ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada em *contact center* para fornecimento de horas-atividades de atendimento humano, receptivo e ativo, por meio de diversas mídias e canais, incluindo planejamento, gestão dos serviços e suporte ao atendimento, conforme especificações contidas no Edital e seus Anexos.

2. UNIDADE(S) RESPONSÁVEL(EIS) PELAS INFORMAÇÕES DO TERMO DE REFERÊNCIA

Centro de Relacionamento com Clientes e Informação ao Cidadão.

3. UNIDADE(S) RESPONSÁVEL(EIS) PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Central de Aquisições e Contratações.

4. UNIDADE RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO

Centro de Relacionamento com Clientes e Informação ao Cidadão.

5. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Manutenção dos serviços de *contact center* do Banco do Nordeste em atendimento às legislações do código de defesa do consumidor (Lei nº 8.078, 11/09/1990), Decreto nº 11.034/2022, ao que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) no que concerne ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e a Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº 12.527/2011, e demais legislações correlatas ao atendimento do consumidor.

6. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da contratação correrão à conta de recursos previstos em dotação orçamentária própria, sob a(s) rubrica(s): 00000269/000032 - LOCAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO POR CANAIS MULTIMEIOS - SERVIÇOS DE TERCEIROS.

7. CRITÉRIOS PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR

7.1. Documentação complementar à Proposta de Preço

7.1.1. Juntamente com a Proposta de Preço, o licitante deverá encaminhar:

7.1.1.1. Planilha demonstrativa do cálculo do preço da hora-atividade para cada cargo, conforme **Anexo** denominado **Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços**;

7.1.1.2. comprovação do Fator Acidentário de Prevenção (FAP), por meio de apresentação da GFIP atualizada ou de outro documento apto a evidenciá-lo;

7.1.1.3. declaração informando o enquadramento sindical do licitante, relacionando qual a atividade econômica preponderante e a justificativa para adoção do instrumento coletivo do trabalho em que se baseia sua proposta, bem como declaração de que é responsabilidade do licitante a veracidade das informações prestadas, assumindo a responsabilidade integral por eventuais erros no enquadramento sindical ou fraude pela utilização de instrumento coletivo incompatível com o enquadramento sindical declarado, e por qualquer ônus decorrente de reenquadramentos que ocorram durante a vigência contratual, sujeitando-se à sanção de suspensão prevista no item 18.1 do edital;

7.1.1.4. cópia da carta ou do registro sindical do sindicato ao qual o licitante declara ser enquadrado.

7.1.1.4.1. Caso o licitante seja submetido a Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo diferente do que foi utilizado pelo Banco como paradigma, para as verbas salariais e adicionais, auxílio-alimentação e demais benefícios, devem prevalecer os valores que forem mais benéficos ao trabalhador.

7.2. Qualificação Técnica - Habilitação

7.2.1. Para comprovação da qualificação técnica, o licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, declarando ter o licitante prestado serviço(s) compatível(is) com o objeto do Edital;

7.2.2. Cópia(s) de contrato(s), atestado(s), declaração(ões) ou outros documentos idôneos que comprove(m) que o licitante possui experiência mínima de 03 (três) anos, ininterruptos ou não, na prestação de serviços terceirizados, compatíveis com o objeto ora licitado, sendo aceito o somatório de documentos para comprovação da experiência, entretanto, os períodos concomitantes serão computados uma única vez.

7.2.2.1. Poderão ser somados os quantitativos de 2 (dois) ou mais atestado(s) para se obter o quantitativo, observando que:

7.2.2.2. Somente será aceito o somatório de atestados de períodos concomitantes para comprovar a capacidade técnica;

7.2.2.3. Somente será(ão) aceito(s) atestado(s) expedido(s) após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

7.2.3. Quando houver participação humana no atendimento, o respectivo volume poderá ser contabilizado para aferição da capacidade técnica.

7.2.4. Será considerado compatível com o objeto do Edital serviços especializados de Central de Atendimento (podendo ser também denominada de *Call Center*, *Contact Center*), com formato de trabalho multicanal (atendimento via telefone, e-mail, fale conosco, chat, redes sociais, carta e presencial), mediante atendimento humano, contemplando volume mensal não inferior ao volume mensal de 44.925 (quarenta e quatro mil novecentos e vinte e cinco) atendimentos.

8. MODO DE DISPUTA

Aberto.

9. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

Menor preço.

10. REGIME DE EXECUÇÃO

Empreitada por preço unitário.

11. ESPECIFICAÇÕES E DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

As descrições e especificações dos serviços estão descritas no **Anexo** denominado **Especificações dos Serviços.**

12. QUANTIDADE DE HORAS ESTIMADAS

As quantidades máximas e mínimas de horas estimadas estão descritas no **Anexo** denominado **Quantidade Mínima e Máxima de Horas-Atividade.**

13. VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de vigência do instrumento contratual será de 30 (trinta) meses, podendo ser prorrogado, mediante Aditivo Contratual, limitado a 60 (sessenta) meses.

14. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O pagamento será efetuado no 25º (vigésimo quinto) dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pelo CONTRATADO em uma Agência do Banco do Nordeste, ou em outro banco/agência/conta indicado pelo CONTRATADO, não sendo admitida a cobrança por meio de boleto bancário. Ficará condicionado à total observância deste Contrato, devendo o CONTRATADO apresentar, impreterivelmente, até o 25º (vigésimo quinto) dia do mês da prestação dos serviços, as notas fiscais/faturas em boa e devida forma.

15. REPACTUAÇÃO

Os preços contratados poderão ser repactuados, desde que solicitado pelo CONTRATADO, mediante demonstração analítica da variação dos componentes dos custos, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data do orçamento a que a proposta se referir.

16. GARANTIA CONTRATUAL

Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, o CONTRATADO deverá apresentar, no prazo de 10 (dez) dias úteis, prorrogável por igual período, a critério do BANCO, a contar do início da vigência do Contrato, comprovante de prestação de garantia de execução equivalente a 5% (cinco por cento) do preço global contratado.

17. SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida subcontratação de parcela do objeto do instrumento contratual.

18. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1. A inexecução total ou parcial do objeto do instrumento contratual, sujeitará o CONTRATADO, garantida a prévia defesa, à aplicação das seguintes sanções:

18.1.1. advertência;

18.1.2. multa de **0,07% (sete centésimos por cento)**, aplicável sobre o preço global contratado, por dia de atraso, pela inobservância do prazo fixado para apresentação ou reposição da garantia contratual, limitada a **2% (dois por cento)**;

18.1.3. multa de **1% (um por cento)** ao dia, aplicável sobre o valor mensal contratado referente ao mês de competência da ocorrência faltosa, relativa à Unidade/Lotação onde for cometida a infração, em caso de pagamento de salários após o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, atraso no pagamento das férias e 13º salário e no fornecimento de vale-refeição (que devem ser disponibilizados no 1º dia útil de cada mês), de vale-transporte e fardamento, quando for o caso, limitada a **10% (dez por cento)**;

18.1.4. multa de **10% (dez por cento)**, aplicável sobre o valor apurado para pagamento no mês em que se verificar a ocorrência faltosa, em caso de não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o FGTS;

18.1.5. multa de **10% (dez por cento)**, aplicável sobre o valor apurado para pagamento no mês em que se verificar a ocorrência faltosa, nas demais violações ou descumprimentos de cláusula(s) ou condição(ões) estipulada(s) no Contrato;

18.1.6. multa de **5% (cinco por cento)**, aplicável sobre o valor da OS do mês seguinte às ocorrências de descumprimento, podendo ser aplicada de forma cumulativa, nas situações a seguir:

18.1.6.1. na hipótese da ocorrência de 3 (três) meses de descumprimentos dos índices apurados diariamente e mensalmente, considerando os últimos 12 (doze) meses, previstos no **Anexo** denominado **Especificações dos Serviços**, item 6 (Acordo de Níveis de Serviços Contratados);

18.1.6.2. não alocação dos profissionais suficientes para o fornecimento das horas/atividade solicitadas em Ordem de Serviço, de acordo com os quantitativos exigidos no **Anexo** denominado **Quantidades Mínimas e Máximas de Horas-Atividade** e com os perfis exigidos no **Anexo** denominado **Perfil dos Profissionais do Contratado**;

18.1.6.3. quebra de sigilo das informações do CONTRATANTE.

18.1.7. multa de **10% (dez por cento)**, aplicável sobre o preço global contratado, em caso de inexecução total do Contrato;

18.1.8. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o BANCO pelo prazo de até 2 (dois) anos.

18.2. Outros redutores de pagamento poderão ser aplicados em função do descumprimento dos níveis de serviço, conforme descritos no **Anexo** denominado **Especificações dos Serviços**.