de hora-extra no feriado trabalhado		
G	Outros		
	TOTAL DO MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		R\$ -

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS

Submódulo2.1–13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	%	Valor(R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário		
B	Férias e Adicional de Férias		

SUBTOTAL			R\$ -
C	Incidência dos encargos do Submódulo 2.2 sobre o Submódulo 2.1		
TOTAL			R\$ -
2.2	Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições.	%	Valor(R\$)
A	INSS		
B	Salário Educação		
C	Seguro Acidente de Trabalho – SAT (RATxFAP)		
D	SESI ou SESC		
E	SENAI - SENAC		
F	SEBRAE		
G	INCRA		
H	FGTS		
TOTAL			R\$ -

Submódulo 2.3 – Benefícios Mensais e Diários

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor(R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	
C	Assistência médica e familiar	
D	Outros (especificar)	
TOTAL		R\$ -

2	Módulo 2 – RESUMO – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	%	Valor(R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) salário, Férias e Adicional de Férias		R\$ -
2.2	Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições		R\$ -
2.3	Benefícios Mensais e Diários		R\$ -
TOTAL DO MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS			R\$ -

3	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO	%	Valor(R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		
D	Aviso prévio trabalhado (máximo de 1,94% no 1º ano e de 0,194% no tempo restante)		

E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso prévio trabalhado (máximo de 1,94% no 1º ano e de 0,194% no tempo restante)		
F	Multa sobre o FGTS e contribuições sociais sobre o Aviso prévio trabalhado (máximo de 1,94% no 1º ano e de 0,194% no tempo restante)		
TOTAL DO MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO			R\$ -

MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
4.1	Submódulo 4.1 – Substitutos nas Ausências Legais	%	Valor(R\$)
A	Substituto na cobertura de Férias		
B	Substituto na cobertura de Ausências Legais		
C	Substituto na cobertura de Licença-Paternidade		
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho		
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade		
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)		
TOTAL DO MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			R\$ -

MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS		
5	INSUMOS DIVERSOS	Valor(R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais	
C	Outros (especificar)	
TOTAL DO MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS		R\$ -

MÓDULO 6 – CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
6	Custos Indiretos, tributos e Lucro	%	Valor(R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
	Tributos		
C	C.1. Tributos Federais (especificar)		
	>Cofins (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)		
	>PIS (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)		
	C.2. Tributos Estaduais (Especificar)		
	>ISS QN		
	C.3. Tributos Municipais (Especificar)		

Total de Tributos	R\$	-
TOTAL DO MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	R\$	-

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO		
MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO)		Valor(R\$)
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	R\$ -
B	Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	R\$ -
C	Módulo 3 – Provisão para Rescisão	R\$ -
D	Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$ -
E	Módulo 5 – Insumos Diversos	R\$ -
Subtotal(A+B+C+D+E)		R\$ -
F	Módulo 6 – Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ -
VALOR TOTAL POR EMPREGADO		R\$ -

Planilha 1 – Planilha de Custos da Mão de Obra por Perfil Profissional

Nº Processo:		
Licitação nº:		
Dia:		
DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS: Coordenador de Atendimento		
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	Rio de Janeiro/RJ
C	Ano do Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Número de Registro no Ministério do Trabalho e Emprego	
E	Número de meses de execução contratual	24
UNIDADE DE MEDIDA		QUANTIDADE DE VIGÊNCIA

MÊS	24
Tipo de Serviço	Quantidade de postos a contratar
Continuado	1
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra	
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)
3	Salário Normativo da Categoria Profissional
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)
5	Data-base da categoria (dia/mês/ano)

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor(R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional de Periculosidade		
C	Adicional de Insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida		
F	Adicional de hora-extra no feriado trabalhado		
G	Outros		
	TOTAL DO MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		R\$ -

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSIS E DIÁRIOS

Submódulo 2.1-13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	%	Valor(R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário		
B	Férias e Adicional de Férias		
	SUBTOTAL		R\$ -
C	Incidência dos encargos do Submódulo 2.2 sobre o Submódulo 2.1		
	TOTAL		R\$ -
2.2	Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições.	%	Valor(R\$)
A	INSS		
B	Salário Educação		
C	Seguro Acidente de Trabalho – SAT (RATxFAP)		
D	SESI ou SESC		
E	SENAI - SENAC		
F	SEBRAE		
G	INCRA		

H	FGTS		
TOTAL		R\$	-

Submódulo 2.3 – Benefícios Mensais e Diários

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor(R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	
C	Assistência médica e familiar	
D	Outros (especificar)	
TOTAL		R\$ -

2	Módulo 2 – RESUMO – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	%	Valor(R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) salário, Férias e Adicional de Férias		R\$ -
2.2	Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e outras contribuições		R\$ -
2.3	Benefícios Mensais e Diários		R\$ -
TOTAL DO MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS			R\$ -

3	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO	%	Valor(R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		
D	Aviso prévio trabalhado (máximo de 1,94% no 1º ano e de 0,194% no tempo restante)		
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso prévio trabalhado (máximo de 1,94% no 1º ano e de 0,194% no tempo restante)		
F	Multa sobre o FGTS e contribuições sociais sobre o Aviso prévio trabalhado (máximo de 1,94% no 1º ano e de 0,194% no tempo restante)		
TOTAL DO MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO			R\$ -

MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
4.1	Submódulo 4.1 – Substitutos nas Ausências Legais	%	Valor(R\$)
A	Substituto na cobertura de Férias		
B	Substituto na cobertura de Ausências Legais		

C	Substituto na cobertura de Licença-Paternidade		
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho		
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade		
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)		
TOTAL DO MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			R\$ -
MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS			
5	INSUMOS DIVERSOS	Valor(R\$)	
A	Uniformes		
B	Materiais		
C	Outros (especificar)		
TOTAL DO MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS			R\$ -

MÓDULO 6 – CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

6	Custos Indiretos, tributos e Lucro	%	Valor(R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
	Tributos		
C	C.1 .Tributos Federais (especificar)		
	>Cofins (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)		
	>PIS (conforme Lei nº 10.833 de 29.12.2003)		
	C.2. Tributos Estaduais (Especificar)		
	>ISS QN		
	C.3.Tributos Municipais (Especificar)		
Total de Tributos			R\$ -
TOTAL DO MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			R\$ -

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO		
MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO)		Valor(R\$)
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	R\$ -
B	Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	R\$ -
C	Módulo 3 – Provisão para Rescisão	R\$ -
D	Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$ -

E	Módulo 5 – Insumos Diversos	R\$	-
Subtotal(A+B+C+D+E)		R\$	-
F	Módulo6 – Custos indiretos, tributos e lucro	R\$	-
VALOR TOTAL POR EMPREGADO		R\$	-

Planilha 2 - Quadro-resumo do Custo Mensal da Mão de Obra Operacional Direta				
Item	Mão de Obra vinculada à execução contratual (Perfil Profissional)	Valor total por empregado	Quantidade de postos	Valor Total Mensal (R\$)
1	Atendente N1		110	R\$ -
2	Atendente N2		5	R\$ -
3	Monitor de Qualidade		5	R\$ -
4	Supervisor de Atendimento		6	R\$ -
5	Psicólogo(a)		1	R\$ -
6	Gerente de Operação		1	R\$ -
Custo Mensal da Mão de Obra Operacional Direta				R\$ -

* Observação: Deve-se estabelecer na minuta do contrato que a parcela mensal a título de Aviso prévio trabalhado (máximo de 1,94% no 1º ano e de 0,194% no tempo restante) será no percentual máximo de 1,94% no primeiro ano, e, em caso de prorrogação do contrato, o percentual máximo dessa parcela será de 0,194% a cada ano de prorrogação, a ser incluído por ocasião da formulação do aditivo da prorrogação do contrato, conforme a Lei 12.506/2011

Planilha 3 - Infraestrutura Física e Lógica

A Licitante deverá declarar que se compromete a utilizar as marcas indicadas na sua proposta (a Licitante deverá listar e especificar quais os equipamentos, produtos e materiais a serem utilizados) e que poderão vir a ser substituídas por de qualidade similar, mediante o atesto da fiscalização do Contrato.				
Item	Módulos	Quantidade Contratada Mensal	Valor Unitário Mensal (R\$)	Valor Total Mensal (R\$)
1	Módulo 1 – Infraestrutura Física do Ambiente Exclusivo da Central de Atendimento – Custos Fixos			
1.1	Despesa com serviços gerais de limpeza e vigilância (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses.)	1		R\$ -

1.2	Despesa com rede física e lógica de computadores com disponibilização de conexão à Internet e gerenciamento de redes; sistema de energia elétrica (geradores de energia e no-breaks); instalações hidráulicas; sistema de refrigeração; circuito fechado de televisão; acústica e layout. (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses.)	1		R\$ -
1.3	Despesa com utensílios comuns em geral (bebedouros, extintores, grampeadores, perfuradores, televisores, utensílios de copa e cozinha, flip chart, impressora multifuncional, datashow, etc.) (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses. - Custos não renováveis em caso de prorrogação contratual)	1		R\$ -
1.4	Despesa com manutenção predial em geral (instalações civis, elétricas, lógica, hidráulica, telefônica, incêndio, ar condicionado, elevadores, CFTV e serviços gerais) (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses.)	1		R\$ -
Subtotal – Módulo 1				R\$ -
2	Módulo 2 – Mobiliários e Equipamentos Individuais – Custos Variáveis			
2.1	Posição de atendimento – Baia composta com mesa, cadeira, lixeira, descanso de pé, computador, softphone ou aparelho telefônico e head set para Mão de Obra Operacional Direta (Atendentes N1, Atendentes N2 e Monitores de Qualidade) (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses - Custos não renováveis em caso de prorrogação contratual)	120		R\$ -
2.2	Estação de trabalho composta de mesa com gaveteiro, cadeira, lixeira, descanso de pé, computador e aparelho telefônico para Mão de Obra Operacional Direta e de Apoio e Gestão (Supervisores de Atendimento, Psicólogo(a) e Gerente de Operação) (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses - Custos não renováveis em caso de prorrogação contratual)	8		R\$ -
2.3	Armário individual para Mão de Obra Operacional Direta e de Apoio e Gestão (Atendentes, Monitores de Qualidade e Supervisores de Atendimento) (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses - Custos não renováveis em caso de prorrogação contratual)	126		R\$ -
Subtotal – Módulo 2				R\$ -
3	Módulo 3 – Infraestrutura Tecnológica – equipamentos e sistemas de informática e de telecomunicações - Custos Fixos			
3.1	Plataforma de Comunicação prevendo Distribuidor Automático de Chamadas – DAC (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses.)	1		

3.2	Unidade de Resposta Audível – URA (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses.)	1		
3.3	Servidor de Integração CTI (Computer Telephony Integration) (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses.)	1		
3.4	Sistema de Gerenciamento de Chamadas (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses.)	1		
3.5	Sistema de Teleatendimento Ativo (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses.)	1		
3.6	Sistema de Gravação de Voz (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses.)	1		
3.7	Sistema de Gestão de Registro dos Canais de Atendimento -Solução Omnichannel (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses.)	1		
3.8	Sistema Automatizado de Pesquisa (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses.)	1		
3.9	Sistema de Segurança da Informação (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses.)	1		
3.10	Servidor do Sistema de Banco de Dados (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses - Custos não renováveis em caso de prorrogação contratual)	1		
3.11	Servidor da Plataforma WEB (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses - Custos não renováveis em caso de prorrogação contratual)	1		
3.12	Servidor - Storage (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses - Custos não renováveis em caso de prorrogação contratual)	1		
3.13	Servidor de Gerenciamento para a Rede IP (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses - Custos não renováveis em caso de prorrogação contratual)	1		
3.14	Servidor de Rede/Proxy/DNS/Backup (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses - Custos não renováveis em caso de prorrogação contratual)	1		
3.15	Switch (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses - Custos não renováveis em caso de prorrogação contratual)	1		
3.16	Roteador (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses - Custos não renováveis em caso de prorrogação contratual)	1		
Subtotal – Módulo 3				
4	Módulo4 – Infraestrutura Tecnológica – equipamentos e sistemas de informática e telecomunicações –Custos Variáveis			

4.1	Sistema de Gestão, de Força de Trabalho e Qualidade - Licenças (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 120 meses.)	126		
Subtotal – Módulo 4				
5	Módulo 5 - Manutenções, Instalações, Configurações e Atualizações – Custos Fixos			
5.1	Despesa com instalação, configuração e manutenção dos sistemas e soluções (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses.)	1		
5.2	Despesa com atualização tecnológica e/ou upgrade dos softwares e hardwares (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses.)	1		
5.3	Manutenção, instalação e configuração dos equipamentos e infraestrutura de TI da Central de Atendimento (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses - Custos não renováveis em caso de prorrogação contratual)	1		
Subtotal – Módulo 5				
6	Módulo 6 - Manutenções, Instalações, Configurações e Atualizações – Custos Variáveis			
6.1	Despesa com manutenção dos mobiliários e equipamentos individuais (itens 2.1, 2.2 e 2.3) (OBS: O valor desse item deve ser calculado considerando 24 meses.)	1		
Subtotal – Módulo 6				
7	Subtotal do Custo Total Mensal da Infraestrutura Operacional - PAI e PAII (1+2+3+4+5+6)			
8	Custos Indiretos, Lucro e Tributos	Percentual	Valor Total Mensal (R\$)	
8.1	Custos Indiretos			
8.2	Lucro			
	Tributos			
	8.3.1 Tributos Federais (especificar)			
	>Cofins			
	>PIS			
	>INSS			
	8.3.2 Tributos Estaduais (especificar)			
	8.3.3 Tributos Municipais (especificar)			
8.3	>ISSQN			
	Total de Tributos			
Subtotal – Módulo 8				
9	Custo Total Mensal da Infraestrutura Operacional – PAI e PAII e Custos Indiretos, Lucro e Tributos (7+8)			
10	Custo Mensal da Infraestrutura Operacional	Quantidade Parcial	Valor Parcial Mensal (R\$)	
10.1	Posição de Atendimento Tipo PA I	115		
10.2	Posição de Atendimento Tipo PA II	13		
Custo Total de Infraestrutura Física e Lógica			R\$	-

Planilha 4 - Planejamento e Manutenção Operacional		
A Licitante deverá declarar que se compromete a utilizar as marcas indicadas na sua proposta (a Licitante deverá listar e especificar quais os equipamentos, produtos e materiais a serem utilizados) e que poderão vir a ser substituídas por de qualidade similar, mediante o atesto da fiscalização do Contrato.		
Módulos	Quantidade Total Mensal	Valor Total Mensal (R\$)
Módulo 1 – Infraestrutura Física do Ambiente Exclusivo da Central de Atendimento – Custos Fixos		
Despesa com serviços administrativos e de escritório.	1	
Despesa com análise de tráfego de atendimentos e dimensionamento de fluxo e de alocação horária de mão de obra.	1	
Subtotal –Módulo 1		R\$ -

	ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE DE VIGÊNCIA	QUANTIDADE DE POSTOS	VALOR MÉDIO ESTIMADO		
							TOTAL MENSAL	TOTAL ANUAL	TOTAL GLOBAL (24 MESES)
GRUPO ÚNICO	1	POSTO DE TRABALHO - ATENDENTE NÍVEL 1		MÊS	24	110	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	2	POSTO DE TRABALHO - ATENDENTE NÍVEL 2		MÊS	24	5	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	3	POSTO DE TRABALHO - MONITOR DE QUALIDADE		MÊS	24	3	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	4	POSTO DE TRABALHO - SUPERVISOR DE ATENDIMENTO		MÊS	24	6	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	5	POSTO DE TRABALHO - PSICÓLOGO(A)		MÊS	24	1	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	6	POSTO DE TRABALHO - GERENTE DE OPERAÇÃO		MÊS	24	1	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	7	INFRAESTRUTURA FÍSICA E LÓGICA		MÊS	24	1	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	8	PLANEJAMENTO E MANUTENÇÃO OPERACIONAL		MÊS	24	1	R\$ -	R\$ -	R\$ -
TOTAL							R\$ -	R\$ -	R\$ -

APÊNDICE V

PROTOCOLO DE COMUNICAÇÃO DE ERROS SISTÊMICOS

Constitui obrigação da Contratada a apresentação de comunicação à Contratante em todos os casos de erros sistêmicos, sejam internos (aqueles vinculados a estruturas de responsabilidade da Contratada) ou externos (aqueles vinculados a estruturas e serviços de responsabilidade da Contratante).

Em cada ocorrência caberá ao preposto da Contratada enviar mensagem eletrônica (e-mail) à equipe de gestão contratual da Contratante (gestores e fiscais, titulares e suplentes) com a maior brevidade possível formalizando a indisponibilidade, com a descrição dos eventos percebidos de forma detalhada. Apenas após a formalização da ocorrência poderá haver comunicação aos interlocutores de indisponibilidade, devendo tal tipo de comunicação cessar quando do reestabelecimento da disponibilidade.

Em até 02 (dois) dias úteis após a percepção da ocorrência deverá ser apresentado relatório parcial da ocorrência, com apontamento das checagens realizadas internamente para eventual exclusão/afirmação do tipo de erro como interno.

Em até 04 (quatro) dias úteis após a percepção da ocorrência deverá ser apresentado relatório parcial da ocorrência, com apontamento das checagens realizadas internamente para eventual exclusão/afirmação do tipo de erro como interno, bem como elencar as medidas adotadas como contingência, se disponíveis, e os prazos para implementação de eventuais contingências e soluções.

Nos casos de erros sistêmicos externos, para situações relacionadas à telefonia, será registrado chamado junto à empresa contratada para tal prestação de serviços. Já para situações de sistemas, em se tratando de sistema gerido pela própria ANS, será registrado chamado para correção, havendo apenas a anotação em se tratando de sistema governamental com gestão alheia à ANS.

APÊNDICE VI
Planilhas de exemplo de dimensionamento de mão de obra intrajornada

Horário	DISTRIBUIÇÃO DE VOLUMES POR INTERVALO	Volume
		2.225
00:00-00:30	0,00%	0
00:30-01:00	0,00%	0
01:00-01:30	0,00%	0
01:30-02:00	0,00%	0
02:00-02:30	0,00%	0
02:30-03:00	0,00%	0
03:00-03:30	0,00%	0
03:30-04:00	0,00%	0
04:00-04:30	0,00%	0
04:30-05:00	0,00%	0
05:00-05:30	0,00%	0
05:30-06:00	0,00%	0
06:00-06:30	0,00%	0
06:30-07:00	0,00%	0
07:00-07:30	0,00%	0
07:30-08:00	0,07%	2
08:00-08:30	3,27%	73
08:30-09:00	3,88%	87
09:00-09:30	4,52%	101
09:30-10:00	5,00%	112
10:00-10:30	5,34%	119
10:30-11:00	5,51%	123
11:00-11:30	5,31%	119
11:30-12:00	5,01%	112
12:00-12:30	4,47%	100
12:30-13:00	4,09%	92
13:00-13:30	4,27%	96
13:30-14:00	4,51%	101
14:00-14:30	4,77%	107
14:30-15:00	4,94%	110
15:00-15:30	4,96%	111
15:30-16:00	5,05%	113
16:00-16:30	4,95%	111
16:30-17:00	4,65%	104
17:00-17:30	4,06%	91
17:30-18:00	3,39%	76
18:00-18:30	2,63%	59
18:30-19:00	2,11%	47
19:00-19:30	1,77%	40
19:30-20:00	1,40%	32
20:00-20:30	0,07%	2
20:30-21:00	0,00%	0
21:00-21:30	0,00%	0
21:30-22:00	0,00%	0
22:00-22:30	0,00%	0
22:30-23:00	0,00%	0
23:00-23:30	0,00%	0
23:30-24:00	0,00%	0

PREMISSAS				IMPRODUTIVIDADE				RESULTADOS			
Volume	2.225			Lanche	13,89%			Total Operadores	110		
TMA	650			Banheiro	3,01%			Nível de Serviço	90,28%		
Nível de Serviço	90,00%			Falta	3,00%			Quant. de PA's	110		
Antes de (em seg.)	30			Pausas	4,63%						
Improdutividade	26,03%			Turn Over	1,50%						
				Folga							