

AGENCIA NACIONAL DE SAUDE SUPLEMENTAR/RJ

Termo de Referência 194/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
194/2025	253003-AGENCIA NACIONAL DE SAUDE SUPLEMENTAR /RJ	MARCELLO ISMERIO DA SILVA	13/05/2026 17:28 (v 0.12)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado com dedicação exclusiva de mão de obra	70/2025	33910.025048/2024-01

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

(Processo Administrativo nº 33910.025048/2024-01)

TERMO DE REFERÊNCIA

1.1. Contratação de empresa especializada para 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, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

	ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	VIGÊNCIA	QUANTIDADE DE POSTOS	VALOR MÉDIO ESTIMADO		
							TOTAL MENSAL	TOTAL ANUAL	TOTAL GLOBAL (24 MESES)
GRUPO ÚNICO	1	POSTO DE TRABALHO - ATENDENTE NÍVEL 1	20605	MÊS	24	110	R\$ 564.067,90	R\$ 6.768.814,80	R\$ 13.537.629,60
	2	POSTO DE TRABALHO - ATENDENTE NÍVEL 2	20605	MÊS	24	5	R\$ 27.440,25	R\$ 329.283,00	R\$ 658.566,00
	3	POSTO DE TRABALHO - MONITOR DE QUALIDADE	20605	MÊS	24	3	R\$ 17.379,87	R\$ 208.558,44	R\$ 417.116,88
	4	POSTO DE TRABALHO - SUPERVISOR DE ATENDIMENTO	20605	MÊS	24	6	R\$ 43.179,84	R\$ 518.158,08	R\$ 1.036.316,16
	5	POSTO DE TRABALHO - PSICÓLOGO(A)	20605	MÊS	24	1	R\$ 8.985,45	R\$ 107.825,40	R\$ 215.650,80
	6	POSTO DE TRABALHO - GERENTE DE OPERAÇÃO	20605	MÊS	24	1	R\$ 19.825,15	R\$ 237.901,80	R\$ 475.803,60
	7	INFRAESTRUTURA FÍSICA E LÓGICA	20605	MÊS	24	0	R\$ 129.370,12	R\$ 1.552.441,44	R\$ 3.104.882,88
	8	PLANEJAMENTO E MANUTENÇÃO OPERACIONAL	20605	MÊS	24	0	R\$ 7.000,00	R\$ 84.000,00	R\$ 168.000,00
TOTAL							R\$ 817.248,58	R\$ 9.806.982,96	R\$ 19.613.965,92

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como **comuns**, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3 Os serviços são enquadrados como continuados tendo em vista que não podem sofrer interrupção de forma alguma, pois possuem um papel extremamente importante no cumprimento da função de órgão regulador da Agência. Tais serviços influenciam diretamente no contato entre os usuários, operadoras de plano de saúde e prestadores de serviços com a ANS, assim como, as atividades de fiscalização desenvolvidas pela Diretoria de Fiscalização – DIFIS.

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) 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.

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

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.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme consta das informações básicas desse Termo de Referência.

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.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade

4.1. Além de apresentar o Plano Sustentável de Coleta e Destino de Resíduos, a ser pormenorizado neste Termo de Referência, a Contratada deverá se atentar às seguintes diretrizes de sustentabilidade:

4.1.1. Todos os materiais a serem utilizados devem ser constituídos, quando cabível, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme normas da ABNT.

4.1.2. Devem ser observados os requisitos ambientais para a obtenção de certificação do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO como produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares.

4.1.3. Todos os materiais a serem utilizados devem, quando cabível, ser preferencialmente, acondicionados em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento.

4.1.4 A CONTRATADA deverá, no que cabível:

4.1.4.1 Usar produtos e objetos que obedeçam às classificações e especificações determinadas pela ANVISA.

4.1.4.2 Adotar medidas para evitar o desperdício de água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003 e legislações posteriores.

4.1.4.3 Instruir seus empregados para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes.

4.1.4.4 Adotar boas práticas de otimização de recursos/redução de desperdícios/menor poluição, tais como:

4.1.4.4.1 Racionalização do uso de substâncias potencialmente tóxicas/poluentes.

4.1.4.4.2 Substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade.

4.1.4.4.3 Racionalização/economia no consumo de energia (especialmente elétrica) e água.

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

4.2.1 Deverão ser observadas medidas para que a separação dos resíduos possa ser efetuada, para posterior destinação. Para tanto, faz-se necessário um plano de gestão de resíduos que inclua ações de educação ambiental.

4.2.2 A contratada deverá participar das ações previstas no plano municipal de gestão integrada de resíduos sólidos, caso tenha firmado acordo ou termo de compromisso com o Município para tanto.

4.2.3 A Contratada deverá:

4.2.3.1 Reforçar aos prestadores de serviço terceirizado a importância da urbanidade e respeito amplo ao público, adotando medidas preventivas para evitar todo e qualquer tipo de discriminação no âmbito da unidade atendida por este contrato.

4.2.3.2 Observar a Portaria MGI nº 6719, de 13 de setembro de 2024, que instituiu o Plano Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação na Administração Pública Federal, suas Autarquias e Fundações.

4.2.3.3 Desenvolver políticas de enfrentamento do assédio e da discriminação nas relações de trabalho, bem como, na sua gestão, e ações de formação para suas empregadas e empregados.

4.2.4 Fica estabelecido o percentual mínimo de 8% das vagas vinculadas à presente contratação para mulheres:

4.2.4.1 Incluem mulheres trans, travestis e outras possibilidades do gênero feminino, nos termos do disposto no art. 5º da Lei nº 11.340, de 2006;

4.2.4.2 Serão destinadas prioritariamente a mulheres pretas e pardas, observada a proporção de pessoas pretas e pardas na unidade da federação onde ocorrer a prestação do serviço, de acordo com o último censo demográfico do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE.

Requisitos gerais

4.3. Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

4.3.1. A CONTRATADA deverá manter e disponibilizar ambiente para executar os serviços contratados, o qual deverá ser localizado no município do Rio de Janeiro/RJ.

4.3.2. O local de instalação da operação deve contar com viabilidade técnica para instalação do serviço de link telefônico de voz mantido e disponibilizado pela Contratante (atualmente a empresa de telefonia contratada é a Oi, com entrega de canais utilizando a tecnologia SIP).

4.3.3 A CONTRATADA deverá garantir que o ambiente da Central de Relacionamento da ANS seja exclusivo durante os horários de atendimento humano previstos neste Termo de Referência.

4.3.4 O atendimento telefônico por humanos poderá ser configurado com equipes específicas visando atender determinados tipos de demanda, como, por exemplo, demandas com relato de risco iminente de vida. Caberá à ANS a definição dos tipos de demanda que serão objeto de atendimento específico, de acordo com a necessidade, oportunidade e conveniência.

4.3.5 Em caso de ocorrência de Cataclismo, Comoção Interna de qualquer espécie ou de Guerra, devidamente declarados pela autoridade competente, de forma a atingir a localidade de instalação da Operação, a prestação dos serviços contratados pode ser alterada para sua realização de forma remota.

4.3.6 Nos casos referidos no sub-item anterior, caberá à Contratante aprovar plano de contingência específico apresentado pela Contratada para a efetiva prestação dos serviços contratados de forma remota.

4.3.7 O prazo para o início da operação dos serviços será de, no máximo, 25 (vinte e cinco) dias corridos, contados da assinatura do Contrato ou de data que garanta solução de continuidade das atividades, de acordo com o seguinte cronograma:

ATIVIDADES	Prazo em dias (após assinatura do contrato)								
	2	5	8	10	15	20	21	23	25
Reunião Preliminar									
Entrega do Plano de Implantação									
Avaliação/Validação do Plano de Implantação									
Plano inicial do Programa Permanente de Motivação e Qualidade de Vida									
Ajustes no Plano de Implantação, quando solicitado pela ANS									
Validação do Plano de Implantação, no caso de ajustes									
Implantação do sítio da Central de Atendimento									
Vistoria no sítio da Central de Atendimento									
Ajustes no sítio da Central de Atendimento, quando solicitado pela ANS									
Início da operação									
Seleção de pessoal / Capacitação									

Subcontratação

4.4. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

4.5. 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 anual da contratação.

4.6. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

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

4.6.2. 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.

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

4.6.4. 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.

4.6.5. 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.

4.7. 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.

4.8. 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.

4.9. 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.

4.10. 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.

4.10.1. 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).

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

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

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

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

4.12. 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.

4.12.1 - 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.

Alterado conforme orientado pelo RELATÓRIO Nº: 37/2026/COLIC/GECOL/GGAFI/DIRAD-DIGES/DIGES, para adequação e conformidade com o modelo atualizado de de Termo de Referência Único para serviços com ou sem dedicação exclusiva de mão de obra e para serviços de engenharia, cuja última atualização ocorreu em dezembro de 2025.

4.13. 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.

4.14. 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.

4.15. 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 .

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

4.16.1. 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.

4.16.2. 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.

4.17. 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.

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

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

4.18. 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.

4.18.1. Em se tratando de serviços executados com dedicação exclusiva de mão de obra, a garantia somente será liberada ante a comprovação de que o Contratado pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, sendo que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia deverá ser utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, observada a legislação que rege a matéria;

4.18.2. Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho;

- 4.18.3. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços Contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços.
- 4.19. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.
- 4.20. 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.
- 4.21. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

Vistoria

4.22. Não há realização de vistoria de sítio vez que cabe à Contratada disponibilizar o mesmo.

Instalação de escritório

- 4.23. Considera-se imprescindível para a adequada execução dos serviços contratados que o fornecedor possua ou venha a instalar escritório contendo estrutura administrativa mínima, no município do Rio de Janeiro/RJ, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.
- 4.24. Não há exigência de que as empresas licitantes possuam sede ou escritório na localidade descrita no item anterior, aplicando-se a exigência apenas à CONTRATADA, quando do início da prestação do serviço, de que o sítio de prestação do mesmo seja localizado no município do Rio de Janeiro/RJ, mesmo da Sede da Agência. Ademais, tal exigência diz respeito exclusivamente à infraestrutura operacional de atendimento, indispensável à execução contratual, e não à manutenção de estrutura administrativa no local.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

- 5.1.1. O prazo para o início da operação dos serviços será de, no máximo, 25 (vinte e cinco) dias corridos, contados da assinatura do Contrato ou de data que garanta solução de continuidade das atividades, de acordo com o cronograma estipulado.
- 5.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho estão detalhados neste termo de referência.
- 5.1.3. O prazo para o início da operação seguirá de acordo com o seguinte cronograma:

ATIVIDADES	Prazo em dias (após assinatura do contrato)								
	2	5	8	10	15	20	21	23	25
Reunião Preliminar									
Entrega do Plano de Implantação									

Avaliação/Validação do Plano de Implantação									
Plano inicial do Programa Permanente de Motivação e Qualidade de Vida									
Ajustes no Plano de Implantação, quando solicitado pela ANS									
Validação do Plano de Implantação, no caso de ajustes									
Implantação do sítio da Central de Atendimento									
Vistoria no sítio da Central de Atendimento									
Ajustes no sítio da Central de Atendimento, quando solicitado pela ANS									
Início da operação									
Seleção de pessoal / Capacitação									

5.1.4. O Plano de Implantação contemplará os seguintes itens:

- 5.1,4,1.Descritivo qualitativo e quantitativo de mão-de-obra;
- 5.1.4.2 Apresentação do cronograma detalhado da arquitetura das soluções tecnológicas e de estrutura que serão utilizadas na prestação dos serviços;
- 5.1.4.3 Definição, em conjunto com a ANS, dos relatórios a serem disponibilizados e em que forma serão fornecidos.

5.1.5 Caso exista a possibilidade de antecipar o cronograma acima, a data de início das atividades será ajustada entre a ANS e a CONTRATADA.

5.1.6 DESCRIÇÃO GERAL DA EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1.6.1. A Central de Relacionamento da ANS atenderá todos os usuários (consumidores, operadoras e prestadores de serviços) que solicitarem informações através dos seguintes canais de atendimento: telefone e formulário eletrônico. A Central também será responsável por cadastrar todas as demandas de reclamação e denúncias que forem feitas através do atendimento telefônico.

5.1.6.2 Os serviços prestados pela Central de Relacionamento da ANS não podem sofrer interrupção de forma alguma, pois possuem um papel extremamente importante no cumprimento da função de órgão regulador da ANS. Tais serviços influenciam diretamente no contato entre os usuários, operadoras de plano de saúde e prestadores de serviços com a ANS, assim como, as atividades de fiscalização desenvolvidas pela Diretoria de Fiscalização – DIFIS. Assim sendo, estes serviços são caracterizados como continuados.

5.1.6.3 Tendo em vista as atividades vinculadas ao objeto do presente certame serem correlatas, inclusive havendo a necessidade de instalação de link de telefonia atrelado a outra contratação, o que inviabilizaria a prestação dos serviços descritos para esta contratação por mais de uma empresa, além de a unificação dos itens que são objeto desta contratação permitir uma logística em escala para a formação de preços, sendo a melhor solução a de contratação em lote único.

5.1.6.4 Tipos de Serviços a serem prestados:

5.1.6.4.1 Serviço de atendimento de atendimento telefônico – Nível 1

5.1.6.4.1.1 Esta atividade engloba o atendimento de todos os perfis (consumidores, operadoras e prestadores de serviços), classificação e registro em sistemas a serem apontados pela ANS de todas as solicitações de informações, reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios, prestando os esclarecimentos apropriados, através de Posições de Atendimento (PA's) e utilizando scripts e respostas padronizadas. As demandas que forem classificadas como reclamações devem ser encaminhadas, por meio de sistema estatal apontado pela ANS, para o fluxo de mediação prévia de conflitos, análise de ouvidoria ou Núcleos Regionais da ANS.

5.1.6.4.1.2 Este tipo de atendimento será prestado por profissionais da CONTRATADA, qualificados e com perfil para esta tarefa, que utilizarão a base de conhecimento informatizada contendo respostas providas pela ANS. 5.1.6.4.1.3 Para fins de fiscalização técnica, são contabilizados atendimentos telefônicos receptivos apenas as chamadas oriundas do distribuidor de chamadas transferidas para atendimento humano por solicitação do chamador/interlocutor, efetivamente atendida por atendente humano e com duração mínima de 30 segundos, além de respeitado o protocolo de indisponibilidade apresentado pela Contratante.

5.1.6.4.1.4 Em caso de demandas não solucionadas para o perfil de consumidores, o atendimento de nível 1 fará o registro e encaminhamento das demandas e chamadas para equipe de atendimento de nível 2. Tal procedimento não é aplicado aos perfis de operadoras e prestadores de serviço. Para estes perfis, as demandas não solucionadas deverão ser cadastradas e encaminhadas para o atendimento de nível 3, que é de responsabilidade da ANS, para adoção das medidas cabíveis.

5.1.6.4.2 Serviço de atendimento telefônico – Nível 2

5.1.6.4.2.1 Esta atividade consiste em tratar todas as demandas encaminhadas pelo atendimento de nível 1 visando prover uma solução definitiva para as mesmas.

5.1.6.4.2.2 Este tipo de atendimento será prestado por profissionais da CONTRATADA, qualificados e com perfil para esta tarefa, que utilizarão a base de conhecimento informatizada contendo respostas padronizadas providas pela ANS e deverá ser prestado somente por Agentes de Nível 2.

5.1.6.4.2.3 No caso de demandas que permaneçam sem solução, o atendimento de nível 2 fará o registro e encaminhamento das mesmas para equipe de atendimento de nível 3, que é de responsabilidade da ANS, para adoção das medidas cabíveis.

5.1.6.4.2.4 Caso a demanda seja reclassificada como reclamação ela deverá ser encaminhada para o fluxo de mediação prévia de conflitos, análise de ouvidoria ou Núcleos Regionais da ANS.

5.1.6.4.3 Serviço de atendimento do formulário eletrônico

5.1.6.4.3.1 Esta atividade consiste em analisar as demandas de informação recebidas através do formulário eletrônico na "Central de Atendimento", localizado no sítio eletrônico da Agência, elaborar e enviar as repostas apropriadas para cada questionamento. Tais tarefas deverão ser executadas em sistemas a serem apontados pela ANS.

5.1.6.4.3.2 Este tipo de atendimento será prestado por profissionais da CONTRATADA, qualificados e com perfil para esta tarefa, que utilizarão a base de conhecimento informatizada contendo respostas padronizadas providas pela ANS e deverá ser prestado por Agentes de Nível 2.

5.1.6.4.3.3 Em caso de demandas não solucionadas, os agentes de Nível 2 farão o registro e encaminhamento para equipe de atendimento de nível 3, que é de responsabilidade da ANS, para adoção das medidas cabíveis.

5.1.6.4.3.4 Caso a demanda seja reclassificada como reclamação ela deverá ser encaminhada para o fluxo de mediação prévia de conflitos, análise de ouvidoria ou Núcleos Regionais da ANS.

5.1.6.4.4 Serviço de atendimento Ativo

5.1.6.4.4.1 Esta atividade consiste na realização de chamadas externas, via Central de Relacionamento, aos demandantes para retorno das solicitações que não foram resolvidas no atendimento telefônico de Nível 1 e 2, para solicitação de complementação de informações que se façam necessárias para apuração de demandas ou para o a mediação prévia de conflitos. No fluxo protocolar, deverão ser realizadas no mínimo cinco tentativas de contato sendo que três devem acontecer no mesmo dia, ou no dia seguinte, em períodos diferentes. Ou seja, uma de manhã, uma a tarde e uma a noite, até às 20 horas.

5.1.6.4.4.2 Este serviço também poderá ser utilizado para tratar de assuntos de interesse da ANS, como, por exemplo, realização de pesquisas dirigidas.

5.1.6.4.4.3 Este tipo de atendimento (assuntos de interesse da ANS) será prestado por profissionais da CONTRATADA, somente por agentes de Nível 2, qualificados e com perfil para esta tarefa, que utilizarão a base de conhecimento informatizada.

5.1.6.4.4.4 Para fins de fiscalização técnica, são contabilizados atendimentos ativos apenas as chamadas realizadas por atendentes humanos efetivamente respondidas por interlocutores indicados no sistema, na listagem apresentada pela Contratante ou correspondente que indique a solicitação de atendimento ativo pela Contratante.

5.1.6.4.5 Atendimento Eletrônico

5.1.6.4.5.1 O atendimento eletrônico será efetuado através da Unidade de Resposta Audível – URA, buscando prestar informações sobre os principais temas da Saúde Suplementar a partir de consultas aos sistemas de informações e à base de conhecimentos (repostas padronizadas pré-gravadas na URA).

5.1.6.4.5.2 Para fins de fiscalização técnica, são contabilizados como atendimentos telefônicos eletrônicos (atendimento apenas por URA) aqueles recebidos em URA e finalizados durante a navegação, excluídos todos os transferidos para o Distribuidor Automático de Chamadas – DAC por solicitação do chamador/interlocutor.

5.1.6.4.6 Atendimento ao Deficiente Auditivo e de Fala

5.1.6.4.6.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento específico aos deficientes auditivos e de fala, que englobará uma solução integrada composta de hardware (servidores), software g-Com e treinamento na modalidade SaaS – Software as a Service – Software com um Serviço – onde hardware e software serão instalados na Central de Relacionamento.

5.1.6.4.6.2 A solução integra o recebimento de chamadas – comunicação por texto – em Posições na Central de Relacionamento, originadas de três tecnologias de comunicação utilizadas por pessoas com deficiência auditiva e da fala, a saber: celular (utilizado por 90% dos deficientes auditivos), internet – e telefone de texto (terminal telefônico para deficientes auditivo).

5.1.6.4.6.3 A ANS será responsável pelo número 0800 que deverá ser específico para este fim. O DDG da ANS possui cinco Feixes E1 para o atendimento padrão, totalizando 150 canais, e um Feixe E1 dedicado prioritário para atendimento ao deficiente auditivo e de fala, totalizando 30 canais.

5.1.6.4.6.4 Para fins de fiscalização técnica, são contabilizados como atendimentos aos deficientes auditivos e de fala os contatos recebidos pelo número chave específico do Disque ANS existente para este fim e efetivamente atendidos. As chamadas contabilizadas neste agrupamento são contabilizadas como atendimentos telefônicos receptivos.

5.1.7. CLIMA ORGANIZACIONAL E MOTIVAÇÃO

5.1.7.1 CONTRATADA deverá implementar programas de reconhecimento e valorização dos empregados; conduzir ações de melhoria do clima organizacional; e planejar e implementar campanhas motivacionais.

5.1.8. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

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

5.1.8.2 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 ANS, mesmo após o término do Contrato.

5.1.8.3 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:

5.1.8.3.1 Comunicação imediata à ANS sobre os funcionários demitidos/dispensados;

5.1.8.3.2 Revogação imediata de acessos a ambientes e sistemas destes funcionários; e

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

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

5.1.8.5 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 em serviço de telefonia, deslizamentos/desmoronamentos, incêndio, problemas com água/esgoto, entre outras situações, de forma a garantir a continuidade dos atendimentos.

5.1.8.6 Não deve ser permitida utilização de dispositivos de armazenamento removíveis ou impressoras (sejam locais ou remotas) em estações de trabalho utilizadas no âmbito da prestação do serviço, durante seu horário de funcionamento para atendimento por humanos, salvo em casos justificados e devidamente autorizados pela ANS.

5.1.8.7 Todo acesso ou tentativa de acesso à informação ou sistema de TI utilizado no âmbito da prestação do serviço deve ser condicionado à autenticação prévia e registrado com vistas a promover a formação de trilhas de auditoria.

5.1.8.8 O registro deve conter a data, hora, credencial de acesso utilizada, ação executada, os dados relacionados com a ação e, se pertinente, o endereço IP da estação do usuário que promoveu o evento registrado.

5.1.8.9 A concessão e a revogação de privilégios de acesso devem ser registradas de modo que seja possível determinar a data na qual ocorreram, os colaboradores afetados, bem como os privilégios concedidos e revogados.

5.1.8.10 As tentativas de autenticação de colaboradores devem ser registradas, independente de resultarem em sucesso ou fracasso, de modo que seja possível determinar a data e a hora na qual ocorreram, os identificadores de acesso utilizados e o ativo de informação associado.

5.1.8.11 Os equipamentos utilizados no âmbito da prestação de serviço devem possuir relógio sincronizado com uma fonte de referência oficial e, na impossibilidade desta, fonte de referência confiável.

5.1.8.12 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 no devido sistema público definido pela ANS.

5.1.8.13 É facultada à ANS a realização de auditorias no ambiente de TI vinculado ao atendimento da ANS, a qualquer tempo e sem a necessidade de autorização prévia da Contratada.

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

5.1.8.15 As estações de trabalho e servidores utilizados no âmbito da prestação do serviço deverão possuir sistema antivírus e firewall devidamente habilitados e atualizados. A ANS orientará quanto ao padrão utilizado pela instituição, sendo de inteira responsabilidade da CONTRATADA a configuração, manutenção e monitoramento desses sistemas.

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

5.1.8.17 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 (statefull inspection) e atender eventuais requisitos de infra-estrutura.

5.1.8.18 As credenciais de acesso devem ser individuais e o seu compartilhamento não é permitido.

5.1.8.19 O cadastro de credenciais de acesso dos prestadores de serviço deve incluir, no mínimo, os seguintes dados: nome completo, identificador de acesso, telefone comercial e local de trabalho.

5.1.8.20 Os privilégios de acesso a ativos de informação devem, sempre que possível, ser agrupados em perfis que reflitam papéis desempenhados profissionalmente pelo colaborador.

5.1.8.21 As senhas devem ter tamanho mínimo de oito caracteres, incluindo números, letras e caracteres especiais, salvo se associadas à autenticação de dois fatores ou mais, situação para a qual o mínimo estabelecido é de quatro caracteres.

5.1.8.22 As senhas reinicializadas ou inicialmente atribuídas a identificadores de acesso devem respeitar as presentes regras de formação, ser aleatórias e, sempre que possível, alteradas na primeira ocasião em que forem utilizadas.

5.1.8.23 O procedimento de troca de senhas deve, sempre que possível, impedir a reutilização das três últimas senhas.

5.1.8.24 As credenciais de acesso destinadas à execução de programas, rotinas e procedimentos que demandem acesso automatizado a ativos de Tecnologia da Informação devem ser utilizadas exclusivamente para tal fim e seu uso ordinário por colaboradores não é permitido.

5.1.8.25 A contratada não poderá utilizar em atividades de marketing, a marca ANS e nem mencionar a prestação de serviço objeto do contrato, sem a prévia autorização da Contratante.

5.1.9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.1.9.1 A CONTRATADA será responsável pela realização da pesquisa quantitativa de satisfação, visando aferir o índice de satisfação do usuário em relação ao atendimento telefônico prestados pela Central de Relacionamento.

5.1.9.2 A pesquisa quantitativa deverá ser realizada diretamente com o usuário, utilizando o mesmo canal que este tenha se utilizado para contato com a Central de Relacionamento, neste caso, o atendimento telefônico a pesquisa deverá ser realizada através da URA.

5.1.9.3 A ANS poderá definir a realização de pesquisa qualitativa e/ou quali-quantitativa, a ser realizada por meio de contato telefônico ativo com os usuários.

5.1.9.4 A ANS será responsável pela elaboração da metodologia de pesquisa, incluindo as perguntas que serão realizadas. A CONTRATADA será responsável pela implantação da pesquisa na URA.

5.1.9.5 A pesquisa de satisfação sobre os atendimentos das demandas encaminhadas através de formulário eletrônico serão de responsabilidade da ANS.

5.1.9.6 A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente a ANS relatório contendo o resultado das pesquisas realizadas por ela. Tais relatórios devem poder ser extraídos a qualquer momento, mediante solicitação da ANS, e poder ser apresentados em formato de planilhas em formato digital *.xls ou compatível.

5.1.9.7 A CONTRATADA será responsável pela veracidade das informações obtidas com a pesquisa de satisfação, podendo a ANS, a qualquer tempo, realizar pesquisa de satisfação diretamente com o usuário.

5.1.10. PROGRAMA DE SUPERVISÃO REMOTO

5.1.10.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar para a ANS, programa único de computador que permitirá a supervisão remota, em tempo real, escuta e aquisição (download) das gravações dos atendimentos, **com acesso via web browser e sem necessidade de conexão privada (VPN, AVD ou similares)**, possibilitando o acompanhamento do atendimento e verificação de:

1. número de agentes logados;
2. número de agentes disponíveis;
3. número de agentes em pausa (tipos de pausa);
4. número de agentes ocupados;
5. número de agentes em pós-atendimento;
6. número de chamadas em espera;
7. maior tempo de espera;
8. número de chamadas entrantes no período;
9. número de chamadas atendidas;
10. número de chamadas abandonadas;
11. tempo médio de atendimento (TMA);
12. tempo médio de desistência (TMD);
13. tempo médio de espera (TME);
14. maior tempo de atendimento;
15. percentual de nível de serviço;
16. identificação da chamada.

5.1.11. RELATÓRIOS GERENCIAIS E OPERACIONAIS

5.1.11.1 A CONTRATADA deverá prover os seguintes relatórios sobre o atendimento telefônico, para acompanhamento em tempo real por meio de programa único de computador que permitirá a supervisão remota **com acesso via web browser**, para visualização e exportação em formato *.XLS ou compatível, e toda vez que forem solicitados pela ANS, consolidados por minuto, 30 minutos, hora, dia, semana, mês e/ou ano:

1. Registro dos números de telefone de origem das ligações recebidas;
2. Registro dos números de telefone de ligações ativas;
3. Registro dos horários das ligações recebidas;
4. Registro dos horários das ligações ativas;
5. Número de ligações recebidas;
6. Tipo de ligação, distinguindo se local ou longa distância, e se de/para telefone fixo ou celular;
7. Ligações recebidas por agente;
8. Tempo médio das ligações recebidas;
9. Tempo médio das ligações recebidas por agente;
10. Tempo total das ligações recebidas;
11. Tempo total das ligações recebidas por agente;
12. Número de ligações ativas;
13. Número de tentativas de ligações ativas;
14. Taxa de sucesso das ligações ativas efetuadas;
15. Ligações ativas por agente;
16. Tempo médio das ligações ativas;
17. Tempo médio das ligações ativas por agente;
18. Tempo total das ligações ativas;
19. Tempo total das ligações ativas por agente;
20. Número de ligações desligadas na URA sem terem seguido para atendimento;
21. Número de ligações desligadas durante a transferência da URA para o atendimento;
22. Tempo total de permanência na URA da chamada que foi desligada sem seguir para o atendimento;
23. Tempo total de permanência na URA da chamada que seguiu para o atendimento;
24. Tempo em que a URA ficou com todos os seus canais ocupados;
25. Tempo de duração de cada mensagem da URA;
26. Tempo médio de permanência na URA da chamada que foi desligada sem seguir para o atendimento;
27. Tempo médio de permanência na URA da chamada que seguiu para o atendimento;
28. Tempo médio de duração das mensagens da URA;
29. Tempo de espera na fila até o atendimento, expresso em intervalo mínimo de 10 segundos;
30. Total de ligações que aguardaram atendimento, estando as posições de atendimento ocupadas, durante determinado tempo de espera;
31. Total de ligações que foram atendidas por atendente, dentro de determinado tempo de espera;
32. Total de ligações que foram atendidas por atendente, dentro de determinado tempo de espera, estando as posições de atendimento desocupadas no momento da transferência;
33. Total de ligações que foram atendidas por atendente, dentro de determinado tempo de espera até que alguma posição de atendimento fosse liberada;
34. Total de ligações que foram abandonadas enquanto aguardavam atendimento. Se possível, sinalizar se a interrupção foi ao ser atendida ou durante a espera;
35. Total de tempo de espera considerando todas as ligações para um determinado período (hora, dia, mês ou outro período qualquer);
36. Tempo médio de espera considerando todas as ligações para um determinado período (hora, dia, mês ou outro período qualquer);
37. Total de ligações que foram abandonadas enquanto recebiam atendimento. Se possível, sinalizar se a interrupção foi do sistema ou do beneficiário/interlocutor;
38. Caminho percorrido por cada ligação dentro da URA;
39. Quantidade de ligações simultâneas;

40. Quantidade de canais disponibilizados em DAC/URA; e
41. Quantidade de canais disponíveis em DAC/URA.

5.1.11.2 A CONTRATADA deverá prover os seguintes relatórios sobre o atendimento das demandas recebidas através do formulário eletrônico toda vez que forem solicitados pela ANS, consolidados por hora, dia, semana, mês ou ano:

1. Número de respostas enviadas;
2. Número de respostas enviadas por agente;
3. Número de demandas reclassificadas e enviadas para os Núcleos Regionais ou para a mediação prévia de conflitos;
4. Número de demandas encaminhadas para o Nível 3;
5. Número de demandas encaminhadas para o Nível 3 por agente.

5.1.12. PLANOS DE SERVIÇOS

5.1.12.1 Para garantir a qualidade, sustentabilidade e continuidade dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar o escopo, planejamento preliminar e contínuo das ações para prestação dos serviços, contemplando os seguintes Planos:

5.1.12.1 Plano de Acompanhamento da Qualidade: planejamento da forma e conteúdo das monitorias, definido a partir de diretrizes para a Auditoria dos atendimentos prestados. O plano inicial pode ser alterado sem periodicidade mínima, desde que mantidas as diretrizes.

5.1.12.2 Regimento Interno: documento da CONTRATADA contendo as Normas de Conduta e Comportamento na Central de Atendimento, a ser cumprido por todos os empregados da CONTRATADA.

5.1.12.3 Plano de Implantação da Operação e do Suporte Operacional: dimensionamento e apresentação de cronograma para alocação das equipes que atuarão na operação e no suporte operacional para fiel cumprimento de todas as obrigações contidas neste Termo de Referência. Minimamente deverão constar do Plano : Descritivo qualitativo e quantitativo de mão-de-obra; Apresentação do cronograma detalhado da arquitetura das soluções tecnológicas e de estrutura que serão utilizadas na prestação dos serviços; e Definição, em conjunto com a ANS, dos relatórios a serem disponibilizados e em que forma serão fornecidos.

5.1.12.4 Plano de Recrutamento e Seleção: metodologias de recrutamento e suas fontes de seleção, contendo técnicas a serem aplicadas para averiguação da adequação do perfil profissional; cronograma de recrutamento e de seleção.

5.1.12.5 Plano Mensal de Capacitação e Reciclagem: planejamento de treinamentos iniciais e treinamentos de reciclagem e atualização de conteúdo (referentes às mudanças na legislação vigente), incluindo conteúdos e cronogramas. A apresentação deve ser mensal referente ao mês subsequente, bem como a apresentação de relatório mensal das atividades do mês anterior deverá ocorrer até o 3º dia útil.

5.1.12.6 Programa Permanente de Motivação e Qualidade de Vida: descrição das campanhas motivacionais e programas para promoção da saúde e bem-estar dos empregados.

5.1.12.7 Plano Sustentável de Coleta e Destino de Resíduos: programa para implantação ou manutenção de rotinas que promovam a coleta seletiva de resíduos na Central e providencie o destino adequado para os recicláveis.

5.1.12.7.1 O plano deverá atender às exigências da Política Nacional de Resíduos Sólidos, sendo baseado na Política Integrada de Governança e Responsabilidade Socioambiental na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS (Resolução Administrativa nº 82/2023 ou eventuais alterações legais futuras), e assegurando:

5.1.12.7.1.1 a preparação de espaço para armazenamento temporário dos resíduos sólidos e orgânicos;

5.1.12.7.1.2 a instalação de coletores e equipamentos adequados para coleta e pesagem dos resíduos sólidos e orgânicos, e definição de sua destinação final;

5.1.12.7.1.3 armazenamento temporário de resíduos sólidos e orgânicos até a sua destinação final;

5.1.12.7.1.4 a realização da coleta seletiva de resíduos sólidos e orgânicos em todas as instalações; e

5.1.12.7.1.5a disposição final adequada às exigências legais, considerando todo ciclo de vida do produto.

5.1.12.8 Plano de Continuidade durante Intercorrências: planejamento da CONTRATADA para atender ao Protocolo de Inoperância de Sistemas (apêndice YY), incluindo possibilidades de disponibilização de estrutura telefônica para direcionamento de chamadas em contingência com no mínimo 60 (sessenta) chamadas simultâneas (apenas para regeneração de máscara 0800, com posterior faturamento pela Contratante das chamadas efetivamente processadas em tais períodos), e de limitação de transferências para distribuição de chamadas buscando atendimento humano.

5.1.12.9 Plano de Continuidade de Serviços: planejamento da CONTRATADA para funcionar com no mínimo 80% da força de trabalho planejada em caso de ocorrências como, por exemplo, paralisação de transporte público ou greve da categoria profissional, evitando assim a aplicação de multas e glosas, caso aprovado pela Contratante.

5.1.12.10 Plano de Contingência para Alteração de Grande Impacto no Setor: planejamento de redimensionamento emergencial da Operação em caso de ocorrência de alteração do marco legal ou de reestruturação do setor fiscalizado que venha a causar impacto abrupto no fluxo de atendimentos, evitando assim a aplicação de multas e glosas, caso aprovado pela Contratante.

5.1.12.11 Plano de Contingência para Cataclismo, Comoção Interna ou Guerra: planejamento de dimensionamento emergencial da Operação, para efetivação em caso de declaração pela autoridade competente de Comoção Interna, Guerra ou ocorrência de cataclismo. Para formalizar a apresentação deste Plano de Contingência é necessária apresentação de relatório de experimento operacional de viabilidade. Tal planejamento deverá conter, no mínimo, a indicação da forma de acesso remoto por conexão segura aos sistemas necessários para efetiva prestação do serviço, qualidade do link de dados necessária e forma de disponibilização, forma de entrega do maquinário necessário para a equipe, prazo para implementação e apresentação de termo de conformidade do planejado com a CCT vigente referente à contratação.

5.1.12.12 Plano de Sucessão Final: programa para repasse de conhecimentos e dos serviços à sua sucessora, ao final do CONTRATO, de forma a garantir a qualidade dos serviços, para solução de continuidade e redução de impacto nos resultados, por ocasião da sucessão. Deverá ser apresentado em até 120 dias após o início da prestação dos serviços, sendo atualizado sempre que necessário de acordo com apontamento de Contratante ou Contratada.

5.1.13 REPAROS, CORREÇÕES E SUBSTITUIÇÕES DURANTE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1.13.1 Os reparos, correções, remoções e substituições dos serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados devem ocorrer no prazo fixado pelo fiscal do contrato quando da comunicação com a Contratada.

5.1.13.2 Os reparos, correções, remoções e substituições de estruturas eletrônicas devem ocorrer às suas expensas, no total ou em parte, no prazo máximo de 2 (duas) horas a partir da ciência por qualquer representante da Contratada dos vícios, defeitos ou incorreções durante a prestação dos serviços.

5.1.13.2.1 São consideradas **estruturas eletrônicas** todas as estruturas de **Comunicação entre a Central de Relacionamento e a ANS e de Infraestrutura de rede de voz e dados**.

5.1.13.3 Os reparos, correções, remoções e substituições de estruturas físicas devem ocorrer às suas expensas, no total ou em parte, no no **prazo máximo de 2 (dois) dias** a partir da ciência por qualquer representante da Contratada dos vícios, defeitos ou incorreções durante a prestação dos serviços.

5.1.13.3.1 São consideradas **estruturas físicas** as demais estruturas não descritas no item 5.5, em especial as **Instalações Físicas**.

Local e horário da prestação dos serviços

5.2. Os serviços serão prestados no *endereço* definido pela contratada, o qual atenda às especificidades descritas neste termo de referência.

5.3 Os serviços serão prestados no seguinte horário:

5.3.1 O funcionamento da Central de Relacionamento será de 24 (vinte e quatro) horas, sendo 12 (doze) horas diárias para atendimento humano, no período das 08:00 às 20:00 horas, de segunda a sexta-feira, excluindo 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 nacionais.

5.3.2 Em caráter excepcional, a ANS poderá vir a solicitar que haja atendimento humano aos sábados, domingo e feriados nacionais, ou mesmo em horário diverso do explicitado no item anterior.

5.3.3 As alterações de horário de funcionamento deverão ser comunicadas formalmente à Contratada com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos, devendo seguir planejamento técnico que aponte prazo para a mudança.

Rotinas a serem cumpridas

5.4 A execução contratual observará as rotinas *abaixo*:

5.4.1 DIMENSIONAMENTO DE EQUIPES NA JORNADA

5.4.1.1 Os funcionários da Contratada alocados para prestação dos serviços dispostos no item 5.1.4 e sub-itens terão obrigação de disponibilidade por dedicação exclusiva.

5.4.1.2 O dimensionamento de distribuição intrajornada das equipes e recursos para prestação dos serviços será feito pela CONTRATADA, de forma a garantir que os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência sejam atingidos.

5.4.1.2.1 O dimensionamento ora citado deve ser feito por equipe da Contratada, sem dedicação de mão de obra, conforme necessidade.

5.4.1.2.2 É vedada a utilização dos ocupantes dos cargos descritos neste Termo de Referência para a realização do dimensionamento ora citado.

5.4.1.3 Sempre que a ANS 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.

5.4.1.4 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.

5.4.1.5 Para fins o dimensionamento das equipes e recursos para prestação dos serviços a CONTRATADA deverá considerar as variáveis de TMA (Tempo Médio de Atendimento), de tempo médio pós-atendimento (TMP), do volume diário e semanal de ligações constantes neste Termo de Referência, quais sejam: Tempo médio de atendimento de 10:50, Tempo Médio de Pós-atendimento igual a zero, os volumes de ligações por dia e por semana descritos adiante.

5.4.1.6 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.

5.4.1.7 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.

5.4.2 FUNÇÕES ESSENCIAIS PARA A EFETIVA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

5.4.2.1 Agente de Nível 1 – Empregado da CONTRATADA, alocado nas dependências da Central de Relacionamento e que terá as seguintes atribuições básicas:

5.4.2.1.1 Realizar o atendimento telefônico obedecendo aos procedimentos padronizados e elaborando respostas, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados corporativos disponibilizados;

5.4.2.1.2 Registrar os dados dos interlocutores e dos beneficiários no sistema de abertura de demandas;

5.4.2.1.3 Atualizar e/ou incluir dados dos usuários nos sistemas da ANS;

5.4.2.1.4 Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;

5.4.2.1.5 Realizar ligações de retorno de solicitações (ativo), obedecendo aos procedimentos e scripts previamente estabelecidos assim como ligações que envolvem a mediação prévia de conflitos.

5.4.2.1.6 Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;

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

5.4.2.1.8 Adaptar-se às normas e regulamentos de atendimento5.16.1.9 Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

5.4.2.1.10 Os Agentes de Nível 1 devem possuir, no mínimo, as seguintes qualificações, habilidades e conhecimentos:

1. Escolaridade mínima: 2º Grau completo;
2. Conhecimento básico de aplicativos de formatação de textos;
3. Capacidade de utilizar aplicativos padronizados;
4. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
5. Capacidade de interpretação de textos;
6. Boa redação, fluência verbal, clareza e boa dicção;
7. Conhecimento básico de Internet e Intranet;.
8. Conhecimento básico dos Sistemas Operacionais Windows;
9. Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
10. Capacidade comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros;

5.4.2.1.11 A carga horária de trabalho será de trinta e seis horas semanais, nelas incluídas as pausas sem prejuízo da remuneração, além de 20 minutos diários para repouso e/ou alimentação

5.4.2.1.12 O repouso deverá ser ampliado, conforme previsto no art. 71 da CLT em dias de prorrogação de jornada.

5.4.2.1.13 O salário mínimo nominal para esta função não poderá ser inferior ao piso estabelecido para o Estado do Rio de Janeiro ou salário mínimo nacional, o que for maior, sem prejuízo do que dispuser a convenção coletiva de trabalho vigente.

5.4.2.2 Agente de Nível 2 – Empregado da CONTRATADA, alocado nas dependências da Central de Relacionamento e que terá as seguintes atribuições básicas:

5.4.2.2.1 Apoiar o teleatendimento receptivo e realizar o web-atendimento (formulário eletrônico) obedecendo aos procedimentos padronizados e elaborando respostas a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados corporativos disponibilizados;

5.4.2.2.2 Realizar ligações de retorno de solicitações (ativo), obedecendo aos procedimentos e scripts previamente estabelecidos assim como ligações que envolvem a mediação prévia de conflitos.

5.4.2.2.3 Inclusão de informações nos atendimentos telefônicos iniciados no Nível 1;

5.4.2.2.4 Encaminhamento de problemas para tratamento no fluxo interno da ANS;

5.4.2.2.5 Documentação da finalização do chamado ou atendimento;

5.4.2.2.6 Realizar atualização de bancos de dados por ocasião de campanhas específicas para esta finalidade, com a autorização e acompanhamento da ANS;

5.4.2.2.7 Prestar esclarecimentos e orientações aos interlocutores, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;

5.4.2.2.8 Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;

5.4.2.2.9 Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado; e

5.4.2.2.10 Adaptar-se às normas e regulamentos de atendimento.

5.4.2.2.11 Os Agentes de Nível 2 devem possuir, no mínimo, as seguintes qualificações, habilidades e conhecimentos:

1. Escolaridade mínima: Curso de nível Superior iniciado;
2. Conhecimento básico de aplicativos de formatação de textos;
3. Capacidade de utilizar aplicativos padronizados;
4. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
5. Capacidade de interpretação de textos;
6. Boa redação, fluência verbal, clareza e boa dicção;
7. Conhecimento básico de Internet e Intranet;
8. Conhecimento básico dos Sistemas Operacionais Windows;
9. Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; e
10. Capacidade comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros.

5.4.2.2.12 A carga horária de trabalho será de trinta e seis horas semanais, nelas incluídas as pausas sem prejuízo da remuneração, além de 20 minutos diários para repouso e/ou alimentação.

5.4.2.2.13 O repouso deverá ser ampliado, conforme previsto no art. 71 da CLT em dias de prorrogação de jornada.

5.4.2.3 Monitor de Qualidade – Empregado da CONTRATADA, alocado nas dependências da Central de Relacionamento e que terá as seguintes atribuições básicas:

5.4.2.3.1 Ouvir as ligações gravadas ou em tempo real para verificação de aderência ao script, ou o nível de qualidade oferecida nos atendimentos;

5.4.2.3.2 Ler respostas enviadas através de sistemas a serem apontados pela ANS para verificar se a formatação e o conteúdo estão dentro dos padrões determinados pela ANS;

5.4.2.3.3 Registrar os dados objetivos e subjetivos em documento próprio elaborado pela CONTRATADA e validado pela ANS;

5.4.2.3.4 Realizar feedback aos agentes de atendimento no sentido de orientá-los para a melhoria contínua do atendimento;

5.4.2.3.5 Responder pela meta de quantidade de monitorias, feedbacks diários e mensais e qualidade de atendimento;

5.4.2.3.6 Promover a capacitação das equipes, seja através da realização de treinamentos de reciclagem ou de conscientização em relação a erros (Desvios) que tenham sido identificados nas análises dos atendimentos;

5.4.2.3.7 Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado;

5.4.2.3.8 Adaptar-se às normas e regulamentos estabelecidos;

5.4.2.3.9 Apoiar o teleatendimento receptivo e realizar o web-atendimento (formulário eletrônico) obedecendo aos procedimentos padronizados e elaborando respostas a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados corporativos disponibilizados em situações excepcionais de transbordo;

5.4.2.3.10 Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de monitoria de qualidade.

5.4.2.3.11 O Monitor de Qualidade deve possuir, no mínimo, as seguintes qualificações, habilidades e conhecimentos:

1. Escolaridade mínima: curso de nível superior iniciado;
2. Amplo domínio de microinformática;
3. Conhecimento básico de Sistemas Operacionais Windows;
4. Amplo conhecimento em Internet e Intranet;
5. Capacidade de interpretação de textos;
6. Boa redação, fluência verbal, clareza e boa dicção;

7. Raciocínio lógico e matemático;
8. Capacidade de avaliação e síntese;
9. Comportamento ético;
10. Amplo conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento em uso;
11. Facilidade em avaliar desempenho;
12. Habilidades de monitorização, organização, controle, liderança e solução de problemas,
13. Desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
14. Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
15. Dinamismo na busca de soluções para melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados;
16. Conhecimento de métodos, processos e ferramentas de gestão da qualidade, focadas para área de Central de Relacionamento.

5.4.2.3.12 A carga horária de trabalho será de quarenta horas semanais.

5.4.2.4 Psicólogo - Empregado da CONTRATADA, alocado nas dependências da Central de Relacionamento e que terá as seguintes atribuições.

5.4.2.4.1 Monitorar as equipes em relação ao desempenho individual, habilidades interpessoais aspectos comportamentais, dando o feedback apropriado e promovendo o acompanhamento, quando aplicável;

5.4.2.4.2 Elaborar e conduzir o Programa de Acompanhamento Motivacional, bem como elaborar seus planos de ação, emitindo relatórios periódicos a serem apresentados à ANS.

5.4.2.4.3 Conduzir entrevistas e dinâmicas, emitindo os pareceres para a contratação de novos colaboradores;

5.4.2.4.4 Realizar entrevistas de desligamento (e emitir os relatórios correspondentes), identificando pontos de melhoria na Gestão, na ambiência, no processo de atendimento etc.;

5.4.2.4.5 Identificar eventuais situações de sobrecarga de trabalho dos profissionais da Central de Relacionamento e as condições de estresse às quais eles são submetidos, reportando estes casos para o Gerente de Operações, dando ciência à ANS e propondo a adoção de ações para correção/ajuste destas situações;

5.4.2.4.6 Promover iniciativas/eventos de motivação e integração para os profissionais do Central de Relacionamento.

5.4.2.4.7 O Psicólogo deve possuir, no mínimo, as seguintes qualificações, habilidades e conhecimentos:

1. Escolaridade mínima: curso superior completo em Psicologia;
2. Curso ou especialização em técnicas de mudança comportamental e comunicação interpessoal;
3. Experiência em Treinamento de Teleatendimento e desenvolvimento de equipes;
4. Habilidades na solução de problemas, desenvolvimento de equipes e relacionamento interpessoal;
5. Capacidade de gerenciar pessoas;
6. Conhecimentos de microinformática;
7. Conhecimentos de métodos, processos e ferramentas de gestão da qualidade;
8. Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
9. Capacidade de elaborar relatórios gerenciais;
10. Boa redação, fluência verbal, clareza, dicção e audição;
11. Bom raciocínio lógico e matemático;
12. Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho, inclusive comportamental;
13. Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e encaminhamento de soluções adequadas;

14. *Dinamismo na busca de soluções para melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados;*
15. *Comportamento ético.*

5.4.2.4.8 O psicólogo deverá estar disponível nas dependências da Central de Relacionamento pelo menos durante todo horário administrativo de forma a acompanhar os atendentes de todos os turnos da operação.

5.4.2.4.9 A carga horária de trabalho será de quarenta horas semanais.

5.4.2.5 Gerente de Operações – Empregado da CONTRATADA, alocado nas dependências da Central de Relacionamento e que terá as seguintes atribuições básicas:

5.4.2.5.1 Gerenciar o contrato com a ANS zelando pela qualidade do relacionamento com o usuário;

5.4.2.5.2 Definir e controlar metas para as equipes de atendimento para o cumprimento dos Níveis de Serviço estipulados;

5.4.2.5.3 Responder ao Gestor do Contrato sobre o desempenho da operação, bem como informá-lo sobre prováveis situações que possam afetar o desempenho do atendimento;

5.4.2.5.4 **Atuar como preposto da CONTRATADA junto à ANS;**

5.4.2.5.5 Participar de reuniões junto às unidades gerenciais e operacionais da ANS, quando solicitado;

5.4.2.5.6 Planejar, analisar, dimensionar e controlar o tráfego das ligações/chamadas, visando o acompanhamento e melhora do desempenho da Central de Relacionamento;

5.4.2.5.7 Planejar e acompanhar os serviços e resultados da operação;

5.4.2.5.8 Coletar informações necessárias ao controle dos indicadores de desempenho;

5.4.2.5.9 Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação;

5.4.2.5.10 Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência;

5.4.2.5.11 Dimensionar e alocar recursos baseados na demanda de atendimento, no perfil dos operadores e na disponibilidade da infraestrutura;

5.4.2.5.12 Elaborar e gerenciar os treinamentos que vierem a ser necessários para o uso dos sistemas;

5.4.2.5.13 Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços;

5.4.2.5.14 Receber as demandas e apresentar os relatórios gerenciais solicitados pela ANS;

5.4.2.5.15 Fazer cumprir a ocupação das Posições de Atendimento - PA's;

5.4.2.5.16 Elaborar e apresentar a ANS os relatórios gerenciais sobre a Central de Atendimento;

5.4.2.5.17 Analisar, em conjunto com a ANS, os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e alterações de métodos e procedimentos/rotinas, com aprovação prévia da mesma, visando a garantir um elevado grau de satisfação dos usuários do serviço;

5.4.2.5.18 Elaborar e implementar, com aprovação prévia da ANS, projetos de campanhas de divulgação dos serviços da Central de Relacionamento, bem como projetos de campanhas institucionais solicitadas ou aprovadas pela mesma;

5.4.2.5.19 Planejar e conduzir reuniões de coordenação dos esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos colaboradores de nível gerencial e operacional, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe profissional da Central de Relacionamento.

5.4.2.5.20 Realizar auditoria de qualidade das bases de conhecimento, scripts, cadastro de chamadas, ordens de serviços e demais tabelas do ambiente de banco de dados da Central de Relacionamento.

5.4.2.5.21 Multiplicar as informações técnicas transmitidas pela ANS;

5.4.2.5.22 Acompanhar as alterações na legislação do setor de Saúde Suplementar;

5.4.2.5.23 Identificar as dúvidas mais frequentes dos Agentes;

5.4.2.5.24 Identificar necessidades de treinamento;

5.4.2.5.25 O Gerente de Operações deve possuir, no mínimo, as seguintes qualificações, habilidades e conhecimentos:

1. *Escolaridade mínima: nível superior completo, preferencialmente nas áreas de ciências humanas e sociais, ciências sociais aplicadas ou saúde;*
2. *Capacidade de gerenciar pessoas;*
3. *Conhecimentos de microinformática;*
4. *Conhecimentos de métodos, processos e ferramentas de gestão da qualidade;*

5. *Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;*
6. *Capacidade de elaborar relatórios gerenciais;*
7. *Conhecimento de indicadores de performance de Central de Relacionamento ativo e receptivo (nível de serviço, taxa de abandono, produtividade e etc);*
8. *Conhecimento para elaborar e interpretar relatórios operacionais e gerenciais;*
9. *Boa redação, fluência verbal, clareza, dicção e audição;*
10. *Bom raciocínio lógico e matemático;*
11. *Capacidade de interpretação de textos;*
12. *Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe;*
13. *Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fuja da sua rotina de trabalho, inclusive comportamental, para obedecer a procedimentos rotineiros;*
14. *Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e encaminhamento de soluções adequadas;*
15. *Dinamismo na busca de soluções para melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados;*
16. *Comportamento ético.*

5.4.2.5.26 O gerente de operações deverá estar disponível nas dependências onde estiver alocada a Central de Relacionamento pelo menos durante todo horário administrativo de forma a acompanhar a prestação de serviços de todos os turnos da operação.

5.4.2.5.27 A carga horária de trabalho será de quarenta horas semanais.

5.4.2.6 Supervisor - Empregado da CONTRATADA, alocado nas dependências da Central de Relacionamento e que terá as seguintes atribuições básicas:

5.4.2.6.1 Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano estabelecidos entre os interlocutores e os Agentes de Atendimento

5.4.2.6.2 Supervisionar as respostas enviadas através do SIF;

5.4.2.6.3 Supervisionar o período de descanso da equipe;

5.4.2.6.4 Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os Agentes de Atendimento;

5.4.2.6.5 Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos Agentes de Atendimento;

5.4.2.6.6 Comunicar ao Gerente de Operações qualquer problema relativo ao dimensionamento de equipe;

5.4.2.6.7 Elaborar relatórios de serviços executados;

5.4.2.6.8 Demais atividades pertinentes;

5.4.2.6.9 O Supervisor deve possuir, no mínimo, as seguintes qualificações, habilidades e conhecimentos:

1. *Escolaridade mínima: superior cursando;*
2. *Domínio de microinformática;*
3. *Conhecimento básico de Sistemas Operacionais Windows; e amplo conhecimento em Internet e Intranet;*
4. *Conhecimento de indicadores de performance de Central de Relacionamento ativo e receptivo (nível de serviço, taxa de abandono, produtividade e etc);*
5. *Conhecimento para elaborar e interpretar relatórios operacionais e gerenciais;*
6. *Boa redação, fluência verbal, clareza, dicção e audição;*

7. Bom raciocínio lógico e matemático;
8. Capacidade de interpretação de textos;
9. Capacidade de gerenciar pessoas;
10. Conhecimento para elaborar os roteiros de argumentações do atendimento;
11. Conhecimentos básicos em tecnologia relacionada a centrais de atendimento (sistemas de gerenciamento de centrais de atendimento, sistemas de relatórios, sistemas de gravação, sistemas de discagem automática);
12. Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
13. Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe;
14. Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho, inclusive comportamental, para obedecer a
15. Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e encaminhamento de soluções adequadas;
16. Dinamismo na busca de soluções para melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

5.4.2.6.10 A carga horária de trabalho será de quarenta horas semanais.

5.4.3 RECRUTAMENTO, SELEÇÃO E CAPACITAÇÃO

5.4.3.1. Será de responsabilidade da CONTRATADA a seleção dos recursos humanos empregados na execução dos serviços objeto deste Termo, e o cumprimento de todas as obrigações legais, inclusive as estabelecidas pela legislação trabalhista, convenção coletiva do trabalho e outras, não imputando nenhuma responsabilidade à ANS.

5.4.3.2. Caberá à Contratada apresentar Plano de Recrutamento e Seleção, no qual deverão restar definidas as metodologias de recrutamento e suas fontes de seleção, contendo técnicas a serem aplicadas para averiguação da adequação do perfil profissional; cronograma de recrutamento e de seleção.

5.4.3.3 A comprovação da escolaridade e da experiência profissional, com formação acadêmica e especialização, far-se-á por meio de:

1. Currículo dos profissionais, contendo suas qualificações e experiência profissional, discriminando suas áreas de atuação, constando, entre outros dados, o nome das(s) empresa(s) ou instituição(ões) na(s) qual(is) desempenhou a(s) respectiva(s) função(ões); ou
2. Cópia(s) do(s) diploma/certificado(s), ou declaração(ões) ou atestados ou certidão(ões), no que couber.

5.4.3.4 Para assegurar a qualidade dos serviços prestados pela Central de Relacionamento, a CONTRATADA deverá alocar pessoal qualificado e devidamente treinado, manter adequada política de gestão de pessoas. Os profissionais deverão ser integrantes dos quadros da CONTRATADA, contratados sob o regime da CLT, com obrigatoriedade de disponibilidade por dedicação exclusiva.

5.4.3.5 Todo o pessoal alocado na execução do contrato deverá passar, obrigatoriamente, pela capacitação inicial, de acordo com sua atribuição específica, cujo conteúdo e cronograma deverão ser aprovados previamente pela ANS como parte do Plano de Capacitação e Reciclagem.

5.4.3.6 A capacitação inicial deverá capacitar profissionais para o exercício eficiente e eficaz de suas atribuições, devendo abordar, no mínimo, os seguintes módulos:

1. Módulo Institucional da ANS – conhecendo a ANS: missão, atuação e legislação vigente; ferramentas de trabalho, procedimentos da ANS, e código de ética. Este módulo do treinamento será preferencialmente ministrado por servidores da ANS e terá carga horária mínima de 45 (quarenta e cinco) horas. A carga horária citada poderá ser aumentada mediante solicitação justificada da Contratante.

2. *Módulo Comportamental/atitude – abordando, dentre outros, a excelência no atendimento; comunicação eficiente e eficaz: saber ouvir e falar; vícios de linguagem; regras básicas do uso do telefone; etiqueta empresarial; sigilo profissional; lidando com o estresse; trabalho em equipe;*
3. *Módulo Operacional – rotinas e ferramentas de trabalho; roteiro de atendimento; processo de avaliação do atendimento ativo e receptivo.*

5.4.3.7 *A capacitação é entendida como uma ação continuada, destinada à adequação, reciclagem/atualização dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, visando atingir dos padrões de qualidade estabelecidos na operação e gestão da Central de Relacionamento;*

5.4.3.8 *A capacitação deverá contemplar tanto aspectos teóricos como práticos (exemplo: simulações) ao longo do processo.*

5.4.3.9 *Após a conclusão da capacitação inicial cada agente deverá fazer o acompanhamento dos atendimentos, como escuta, por no mínimo, 05 (cinco) dias. Esta obrigação apenas não ocorrerá para a primeira equipe a iniciar a prestação de serviços quando do início da vigência contratual.*

5.4.3.10 *A realização de reciclagem de pessoal é obrigatória, nos seguintes casos:*

1. *Criação e alteração de normativos da Saúde Suplementar;*
2. *Alterações de sistemas de atendimento;*
3. *Disseminação de novas informações/atualização de roteiros de atendimento;*
4. *Ação corretiva, quando observado não conformidade, pela monitoria do atendente;*
5. *Sempre que demandado pela ANS.*

5.4.3.11 *A CONTRATADA deverá preservar todas as informações relativas às capacitações e reciclagens, de forma a permitir à ANS acesso, a qualquer tempo, aos seguintes dados:*

1. *Agenda de reciclagem, observando os resultados da monitoria e do instrumento de avaliação. As reciclagens poderão ser destinadas, dentre outros: ao conhecimento em técnicas de atendimento e relacionamento com clientes; ao conhecimento de soluções, estratégias, operações e tecnologia em Centrais de Relacionamento, liderança e gerenciamento de equipes; ao conhecimento em tecnologias de informática e informação;*
2. *Cursos/capacitações e reciclagens realizadas, avaliações de capacitação, capacitados e instrutores;*
3. *Carga horária das capacitações e reciclagens;*
4. *Ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.*

5.4.3.12 *O local e toda infraestrutura necessária para o treinamento, como, microcomputadores, projetor multimídia, flip chart, canetas, material instrucional, papel para a realização dos treinamentos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, devendo observar os seguintes quesitos:*

1. *O material instrucional relativo às orientações institucionais e procedimentais da ANS serão fornecidos pela ANS;*
2. *O material relativo aos exercícios avaliativos vinculados à dinâmica de grupo, visando propiciar um processo ensino-aprendizagem mais interativo e participativo, será de responsabilidade da CONTRATADA;*
3. *O módulo que trata dos aspectos procedimentais de avaliação e controle deverá ser destinado, somente, aos monitores e supervisores, devendo os agentes serem inteirados da sistemática de avaliação a ser adotada para verificação do desempenho do atendimento ativo e receptivo; e*
4. *Os agentes deverão ser treinados na modalidade ativo e receptivo.*

Materiais a serem disponibilizados

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

5.5.1 Comunicação entre a Central de Relacionamento e a ANS

5.5.1.1 A CONTRATADA será responsável pelo serviço de acesso permanente, dedicado e exclusivo, entre a rede de comunicação de dados da Central de Relacionamento e a sede da ANS, incluindo ativação de circuito de comunicação de dados e locação de equipamentos.

5.5.1.2 Meio físico deverá ser provido com base em uma infraestrutura de fibra-óptica (vedada a utilização de qualquer outra tecnologia de acesso);

5.5.1.3 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.

5.5.1.4 A CONTRATADA deverá prover equipamento roteador e respectivos cabos de comunicação de dados, a serem instalados nas dependências da Central de Relacionamento e na sede ANS, com, no mínimo, as seguintes características:

1. Ser dimensionado para garantir, em termos de disponibilidade e desempenho, os níveis de serviços exigidos;
2. Possuir, no mínimo, duas interface FastEthernet full-duplex, com conexão RJ-45, em conformidade com o padrão IEEE 802.3u;
3. Suportar a configuração de VLANs (Virtual Local Area Networks), em conformidade com o padrão IEEE 802.3Q;
4. Suportar protocolo de gerenciamento SNMP (Simple Network Management Protocol) v1 e v2, de modo a ser acessível pelos sistemas de gerência de redes da Contratantes, incluindo configuração de envio de traps;

5.5.1.5 A comunicação entre a sede da Central de Relacionamento e a da ANS deverá ser realizada através de dois links de velocidade mínima de 2 Mbps, em redundância, instalados em caminhos físicos distintos, preferencialmente por empresas distintas (velocidade agregada de no mínimo 4Mbps).

5.5.1.5.1 Serviço de acesso permanente, dedicado e exclusivo entre a rede de comunicação de dados da Operadora do Call Center e a ANS, incluindo ativação de Circuito de comunicação de dados e alocação de equipamentos;

5.5.1.6 Os serviços deverão estar operacionais em um regime 24x7 (vinte e quatro por sete) e devem atender a um Índice de Disponibilidade Mensal mínimo de 99,5%;

5.5.2 Infraestrutura de rede de voz e dados

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

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

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

5.5.2.1.3 Escalabilidade dos componentes da Central de Relacionamento nos seguintes aspectos:

5.5.2.1.3.1 Capacidade de processamento;

5.5.2.1.3.2 Armazenamento de dados;

5.5.2.1.3.3 Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;

5.5.2.1.3.4 Acréscimo de número de relatórios contemplados.

5.5.2.1.4 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 Relacionamento;

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

5.5.2.1.6 Estar preparada para prover capacidade de CTI (Computer Telephony Integration), de acordo com a demanda futura da ANS, compondo um ambiente integrado de voz e dados;

5.5.2.2 Distribuidor Automático de Chamadas (DAC): O Distribuidor Automático de chamadas (DAC), deverá ter, inicialmente, a seguinte configuração e possuir as seguintes ferramentas e funções:

1. A arquitetura SUPORTE do DAC deve ser baseada em Central Privada de Comutação Automática;
2. Interface de música espera;
3. Módulo de integração com o URA (Unidade de Resposta Audível), com uma porta para cada Posição de Atendimento (PA) alocada;
4. Módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas;
5. Possuir comunicação de voz e dados via o protocolo IP (Internet Protocol);
6. Suportar a quantidade dimensionada de Agentes de Atendimento sem a necessidade de troca de plataforma, por turno de trabalho;
7. Ter capacidade para que todos os parâmetros do Agente de Atendimento, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do terminal de voz;
8. Possibilitar que o atendente digite códigos de motivo no aparelho para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho, bem como possibilitar que o operador selecione entre diversos motivos para entrada em pausa;
9. Capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila, e vocalizá-lo ao cidadão;
10. Capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um atendente (Skill Based Routing);
11. Ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis;
12. Identificação do último operador de atendimento com o qual o usuário interagiu;
13. Ter capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;
14. Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o interlocutor desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta.
15. Utilizar "softphones" nas posições de atendimento, tornando desnecessária a utilização de aparelhos telefônicos ou terminais IP;
16. Comunicação via VoIP (Voz sobre IP) com as posições de atendimento, possibilitando a alocação futura, caso solicitado pela ANS, de posições de atendimento em suas instalações para demandas pontuais, através da rede de dados;
17. Implementar funções CTI para integração com sistemas de informação da CONTRATADA e da ANS.
18. Permitir a troca ou adição de especialidade/grupo de atendimento do atendente em tempo real, sem que o mesmo necessite efetuar a saída (logoff) do sistema de telefonia para que as mudanças entrem em vigor;
19. Realizar a gravação de 99% dos contatos mantidos entre atendentes e cidadãos, bem como a gravação de mensagens de espera, no padrão e no conteúdo a serem definidos e homologados pela ANS;
20. Disponibilizar acesso remoto aos arquivos de gravação imediatamente após o término das ligações;
21. Viabilizar a pesquisa e reprodução das gravações por diversos parâmetros, como data, hora, operador, número da demanda e telefone de origem;
22. Permitir o encaminhamento do histórico do usuário, em caso de transferência de ligação;
23. Permitir realizar pesquisa de satisfação com os usuários após o término do atendimento;
24. Realizar a identificação das demandas sendo elas: reclamações, informações, dúvidas, sugestões e críticas.
25. Permitir a transferência da ligação de volta para URA mesmo após ter sido transferida para atendimento humano;

26. Permitir que a ligação possa ser direcionada diretamente para o atendimento de nível 2 dependendo da opção escolhida no menu da URA;

5.5.2.3 Unidade de Resposta Audível (URA): A Unidade de Resposta Audível deverá ter as seguintes características:

1. Suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência) e serviço automático de fax (permite enviar e receber fax);
2. Permitir o desvio automático das ligações para os Atendentes, com integração total ao programa de computador para atendimento, permitindo ao Atendente recuperar automaticamente as informações já fornecidas pelos demandantes, bem como identificar as opções por estes acessadas;
3. Permitir o desvio da ligação para o início da URA caso o usuário tenha selecionado o canal inadequado de atendimento;
4. O desenho da árvore de voz será feito em conjunto com a ANS e a programação e gravação da fraseologia será por conta da contratada;
5. A programação da URA (árvore de voz, fraseologia, etc) deverá ser modificada sempre que a ANS considerar necessária a alteração;
6. A programação da URA deverá ser feita por interface gráfica baseada em Windows, utilizando-se de linguagem de alto nível;
7. Reconhecimento de ligações roteadas do DAC para URA tanto analógicas como digitais;
8. Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;
9. Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações;
10. Funcionalidade de atendimento eletrônico integrando com bases de dados ou aplicações externas da ANS, sem a necessidade de atendimento humano.
11. A URA deverá possibilitar o armazenamento de informações capturadas através de reconhecimento de voz ou digitadas via telefônica. Estas informações deverão ser encaminhadas à ANS.
12. Será de responsabilidade da CONTRATADA todos os custos e serviços necessários para a integração da URA com os sistemas da ANS;
13. A CONTRATADA deverá fornecer programa único de computador de supervisão remota para escuta dos atendimentos e com acesso via web browser, possibilitando o acompanhamento do atendimento, em tempo real, inclusive das informações da URA e da Central de Relacionamento;
14. Ter a capacidade de transferir para o Agente, Monitor ou Supervisor ou a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, função "screen pop", simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos;
15. Permitir a interação com o demandante mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico;
16. Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário;
17. Possuir a facilidade de "echo", que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada;
18. Utilizar "head-sets" individuais e adaptáveis aos equipamentos dos Agentes de Atendimento.
19. Gerir serviço de "discador inspetor", que permita execução de chamadas automáticas para o próprio número-tronco do Disque ANS com intervalos permanentes e duração inferior a 6 (seis) segundos, chamadas estas identificáveis em relatório.
20. Possuir capacidade de bloqueio de entrada de chamadas recebidas no PABX, para eventual estratégia de bloqueio de chamadas, como método de limitação/compensação de volumetria em casos de necessidade da ajuste de fluxo apontada pela Contratante. Tal ajuste referir-se-á a fluxo de chamadas recebidas muito acima (diferença superior a 20%) da média projetada por mês ou por dia útil, com base em histórico de anos pretéritos.

21. A URA deve possuir capacidade de integração com sistemas da Contratante, para aquisição de informações e apresentação de outras informações coletadas.

5.5.2.4 Sistema de Gravação de Voz Digital

- 5.5.2.4.1 Capacidade de gravação de voz de todas as Posições de Atendimento, inclusive Supervisores;
- 5.5.2.4.2 Possuir a facilidade de “free-seating”, ou seja, o sistema de gravação é sincronizado com o sistema de Telefonia para gravação de atendentes independente da posição ocupada;
- 5.5.2.4.3 As gravações podem ser armazenadas por qualquer meio, atendendo as seguintes premissas:
- 5.5.2.4.3.1 12 (doze) meses para recuperação imediata das conversações;
 - 5.5.2.4.3.2 12 (doze) meses para recuperação através de procedimentos de pesquisa.
- 5.5.2.4.4 As gravações digitalizadas permitem a compactação e são indexadas para recuperação por identificação do canal, data/hora, número de protocolo e operador;
- 5.5.2.4.5 As gravações devem ser nomeadas de forma que possibilite a correlação com o atendimento realizado;
- 5.5.2.4.6 As gravações devem ser geradas no formato "mp3", permitindo que os setores da ANS possam escutá-los;
- 5.5.2.4.7 Os arquivos de gravação devem ser gerados com o menor tamanho possível, para facilitar a importação dos arquivos para o ambiente da ANS;
- 5.5.2.4.8 A contratada deverá armazenar os arquivos possibilitando a ANS fazer a transferência das gravações para o seu ambiente;
- 5.5.2.4.9 Caso a ANS não disponibilize uma rotina automatizada para transferência das gravações, a contratada deverá fornecer os arquivos em dispositivos de backup (Ex: disco, mídia, fita dat, etc..).
- 5.5.2.4.10 Obtenção de relatórios gerenciais diversos das informações armazenadas;
- 5.5.2.4.11 Gravação e monitoração simultânea no logger (gravador);
- 5.5.2.4.12 Possui funções de busca rápida e encadeamento de sequência, possibilitando a consulta e/ou localização das gravações a partir do número chamador;
- 5.5.2.4.13 Possui alarmes automáticos da operação de linhas e alarmes de proximidade do final da capacidade das mídias de arquivamento;
- 5.5.2.4.14 O equipamento possui facilidades que indica, através de alarmes sonoros e visuais a ocorrência de anormalidades em seu funcionamento, bem como informa quando as mídias de arquivamento;
- 5.5.2.4.15 Capacidade de gravação integral das conversações dos atendentes e supervisores, no momento de atendimento;
- 5.5.2.4.16 Dispor de canais para gravação total para controle de qualidade, associados às posições físicas, podendo ser designados os logins dos atendentes;
- 5.5.2.4.17 Capacidade de armazenamento das gravações das conversações em unidade de fita tipo LTO ou superior.
- 5.5.2.4.18 Expirado o prazo de recuperação imediata das gravações as mesmas devem ser mantidas sob guarda da Contratada ou transferidas para guarda da Contratante.

5.5.2.5 Sistema de Rede Física e Lógica

- 5.5.2.5.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar equipamentos de No-Break para a plataforma de comunicação e todos os equipamentos das Posições de Atendimento (PA's), além de geradores para eventuais quedas ou falta de energia, sendo necessária capacidade de manutenção da Operação por no mínimo uma hora em tais eventualidades.
- 5.5.2.5.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar em cada Ponto de Atendimento, os seguintes equipamentos com as configurações mínimas:
- 5.5.2.5.2.1 Desktops com 8 Gb de memória RAM DDR3 ou superior, disco rígido 250 GB ou superior, sistema operacional Windows 11 ou superior, interface de rede, com velocidade 100 /1000 integrada, monitor LCD 17" ou superior.

5.5.2.5.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar o mínimo de uma Impressora Laser, monocromática, com duplex, velocidade de impressão de até 22 ppm, com resolução de 1.200 dpi, conectividade USB 2.0 e/ou paralela e/ou remota, com capacidade de entrada de 250 folhas de papeis e saída de 125 folhas de papeis, com ciclo de trabalho de 10.000 páginas.

5.5.2.6 Sistemas e segurança da informação

5.5.2.6.1 O sistema de gestão e operação da Central de Relacionamento deve permitir operar em arquitetura Windows/Linux, ambiente WEB com acesso via web browser, utilizar banco de dados Oracle 11G, 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, e exportação de relatórios em formato *.XLS ou compatível.

5.5.2.6.2 O Sistema de Base de Dados no Servidor do Banco de Dados da Contratada deve estar instalado software necessário ao suporte do sistema que será fornecido, sempre na versão mais atualizada, com todas as licenças necessárias e devem ser disponibilizadas ferramentas para replicação de bases de dados caso necessário.

5.5.2.6.3 A contratada deverá estabelecer programas de conscientização e orientações de segurança aplicadas aos empregados locados na Central de Relacionamento que deverão ser objeto de campanhas internas permanentes, seminários de conscientização e quaisquer outros meios de maneira a criar uma cultura de segurança dentro da ANS.

5.5.2.6.4 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.

5.5.2.6.5 A Contratante proverá senhas de acesso aos sistemas públicos definidos pela ANS para consecução das atividades em até 5 (cinco) dias úteis a partir da apresentação de todos os dados e documentos formais para geração do acesso, e em até 2 (dois) dias úteis a partir da solicitação de reinicialização de senhas já existentes.

5.5.2.6.6 Só será considerado habilitado para exercício efetivo das funções objeto da presente contratação os funcionários da Contratada que cumprirem as exigências para ocupação do respectivo cargo previstas neste Termo de Referência, após terminado o devido treinamento e após ter recebido as senhas de acesso aos sistemas públicos definidos pela ANS.

5.5.2.6.7 Em caso de não fornecimento das devidas senhas de acesso aos sistemas públicos definidos pela ANS nos prazos estipulados no item 6.6.30, os funcionários da Contratada serão considerados habilitados para exercício efetivo das funções objeto da presente contratação, desde que cumpridos os demais requisitos para tanto.

5.5.2.6.8 A Contratada deverá disponibilizar um canal e rotina para envio das gravações das chamadas para interlocutores que vierem a solicitar concomitantemente à ANS.

5.5.3 Instalações Físicas

5.5.3.1 A CONTRATADA será responsável por todas as instalações físicas, incluindo os serviços de manutenção e toda a estrutura necessária para o bom andamento da operação.

5.5.3.2 As Posições de Atendimento (PA) deverão ser compostas por mesas, cadeiras, micro-computadores, mouses, teclados, headsets e itens necessários à segurança ocupacional segundo padrões ergonômicos previstos na legislação vigente.

5.5.3.3 A CONTRATADA deverá fornecer uma sala de treinamento, com capacidade para 8 (oito) pessoas no mínimo, não exclusiva, com micro-computadores para cada treinando, com acesso aos sistemas especificados, quadro branco, mesas, cadeiras, projetor de dados e toda a infra-estrutura necessária.

5.5.3.4 A CONTRATADA deverá possuir uma linha de telefone na sede da Central de Relacionamento para comunicação com a ANS.

5.5.4 Informações Técnicas Adicionais

5.5.4.1 O desenho da árvore de voz será feito pela CONTRATADA em conjunto com a ANS e a programação e gravação da fraseologia será por conta da CONTRATADA.

5.5.4.2 A programação da URA (árvore de voz, fraseologia, etc) deverá ser modificada sempre que a ANS considerar necessária a alteração.

5.5.4.3 Durante a vigência do contrato, os produtos e serviços já disponibilizados poderão ser alterados, assim como novos produtos e serviços poderão ser agregados ao elenco de atendimentos prestados pela CONTRATADA.

5.5.4.4 As referências feitas às marcas de equipamentos constante deste Termo de Referência são somente referenciais, podendo ser substituídas por outras marcas, desde que sejam de capacidade equivalente ou superior.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.6. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

5.6.1 A análise do comportamento da demanda nos últimos anos demonstra que não há uma uniformidade no seu comportamento. Portanto, não é possível utilizar modelos matemáticos para prever com precisão seu comportamento. Vários fatores, como por exemplo, divulgação do índice de reajuste, publicação de resoluções normativas e operacionais, e campanhas publicitárias entre outros, podem influenciar diretamente no quantitativo mensal. Assim sendo, não é possível realizar uma projeção perfeita.

5.6.2 O fluxo de demandas enviadas para contato ativo pelo Disque ANS é vinculado a políticas de interação da ANS com os atores do setor de saúde suplementar, os quais são Operadoras de Planos de Saúde, Prestadores de Serviços Médicos e Odontológicos, e Consumidores potenciais ou concretizados do Setor.

5.6.3 A demanda acima é baseada nos números obtidos pela Central de Relacionamento da ANS nos últimos anos, conforme os dados a seguir.

5.6.4 Histórico de chamadas recebidas (URA + transferidas para atendimento humano):

Período	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Janeiro	55.110	54.396	78.974	90.945	77.210	88.032	105.327	98.621
Fevereiro	47.145	52.429	70.201	73.289	67.994	84.324	105.595	87.269
Março	58.293	52.415	76.553	78.227	82.133	105.350	112.648	86.611
Abril	56.072	60.322	52.203	67.729	70.993	86.613	119.263	87.755
Maiο	53.243	60.777	55.262	72.677	80.219	107.331	124.162	90.779
Junho	56.934	62.129	63.038	70.999	74.311	105.515	103.388	79.012
Julho	57.297	71.345	72.393	73.950	90.632	114.674	109.858	94.083
Agosto	60.250	68.221	69.833	79.355	86.775	127.974	100.393	89.387
Setembro	49.757	70.988	68.915	77.237	81.102	100.765	112.972	85.602
Outubro	56.426	77.614	67.472	80.784	84.662	138.542	117.437	76.322

Novembro	49.972	70.863	63.028	80.650	84.772	99.273	96.245	0
Dezembro	41.264	56.423	61.137	75.032	71.004	81.625	80.392	0
Total	641.763	757.922	799.009	920.874	951.807	1.240.018	1.287.680	875.441

5.6.5 Histórico de chamadas transferidas para atendimento humano (ATH):

Período	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Janeiro	39.721	38.650	53.311	65.415	43.544	50.216	76.793	45.360
Fevereiro	32.895	37.634	46.020	42.657	38.216	50.201	75.731	38.819
Março	41.618	35.797	50.761	43.407	44.706	62.554	81.162	37.363
Abril	40.332	42.850	35.951	36.827	37.615	46.792	87.809	37.234
Maio	38.495	42.960	37.327	39.132	45.908	58.191	80.691	39.046
Junho	41.695	44.098	42.302	39.407	42.999	61.146	62.340	35.527
Julho	42.106	51.668	49.761	41.313	51.047	68.479	61.709	38.500
Agosto	44.463	48.826	48.079	45.511	51.647	78.134	54.240	35.247
Setembro	35.908	50.762	46.939	43.866	48.224	62.182	52.797	35.759
Outubro	41.153	55.734	45.964	45.159	49.715	72.699	57.699	33.492
Novembro	35.849	50.305	42.492	45.697	49.855	65.199	48.615	
Dezembro	29.120	39.095	40.933	41.749	41.422	57.154	34.449	
Total	463.355	538.379	539.840	530.140	544.898	732.947	774.035	376.347

5.6.6 O quadro abaixo mostra a distribuição mensal das chamadas transferidas de 2018 a 2025 (até outubro):

Período	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025

Janeiro	8,57%	7,18%	9,88%	12,34%	7,99%	6,85%	9,92%	12,05%
Fevereiro	7,10%	6,99%	8,52%	8,05%	7,01%	6,85%	9,78%	10,31%
Março	8,98%	6,65%	9,40%	8,19%	8,20%	8,53%	10,49%	9,93%
Abril	8,70%	7,96%	6,66%	6,95%	6,90%	6,38%	11,34%	9,89%
Maio	8,31%	7,98%	6,91%	7,38%	8,43%	7,94%	10,42%	10,37%
Junho	9,00%	8,19%	7,84%	7,43%	7,89%	8,34%	8,05%	9,44%
Julho	9,09%	9,60%	9,22%	7,79%	9,37%	9,34%	7,97%	10,23%
Agosto	9,60%	9,07%	8,91%	8,58%	9,48%	10,66%	7,01%	9,37%
Setembro	7,75%	9,43%	8,69%	8,27%	8,85%	8,48%	6,82%	9,50%
Outubro	8,88%	10,35%	8,51%	8,52%	9,12%	9,92%	7,45%	8,90%
Novembro	7,74%	9,34%	7,87%	8,62%	9,15%	8,90%	6,28%	0,00%
Dezembro	6,28%	7,26%	7,58%	7,88%	7,60%	7,80%	4,45%	0,00%
Total	463.355	538.379	539.840	530.140	544.898	732.947	774.035	376.347

5.6.7 Os quadros abaixo demonstram a média de ligações transferidas para atendimento humano, hora a hora e a cada meia hora, de segunda-feira à sexta-feira, entre fevereiro/2021 e dezembro/2022.

Horário	% médio
08:00 - 09:00	6,50%
09:00 - 10:00	9,77%
10:00 - 11:00	11,48%
11:00 - 12:00	11,23%
12:00 - 13:00	9,35%
13:00 - 14:00	9,57%

14:00 - 15:00	10,36%
15:00 - 16:00	10,42%
16:00 - 17:00	8,85%
17:00 - 18:00	6,13%
18:00 - 19:00	3,75%
19:00 - 20:00	2,60%

Horário	% médio
08:00~08:30	2,94%
08:30~09:00	3,57%
09:00~09:30	4,65%
09:30~10:00	5,14%
10:00~10:30	5,68%
10:30~11:00	5,80%
11:00~11:30	5,77%
11:30~12:00	5,45%
12:00~12:30	4,80%
12:30~13:00	4,57%
13:00~13:30	4,59%
13:30~14:00	5,00%
14:00~14:30	5,12%

14:30~15:00	5,25%
15:00~15:30	5,21%
15:30~16:00	5,20%
16:00~16:30	4,77%
16:30~17:00	4,04%
17:00~17:30	3,34%
17:30~18:00	2,76%
18:00~18:30	2,07%
18:30~19:00	1,68%
19:00~19:30	1,48%
19:30~20:00	1,13%

5.6.8 Os quadros abaixo demonstram as médias de ligações transferidas para atendimento humano, hora a hora e a cada meia hora, de segunda-feira à sexta-feira, entre outubro/2023 e novembro/2024.

Horário	Proporção
07:00:00	0,07%
08:00:00	7,15%
09:00:00	9,51%
10:00:00	10,85%
11:00:00	10,32%
12:00:00	8,56%
13:00:00	8,78%

14:00:00	9,71%
15:00:00	10,01%
16:00:00	9,60%
17:00:00	7,45%
18:00:00	4,73%
19:00:00	3,17%
20:00:00	0,07%

Horário	Proporção
07:30:00	0,07%
08:00:00	3,27%
08:30:00	3,88%
09:00:00	4,52%
09:30:00	5,00%
10:00:00	5,34%
10:30:00	5,51%
11:00:00	5,31%
11:30:00	5,01%
12:00:00	4,47%
12:30:00	4,09%
13:00:00	4,27%

13:30:00	4,51%
14:00:00	4,77%
14:30:00	4,94%
15:00:00	4,96%
15:30:00	5,05%
16:00:00	4,95%
16:30:00	4,65%
17:00:00	4,06%
17:30:00	3,39%
18:00:00	2,63%
18:30:00	2,11%
19:00:00	1,77%
19:30:00	1,40%
20:00:00	0,07%

5.6.9 O quadro abaixo demonstra a média de ligações transferidas para atendimento humano, hora a hora e a cada meia hora, de segunda-feira à sexta-feira, entre dezembro/2024 e abril/2025.

Horário	Proporção
08:00:00	0,41%
09:00:00	14,79%
10:00:00	13,36%
11:00:00	12,92%
12:00:00	10,85%

13:00:00	10,72%
14:00:00	11,79%
15:00:00	12,58%
16:00:00	12,16%
17:00:00	0,42%

Horário	Proporção
08:30:00	0,41%
09:00:00	7,91%
09:30:00	6,88%
10:00:00	6,82%
10:30:00	6,54%
11:00:00	6,75%
11:30:00	6,16%
12:00:00	5,65%
12:30:00	5,20%
13:00:00	5,18%
13:30:00	5,54%
14:00:00	5,70%
14:30:00	6,09%
15:00:00	6,35%

15:30:00	6,22%
16:00:00	6,31%
16:30:00	5,85%
17:00:00	0,42%

5.6.10 O quadro abaixo mostra a distribuição média por dias da semana das transferidas para o atendimento humano entre os anos de 2.018 e 2.022.

Dia da Semana	Média de Ligações Recebidas	Média de Ligações Transferidas	Distribuição percentual das transferências
Domingo	215	0	0
Segunda-feira	3.534	2.453	22,67%
Terça-feira	3.256	2.288	21,14%
Quarta-feira	3.140	2.181	20,16%
Quinta-feira	2.969	2.044	18,90%
Sexta-feira	2.603	1.853	17,13%
Sábado	458	0	0

5.6.11 O quadro abaixo mostra a distribuição média por dias da semana das transferidas para o atendimento humano entre outubro/2023 e novembro/2024.

Dia da Semana	Média de Ligações Transferidas	Distribuição percentual das transferências
Segunda-feira	3.331	21,99%
Terça-feira	3.264	21,56%
Quarta-feira	3.047	20,12%

Quinta-feira	2.920	19,28%
Sexta-feira	2.581	17,05%

5.6.12 O quadro abaixo mostra a distribuição média por dias da semana das transferidas para o atendimento humano entre dezembro/2024 e abril/2025.

Dia da Semana	Média de Ligações Transferidas	Distribuição percentual das transferências
Segunda-feira	1.743	20,32%
Terça-feira	1.717	20,00%
Quarta-feira	1.736	20,22%
Quinta-feira	1.751	20,40%
Sexta-feira	1.635	19,05%

5.6.13 Histórico de Tempo Médio de Atendimento (TMA):

Ano	TMA
2.018	00:07:28
2.019	00:07:42
2.020	00:08:19
2.021	00:09:22
2.022	00:08:50
2.023	00:10:25
2.024	00:12:22
2.025	00:12:55

5.6.13.1 O Tempo Médio de Atendimento pode variar diante de problemas de sistemas ou de ações regulatórias e fiscalizatórias pontuais.

5.6.14 Não há programação de tempo pós-atendimento para o atendimento receptivo.

5.6.15 Percentual Histórico de Finalizadas na URA:

Período	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Janeiro	15.389	15.746	25.663	25.530	33.666	37.816	28.534	53.261
Fevereiro	14.250	14.795	24.181	30.632	29.778	34.123	29.864	48.450
Março	16.675	16.618	25.792	34.820	37.427	42.796	31.486	49.248
Abril	15.740	17.472	16.252	30.902	33.378	39.821	31.454	50.521
Maio	14.748	17.817	17.935	33.545	34.311	49.140	43.471	51.733
Junho	15.239	18.031	20.736	31.592	31.312	44.369	41.048	43.485
Julho	15.191	19.677	22.632	32.637	39.585	46.195	48.149	55.583
Agosto	15.787	19.395	21.754	33.844	35.128	49.840	46.153	54.140
Setembro	13.849	20.226	21.976	33.371	32.878	38.583	60.175	49.843
Outubro	15.273	21.880	21.508	35.625	34.947	65.843	59.738	42.830
Novembro	14.123	20.558	20.536	34.953	34.917	34.074	47.630	
Dezembro	12.144	17.328	20.204	33.283	29.582	24.471	45.943	
Total	178.408	219.543	259.169	390.734	406.909	507.071	513.645	499.094

5.6.16 São consideradas chamadas finalizadas na URA para fins de cumprimento de atendimento aquelas recepcionadas na URA, após 6 (seis) segundos do início das mesmas e não direcionadas para filas de atendimento humano.

5.6.17 O tempo médio de atendimento ativo entre janeiro e dezembro de 2022 foi de um minuto e trinta e cinco segundos (01:35). Há um tempo de pré-atendimento necessário para coleta e inserção de dados do ativo no sistema de atendimento ou outro banco de dados. A estimativa de tempo médio de pré-atendimento é de dois minutos e trinta e cinco segundos (02:35), sem tempo de pós-atendimento. O apontamento do período de janeiro a dezembro de 2022 se deve a alterações importantes na disponibilidade média de solicitações enviadas pela ANS, em decorrência de instabilidade no fluxo de solicitações de ativos ao longo do ano de 2021 e de mudanças em processos de trabalho a partir de dezembro de 2021.

5.6.18 A distribuição quantitativa de ativos a partir de 2016 se deu conforme quadro a seguir:

Período	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Janeiro	5.301	5.535	1.693	1.555	3.248	4.183	2.677	413
Fevereiro	7.104	12.532	2.077	3.756	3.270	2.912	1.406	425
Março	16.689	3.214	2.083	4.857	3.168	3.563	794	451
Abril	11.956	10.206	1.857	4.879	2.539	2.354	1.583	199
Maio	10.357	11.634	7.254	6.086	2.569	2.202	461	405
Junho	12.692	10.197	5.702	8.416	4.311	3.071	1.522	441
Julho	9.533	6.149	8.249	4.281	5.338	3.488	3.569	387
Agosto	10.864	7.291	10.612	4.966	3.404	4.403	4.007	455
Setembro	5.753	5.790	10.226	4.117	4.033	2.468	1.821	316
Outubro	6.131	4.899	3.637	3.309	3.720	745	1.162	575
Novembro	5.593	5.704	3.327	4.084	3.040	2.595	233	
Dezembro	4.508	4.734	2.021	3.970	4.699	2.047	633	
Total	106.481	87.885	58.738	54.276	43.339	34.031	19.868	4.067

5.6.19 Histórico de formulários eletrônicos recebidos:

Período	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Janeiro	398	294	360	237	619	568	1.333	1.110
Fevereiro	332	265	279	591	728	617	1.123	1.222
Março	247	209	342	472	645	1.110	1.291	1.088
Abril	354	355	254	572	567	1.074	1.488	1.064

Maio	311	277	377	573	595	1.237	1.619	1.266
Junho	364	283	486	594	408	1.047	1.230	1.146
Julho	306	351	589	637	716	1.267	1.415	1.174
Agosto	460	375	517	581	676	1.364	1.358	916
Setembro	305	351	499	696	518	1.235	955	1.069
Outubro	278	387	461	727	659	1.257	1.177	1.190
Novembro	137	196	440	649	670	1.197	989	
Dezembro	174	201	366	609	499	1.083	840	
Total	3.666	3.544	4.970	6.938	7.300	13.056	14.818	11.245

5.6.20 Para fins o dimensionamento das equipes e recursos para prestação dos serviços dentro das jornadas de trabalho humano a CONTRATADA deverá considerar as variáveis de TMA (Tempo Médio de Atendimento), de tempo médio pósatendimento (TMP), do volume diário e semanal de ligações constantes neste Termo de Referência, quais sejam: Tempo médio de atendimento de 10:50, Tempo Médio de Pós-atendimento igual a zero, os volumes de ligações por dia e por semana descritos adiante.

5.6.21 O dimensionamento das equipes por horários 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.

Especificação da garantia do serviço

5.7. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido[A15] na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Uniformes

5.8. Não há exigência de fornecimento de uniforme.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.9 Os procedimentos de transição e finalização do contrato devem ser descritos no Plano de Sucessão Final citado anteriormente.

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 do Contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.*

Preposto

6.6. O Contratado 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. *O Contratado deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de execução contratual, com jornada mínima diária de 6 horas nos dias de atendimento humano de chamadas, devendo ser indicado substituto para os demais horários de atendimento humano, tendo este substituto cargo mínimo de supervisor.*

6.8. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado 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.

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 inexecução 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 Extração de relatórios internos de sistemas da Contratante, e disponibilização com periodicidade mínima mensal para a Contratada;

6.16.2 Conferência da efetiva alocação quantitativa dos postos de trabalho contratados ao longo dos dias úteis de prestação de serviços; e

6.16.3 Compilação de dados de fluxos de atendimentos de sistema(s) da Contratada para aferição qualitativa dos serviços prestados.

6.17. 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.

6.18. 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

6.19. 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.

6.20. 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.

6.21. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

6.21.1 Acompanhamento da disponibilização do quantitativo de mão de obra pela Contratada.

6.21.2 Anotação das eventuais faltas e atrasos da equipe contratada para a prestação dos serviços, mediante listagem nominal, possibilitando a devida fiscalização referente aos devidos pagamentos.

6.21.3 O controle das horas trabalhadas e/ou compensadas será feito por meio de registros decorrentes do ponto eletrônico da contratada ou outros meios admitidos pela legislação trabalhista.

6.21.4 O fiscal administrativo deverá incluir no relatório mensal ou no termo de recebimento provisório a informação consolidada sobre compensação de jornada pelos trabalhadores alocados no contrato.

6.21.5 Caso o período de ausência corresponda a um dia de trabalho, o fiscal observará se foi efetuado o desconto do pagamento do vale transporte na fatura apresentada pela contratada, exceto quando a compensação recair em um dia no qual o trabalhador não exerceria suas atividades.

6.21.6 O desconto do valor referente ao vale-alimentação só deverá ser realizado se as horas de ausência não venham a ser compensadas posteriormente e a convenção coletiva ou o acordo coletivo aplicável estabelecer que o benefício está vinculado ao dia trabalhado.

6.21.7 Caso a ausência seja parcialmente compensada, o desconto do valor do vale alimentação será proporcional ao período não compensado.

6.21.8 Na hipótese de diminuição excepcional e temporária dos serviços, inclusive em razão de recesso de final de ano, o fiscal do contrato, apoiado na decisão do gestor de realizar escalas de revezamento dos trabalhadores, conferirá se a escala apresentada atende às necessidades de manutenção dos serviços de cada unidade, dando ciência ao gestor do contrato.

6.22 Para melhor adequar a fiscalização contratual à rotina da área responsável, as rotinas dos itens 6.23 a 6.34 normalmente relacionadas ao fiscal técnico foram atribuídas ao fiscal administrativo. Tal ajuste não implicou alteração ou supressão de itens, tendo ocorrido apenas a realocação de atribuições dentro da estrutura do próprio Termo de Referência.

6.23. Para a compensação da jornada prevista no Decreto 12.174, de 2024, e na Instrução Normativa SEGES/MGI nº 81, de 12 de setembro de 2024, na hipótese de os trabalhadores prestarem serviços para unidades distintas, caberá ao fiscal setorial fazer a interlocução com os responsáveis pelas unidades de execução onde o trabalhador presta os serviços, para o fim da avaliação sobre a compensação pretendida. Em não havendo designação de fiscal setorial, a competência recairá no fiscal **Administrativo**.

6.24. O controle das horas compensadas será feito por meio de registros decorrentes do ponto eletrônico da contratada ou outros meios admitidos pela legislação trabalhista.

6.25. O fiscal **administrativo** deverá incluir no relatório mensal ou no termo de recebimento provisório a informação consolidada sobre compensação de jornada pelos trabalhadores alocados no contrato.

6.26. Caso o período de ausência corresponda a um dia de trabalho, o fiscal observará se foi efetuado o desconto do pagamento do vale transporte na fatura apresentada pela contratada, exceto quando a compensação recair em um dia no qual o trabalhador não exerceria suas atividades.

6.27. O desconto do valor referente ao vale-alimentação só deverá ser realizado se as horas de ausência não venham a ser compensadas posteriormente e a convenção coletiva ou o acordo coletivo aplicável estabelecer que o benefício está vinculado ao dia trabalhado.

6.28. Caso a ausência seja parcialmente compensada, o desconto do valor do vale alimentação será proporcional ao período não compensado.

6.29. Na hipótese de diminuição excepcional e temporária dos serviços, inclusive em razão de recesso de final de ano, o fiscal do contrato, apoiado na decisão do gestor de realizar escalas de revezamento dos trabalhadores, conferirá se a escala apresentada atende às necessidades de manutenção dos serviços de cada unidade, dando ciência ao gestor do contrato.

6.30. O total de horas calculadas para o recesso deverá ser compensado a partir da fixação da escala de revezamento, com cumprimento integral até o mês subsequente ao do recesso.

6.31. O fiscal técnico deverá elaborar o termo de recebimento provisório, com as seguintes informações:

6.31.1. se o saldo de horas se encontra positivo, caso ainda não usufruído o recesso;

6.31.2. se o recesso foi parcialmente compensado, caso o recesso tenha sido usufruído, mas a compensação não tenha sido concluída;

6.31.3. se o recesso foi integralmente compensado, caso a compensação tenha sido concluída; ou

6.31.4. se há saldo em aberto, com sugestão de glosa no pagamento da fatura, caso a compensação não tenha sido concluída até o mês imediatamente subsequente ao recesso.

6.32. Quando o trabalhador manifestar interesse na compensação de jornada por necessidade de ausência eventual, deverão ser realizadas as seguintes ações:

6.32.1 O trabalhador deverá informar previamente a sua intenção de compensar a jornada ao responsável pela unidade de execução onde desempenha suas atividades;

6.32.2 O responsável pela unidade avaliará a viabilidade da compensação e, em caso de concordância, comunicará o fiscal do contrato;

6.32.3 O fiscal do contrato informará o preposto da empresa sobre a compensação pretendida e a data prevista da ausência do trabalhador; e

6.32.4 Após a formalização da compensação, o fiscal do contrato poderá efetuar o recebimento provisório, informando o saldo de horas a compensar para fins de controle, sem indicação de glosa.

6.33. Neste caso, o fiscal do contrato poderá efetuar o recebimento provisório, informando o saldo de horas a compensar para fins de controle, sem indicação de glosa.

6.34. O fiscal **administrativo** deverá elaborar o termo de recebimento provisório com as seguintes informações:

6.34.1. se o saldo de horas objeto do recebimento anterior foi integralmente compensado, caso a compensação tenha sido concluída; ou

6.34.2. se o saldo de horas não foi integralmente compensado, com a sugestão de glosa no pagamento da fatura.

6.35. A fiscalização administrativa poderá ser efetivada com base em critérios estatísticos, levando -se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado.

6.36. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais exigir-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações:

6.36.1. No caso de empresas regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT):

6.36.1.1. no primeiro mês da prestação dos serviços, a contratada deverá apresentar a seguinte documentação:

6.36.1.1.1. relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

6.36.1.1.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela contratada;

6.36.1.1.3. exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços; e

6.36.2. entrega até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (SICAF):

6.36.2.1. Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);

6.36.2.2. certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do Contratado;

6.36.2.3. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e

6.36.2.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

6.36.1.3.. entrega, quando solicitado pelo Contratante, de quaisquer dos seguintes documentos:

6.36.1.3.1. extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Administração Contratante;

6.36.1.3.2 cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a parte contratante;

6.36.1.3.3. cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

6.36.1.3.4. . comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado;

6.36.1.3.5. comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato; e

6.36.1.3.6. documentos comprobatórios de que o capital social integralizado da empresa é compatível com o número de empregados, na forma do art. 4º-B da Lei nº 6.019/1974 .

6.36.1.4 entrega de cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato:

6.36.1.4.1. termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;

6.36.1.4.2. guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

6.36.1.4.3. extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;

6.36.1.4.4. exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

6.37. Sempre que houver admissão de novos empregados pela contratada, os documentos elencados no item 6.36.1.1 acima deverão ser apresentados.

6.38. A Administração deverá analisar a documentação solicitada no item 6.35.1.4 acima no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.

6.39. A cada período de 12 meses de vigência do contrato de trabalho, a contratada deverá encaminhar termo de quitação anual das obrigações trabalhistas, na forma do art. 507-B da CLT, ou comprovar a adoção de providências voltadas à sua obtenção, relativamente aos empregados alocados, em dedicação exclusiva, na prestação de serviços contratados.

6.40. O termo de quitação anual efetivado deverá ser firmado junto ao respectivo Sindicato dos Empregados e obedecerá ao disposto no art. 507-B, parágrafo único, da CLT.

6.41. Para fins de comprovação da adoção das providências a que se refere o presente item, será aceito qualquer meio de prova, tais como: recibo de convocação, declaração de negativa de negociação, ata de negociação, dentre outros.

6.42. Não haverá pagamento adicional pela Contratante à Contratada em razão do cumprimento das obrigações previstas neste item.

6.43. No caso de sociedades diversas, tais como as Organizações Sociais Cíveis de Interesse Público (Oscip's) e as Organizações Sociais, será exigida a comprovação de atendimento a eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações.

6.44. Os documentos necessários à comprovação do cumprimento das obrigações sociais trabalhistas poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração.

6.45. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficiar à Receita Federal do Brasil (RFB).

6.46. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os fiscais ou gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficiar ao Ministério do Trabalho.

6.47. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo Contratado poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

6.48. A Administração Contratante poderá conceder um prazo para que o Contratado regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir.

6.49. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, o Contratante comunicará o fato ao Contratado e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

6.50. Não havendo quitação das obrigações por parte do Contratado no prazo de quinze dias, o Contratante poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados do Contratado que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.

6.51. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pelo Contratante para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas.

6.52. Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre o Contratante e os empregados do Contratado.

6.53. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pelo Contratado, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.

6.54. O Contratado é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

6.55. A inadimplência do Contratado quanto aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento.

6.56. A fiscalização administrativa observará, ainda, as diretrizes relacionadas no item 10 do Anexo VIII-B da Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, cuja incidência se admite por força da Instrução Normativa Seges /Me nº 98, de 26 de dezembro de 2022.

6.57. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

6.58. A fiscalização administrativa verificará a possibilidade de compensação de jornada de trabalho, que poderá ser adotada nas seguintes hipóteses:

6.58.1 diminuição excepcional e temporária da demanda de trabalho na unidade de execução, inclusive na hipótese de recesso de final de ano, quando houver; e

6.58.2. necessidade eventual de caráter pessoal dos trabalhadores, em que não se mostre eficiente ou conveniente convocar trabalhadores substitutos.

6.58.3. compensação da jornada laborada aos sábados.

6.59 As compensações de jornada limitam-se:

6.59.1 à jornada diária máxima de 10 (dez) horas; e

6.59.2. ao acréscimo de 2 (duas) horas à jornada diária do trabalhador.

6.60 A compensação de jornada depende do interesse manifestado pelo trabalhador e da avaliação do responsável pela unidade de execução.

6.61 As empresas poderão prorrogar a jornada diária de seus empregados, de 6 (seis) horas, para compensação da jornada laborada aos sábados, observando-se a jornada semanal de trabalho, respectivamente, e a legislação vigente, estando desobrigada de firmar acordos individuais de prorrogação e/ou compensação da jornada de trabalho com seus empregados.

6.62. A fiscalização administrativa acompanhará o planejamento e a programação das férias dos colaboradores terceirizados alocados no contrato, a serem realizados pela contratada, a fim de assegurar a previsibilidade da época de gozo das férias, como previsto no inciso I do art. 3º do Decreto n.º 12.174, de 11 de setembro de 2024, nos termos da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 213, de 29 de maio de 2025.

6.63. A programação da fruição das férias será realizada com, no mínimo, sessenta dias de antecedência ao término do período aquisitivo, salvo quando o período aquisitivo se encerrar nos primeiros noventa dias da vigência contratual.

6.64. A contratada poderá solicitar reunião com a fiscalização contratual, antes da definição da programação da fruição das férias, para dirimir eventuais dúvidas sobre as rotinas da prestação de serviço estabelecidas neste Termo de Referência.

6.65. O planejamento será formalizado por meio do relatório de programação de férias, no qual será informada a época de fruição de férias de cada colaborador terceirizado.

6.66. O relatório de programação das férias conterá a relação dos colaboradores terceirizados alocados no contrato, cargo ou função, data de admissão e alocação no posto e informações sobre as férias, incluindo as datas de início e fim do período aquisitivo, do período concessivo e da fruição das férias, caso já estejam programadas, bem como o parcelamento dos períodos de férias, se houver.

6.67. A contratada deverá enviar à fiscalização administrativa:

6.67.1. até o quinto dia útil de cada mês, a partir do segundo mês da execução contratual, o relatório de programação das férias dos colaboradores terceirizados, observados os prazos do art. 5º da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 213, de 2025;

6.67.2. em até 5 dias úteis após a ciência do colaborador terceirizado, o recibo de concessão de férias, conforme o art. 135 da CLT e o inciso IV do art. 50 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

6.68. O planejamento e a programação deverão garantir que as férias sejam fruídas, sempre que a vigência contratual permitir, dentro de doze meses, contados a partir da data do direito adquirido, conforme o art. 134 da CLT, de modo a mitigar as ocorrências de pagamento indenizado, observado o disposto no art. 8º da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 213, de 2025.

6.69. Após a programação das férias, eventuais alterações deverão ser comunicadas à fiscalização administrativa com, no mínimo, noventa dias de antecedência do início da fruição das férias, mediante justificativa, indicando-se, para tanto, um dos motivos elencados no parágrafo único do art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 213, de 2025.

Gestor do Contrato

6.70. Cabe ao gestor do contrato:

6.70.1. 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.

6.70.2. 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.

6.70.3. 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.

6.70.4. 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.

6.70.5. 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.

6.70.6. 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.

6.70.7. 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.

6.70.8 receber e dar encaminhamento imediato:

6.70.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

6.70.8.2. 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.

6.71. *Para os períodos de diminuição excepcional e temporária de trabalho, inclusive em razão de recesso de fim de ano, o gestor avaliará a conveniência e oportunidade de elaboração de escalas de revezamento dos trabalhadores, comunicando a todas as unidades sobre a possibilidade e os requisitos para concessão (artigo 11 da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 81, de 12 de setembro de 2024).*

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. *A avaliação da execução A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo II da Minuta de Edital.*

7.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

7.2.1. não produziu os resultados acordados,

7.2.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.2.3. 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. *A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.*

7.4. *A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:*

7.4.1 *Efetiva ocupação dos postos de trabalho contratados, contabilizada por horas úteis;*

7.4.2 *Efetiva entrega de infraestrutura física e lógica em disponibilidade, contabilizada por horas, incluídas aquelas fora do horário de atendimento humano em dias úteis; e*

7.4.3 *Cálculo do faturamento após consideração dos Índices de Medição de Resultados - IMR.*

Recebimento

7.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 7 (*sete*) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

7.6 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.

7.7. 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.

7.8. 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.

7.9. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.10. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período *de mês-calendário*.

7.11. Ao final de cada período/evento de faturamento:

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;

7.11.2. o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será 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. O Contratado 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.

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 23 (vinte e três) 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 pelo Contratado, 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 ao Contratado, 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.[A8]

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, pelo Contratado, 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 o Contratado 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 do Contratado, 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 do Contratante.

7.29. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, 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, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado 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 o Contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

7.32. 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.

7.33. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado 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.

Forma de pagamento

7.34. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

7.35. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.36. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.36.1. 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.

7.37. O Contratado 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

7.38. *A pedido do Contratado, 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.*

7.38.1. *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.*

7.38.2. *A revisão prevista no acima, caso requerida pelo Contratado, deverá ser instruída com a comprovação da variação dos custos por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços.*

Repactuação

7.39. *Os preços contratados serão repactuados para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, após o interregno de um ano, mediante solicitação do Contratado.*

7.40. *O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado[A18] :*

7.41.1. *Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir da data de início dos efeitos financeiros do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ao qual a proposta estiver vinculada, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;*

7.41.2. *Para os custos decorrentes do mercado: a partir da apresentação da proposta.*

7.41. *Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto da nova solicitação.*

7.41.1. *Entende-se como última repactuação a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela apostilada.*

7.42. *A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, observado o princípio da anualidade do reajuste de preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, como os decorrentes de mão de obra e os decorrentes dos insumos necessários à execução dos serviços.*

7.43. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, a repactuação dos custos contratuais decorrentes da mão de obra poderá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho das respectivas categorias.

7.44. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de lei, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho.

7.45. Na repactuação, o Contratante não se vinculará às disposições contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, de matéria não trabalhista, de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados do Contratado, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

7.46. Quando a repactuação solicitada se referir aos custos da mão de obra, o Contratado efetuará a comprovação da variação dos custos por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, convenção ou sentença normativa da categoria profissional abrangida pelo contrato.

7.46.1. A repactuação para reajustamento do contrato em razão de novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

7.46.2. Deverão prevalecer os direitos mais benéficos ao trabalhador durante a execução contratual, caso o Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada está vinculada seja [A19] diferente do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo utilizado pela Administração como paradigma para definição dos custos unitários mínimos relevantes, para fins de repactuação.

7.46.3. A correção dos valores mínimos de remuneração, incluindo salário base e adicionais, e dos benefícios estabelecidos, será realizada com base nas cláusulas de reajuste percentual do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada está vinculada, quando este for diferente do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo paradigma utilizado pela Administração.

7.46.4. A repactuação será realizada com base na apuração da diferença percentual entre os valores previstos no Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo anterior e o que entrou em vigor quando inexistir cláusula de previsão de reajuste percentual no Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada está vinculada, ressalvado o subitem seguinte.

7.46.5. Deverão prevalecer os valores que forem mais benéficos ao trabalhador caso o Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada está vinculada venha a estabelecer valores de remuneração, incluindo salário base e adicionais, de auxílio-alimentação e de benefícios superiores aos valores estabelecidos na contratação ou superiores à aplicação dos percentuais previstos nos subitens anteriores.

7.46.6 A repactuação dos demais custos relativos à mão de obra, que não estejam discriminados como custos mínimos relevantes pela Administração, terá como base o acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ao qual a proposta estiver vinculada (ou seja, àquele instrumento apresentado pela empresa no momento da licitação).

7.47. Quando a repactuação solicitada pelo Contratado se referir aos custos decorrentes do mercado, o respectivo aumento será apurado mediante a aplicação do índice de reajustamento **IPCA**, com base na seguinte fórmula[A20] :

$R = V (I - I^0) / I^0$, onde:

R = Valor do reajustamento procurado;

V = Valor contratual correspondente à parcela dos custos decorrentes do mercado a ser reajustada;

I^0 = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data de apresentação da proposta;

7.48. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo; fica o Contratado obrigado a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

7.49. Nas aferições finais, o índice utilizado para a repactuação dos custos decorrentes do mercado será, obrigatoriamente, o definitivo.

7.50. Caso o índice estabelecido venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

7.51. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente dos custos decorrentes do mercado, por meio de termo aditivo.

7.52. Independentemente do requerimento de repactuação dos custos decorrentes do mercado, o Contratante verificará, a cada anualidade, se houve deflação do índice adotado que justifique o recálculo dos custos em valor menor, promovendo, em caso positivo, a redução dos valores correspondentes da planilha contratual.

7.53. Os efeitos financeiros da repactuação decorrente da variação dos custos contratuais de mão de obra vinculados aos acordos, às convenções ou aos dissídios coletivos de trabalho retroagirão, quando for o caso, à data do início dos efeitos financeiros do novo acordo, convenção ou sentença normativa que fundamenta a repactuação.

7.54. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações poderão se iniciar em data futura, desde que assim acordado entre as partes, sem prejuízo da contagem da anualidade para concessão das repactuações futuras.

7.55 Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

7.56. O pedido de repactuação deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação ou encerramento contratual, sob pena de preclusão.

7.57 Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, convenção ou dissídio coletivo da categoria, ou ainda não tenha sido possível ao Contratante ou ao Contratado proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

7.58 A extinção do contrato não configurará óbice para o deferimento da repactuação solicitada tempestivamente, hipótese em que será concedida por meio de termo indenizatório.

7.59. O Contratante decidirá sobre o pedido de repactuação de preços em até **[indicar o prazo]**, contado da data do fornecimento, pelo Contratado, da documentação comprobatória da variação dos custos a serem repactuados.

7.60. O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto o Contratado não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo Contratante para a comprovação da variação dos custos.

7.61. A repactuação de preços será formalizada por apostilamento.

7.62. As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 124, inciso II, alínea “d”, da Lei nº 14.133, de 2021.

7.63. O Contratado deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção inicial em relação ao valor contratado.

7.64. Caso o Contratado esteja sujeito ao regime de incidência não-cumulativa de PIS e COFINS, a comprovação das alíquotas médias efetivas de recolhimento deverá ser feita[A21] no momento da prorrogação contratual ou da repactuação de preços, a fim de que sejam promovidos os ajustes necessários decorrentes das oscilações dos custos efetivos dessas contribuições.

7.65. A majoração da tarifa de transporte público gera a possibilidade de revisão do item relativo aos valores pagos a título de vale-transporte, constante da Planilha de Custos e Formação de Preços do presente Contrato, desde que comprovada pelo Contratado a sua efetiva repercussão sobre os preços contratados.

7.65.1. A revisão dos custos relativos ao vale-transporte será formalizada por apostilamento.

Cessão de Crédito

7.66. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

7.66.1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

7.66.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido 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.

7.66.3. 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.

7.66.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

7.67. 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.

Conta -Depósito Vinculada

7.68. Na presente contratação, a conta-depósito vinculada é isenta de tarifas bancárias.

7.69. O futuro Contratado deve autorizar a Administração Contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

7.70. Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.

7.71. O Contratado autorizará o provisionamento de valores para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores alocados à execução do contrato, bem como de suas repercussões trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, que serão depositados pelo Contratante em conta-depósito vinculada específica, em nome do prestador dos serviços, bloqueada para movimentação, e que somente serão liberados para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores, nas condições estabelecidas no item 1.5 do anexo VII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017.

7.72. O montante dos depósitos da conta vinculada, conforme item 2 do Anexo XII da IN SEGES/MP n. 5/2017 será igual ao somatório dos valores das provisões a seguir discriminadas, incidentes sobre a remuneração, cuja movimentação dependerá de autorização do órgão ou entidade promotora da contratação e será feita exclusivamente para o pagamento das respectivas obrigações:

7.72.1. 13º (décimo terceiro) salário;

7.72.2. Férias e um terço constitucional de férias;

7.72.3. Multa sobre o FGTS; e

7.72.4. Encargos sobre férias e 13º (décimo terceiro) salário.

7.73. Os percentuais de provisionamento e a forma de cálculo serão aqueles indicados no Anexo XII da IN SEGES /MP n. 5/2017.

7.74. O saldo da conta-depósito será remunerado pelo índice de correção da poupança pro rata die, conforme definido em Termo de Cooperação Técnica firmado entre o promotor desta contratação e instituição financeira. Eventual alteração da forma de correção implicará a revisão do Termo de Cooperação Técnica.

7.75. Os valores referentes às provisões mencionadas neste edital Termo de Referência que sejam retidos por meio da conta-depósito deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à empresa que vier a prestar os serviços.

7.76. O Contratado poderá solicitar a autorização do órgão ou entidade contratante para utilizar os valores da conta-depósito para o pagamento dos encargos trabalhistas previstos nos subitens acima ou de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do contrato.

7.77. Na situação do subitem acima, a empresa deverá apresentar os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento. Somente após a confirmação da ocorrência da situação pela Administração, será expedida a autorização para a movimentação dos recursos creditados na conta-depósito vinculada, que será encaminhada à Instituição Financeira no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa.

7.78. A autorização de movimentação deverá especificar que se destina exclusivamente para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista aos trabalhadores favorecidos.

7.79. O Contratado deverá apresentar ao Contratante, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da movimentação, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas.

7.80. O saldo remanescente dos recursos depositados na conta-depósito será liberado à respectiva titular no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, quando couber, e após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado, conforme item 15 do Anexo XII da IN SEGES/MP n. 05/2017.

8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado 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 ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

8.2.1. Advertência, quando o Contratado 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”, 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.

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;

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 2% (dois por cento) a 20% (dez por cento) do valor da contratação.

8.2.4.4 Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) do valor da contratação.

8.2.4.5 Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 0,1% (um décimo por cento) até 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 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) do valor da contratação.

8.2.4.7 Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez 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 ao 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 pelo Contratante ao Contratado, 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 *30 (trinta)* 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 ao Contratado, 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 o 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 do Contratado 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 o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

8.12. O 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 do Contratado 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 o Contratado 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

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.

Regime de Execução

9.2. O regime de execução do objeto será de *empreitada por preço unitário*.

9.3. Em se tratando de serviços contínuos executados em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, somente serão aceitas, nos termos do edital, propostas que adotem, na planilha de custos e formação de preços, valores iguais ou superiores aos orçados pela Administração para as seguintes parcelas, conforme estimativa baseada no(a) CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2025/2026 nº RJ002442/2025.

Exigências 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;

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 nº 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;
- 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.

Qualificação Econômico-Financeira

- 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:

LG =

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =

Ativo Total

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

9.26. Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação para o período de doze meses, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social; e

9.27. Patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação para o período de doze meses, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social;

9.28. Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos em cada um dos dois últimos exercícios sociais, sob pena de inabilitação ;

9.29. 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;

9.30. 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.

9.31. Declaração do fornecedor, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do Anexo IV da Minuta de Edital deste Termo de Referência, de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do interessado, observados os seguintes requisitos :

9.31.1. a declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), relativa ao último exercício social; e

9.31.2. caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o fornecedor deverá apresentar justificativas.

9.32. 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

9.33. *Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.*

9.33.1. *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

9.34. 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.

9.34.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

9.34.1.1 *contratos que comprovem a experiência mínima de 2 (dois) anos do fornecedor na prestação dos serviços de atendimento telefônico receptivo humano e de utilização de Unidade de Resposta Audível - URA, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;*

*Tal exigência se faz necessária considerando que a licitação consiste na Contratação de empresa especializada para 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, Ou seja, a empresa contratada deverá também possuir experiência em **atendimento telefônico receptivo humano e de utilização de Unidade de Resposta Audível - URA** para demonstrar sua capacidade de cumprir com qualidade o contrato.*

9.34.1.2. contrato(s) que comprove(m) a execução, pelo fornecedor, de serviços envolvendo o mínimo de 50% (cinquenta por cento) do número de postos de trabalho a serem contratados;

9.34.2 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.

9.34.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

9.34.4. O fornecedor disponibilizará 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.

9.34.5 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

9.35. *Declaração de que o fornecedor possui ou instalará escritório no município de Rio de Janeiro-RJ, o que deverá ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contado a partir da vigência do contrato. Tal escritório exigência diz respeito exclusivamente à infraestrutura operacional de atendimento, indispensável à execução contratual, e não à manutenção de estrutura administrativa no local.*

9.36. 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.

9.37. 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

9.38. 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.

9.39. 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.

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

9.41. 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.

9.42. 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.

Documentação complementar para cooperativas

9.43. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

9.43.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

9.43.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

9.43.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

9.43.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

9.43.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

9.43.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

9.43.6.1. ata de fundação;

9.43.6.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

9.43.6.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

9.43.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

9.43.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

9.43.6.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e

9.43.6.7. última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador .

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de **R\$.19.613.965,92 (dezenove milhões, seiscentos e treze mil, novecentos e sessenta e cinco reais e noventa e dois centavos)**, conforme custos unitários apostos na **tabela contida no item 1.1 acima**.

10.2 A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre Contratante e Contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

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: [...].

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

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

Rio de Janeiro, 27/04/2026

Marcello Ismério da Silva

Mat. 1583754

13. ANEXO I

O ANEXO I - Regras aplicáveis ao instrumento substitutivo ao contrato não se aplica à contratação em tela.

14. ANEXO II

ANEXO II

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 **OU** Aviso de Contratação Direta, no Termo de Referência e nos demais anexos a que se refere o Pregão/Concorrência/Dispensa Eletrônica 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)

15. 1. APÊNDICES

APÊNDICES

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

16. 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.

MARCELLO ISMERIO DA SILVA

Membro da EPC - Coordenador da COCEN



Assinou eletronicamente em 13/05/2026 às 15:59:39.

LEONARDO DE SOUZA MALVERDE

Membro EPC

SERGIO DE SOUZA SILVEIRA

Membro EPC



Assinou eletronicamente em 13/05/2026 às 17:28:56.

LEONARDO HOLANDA DE ALMEIDA

Membro EPC



Assinou eletronicamente em 13/05/2026 às 16:05:52.

ROBERTO MIRANDA DA COSTA

Membro EPC



Assinou eletronicamente em 13/05/2026 às 16:08:11.

RAQUEL MOREIRA CORREA D AVILA CASTRO

Membro EPC



Assinou eletronicamente em 13/05/2026 às 16:18:33.