

GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

**PRODEMGE COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS
GERAIS**

Gerência de Compras

Processo SEI nº 5140.01.0003073/2026-28

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 021/2026

(Processo Portal de Compras nº 5141001 000053/2026)

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Solução Global para implantação, operação e gestão de serviços de atendimento telefônico, através do fornecimento de teleatendimento ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica, disponibilizando instalações físicas, mobiliário, pessoal, treinamento, telefonia, equipamentos, aplicativos (hardware e software) e os demais recursos necessários à prestação dos serviços.

TIPO DE PROCEDIMENTO: TRADICIONAL

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO

MODO DE DISPUTA: ABERTO

INTERVALO ENTRE LANCES: R\$ 1.000,00

DATA DA SESSÃO PÚBLICA: 03/11/2026

HORÁRIO DE ABERTURA SESSÃO PÚBLICA: 09:30h (Horário de Brasília)

LOCAL: Portal de Compras do Estado de Minas Gerais -
www.compras.mg.gov.br

A Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais – Prodemge, localizada à Rua da Bahia, 2277, Bairro Savassi, Cidade de Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 16.636.540/0001-04, na pessoa do Pregoeiro designado pelas Portarias constantes nos autos, torna público para conhecimento dos interessados que, na data, horário e local acima indicados, realizará licitação na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Prodemge – RILC, da Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016, do Decreto Federal nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, do Decreto Estadual nº 47.154 de 20 de fevereiro de 2017, da Lei Estadual nº 13.994, de 18 de setembro de 2001, do Decreto Estadual nº 45.902 de 27 de janeiro de 2012, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei Estadual nº 20.826, de 31 de julho de 2013, do Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018, da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e do Decreto Estadual nº 48.723, de 24 de novembro de 2023 (estes dois últimos aplicados somente aos procedimentos para operação da sessão pública, a partir de sua abertura até a etapa de homologação), bem como do Parecer Jurídico nº 108/2025 que homologou esta minuta padrão de Edital.

1. OBJETO

1.1. Constitui objeto da presente licitação a **contratação de empresa especializada para**

prestação de serviços de Solução Global para implantação, operação e gestão de serviços de atendimento telefônico, através do fornecimento de teleatendimento ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica, disponibilizando instalações físicas, mobiliário, pessoal, treinamento, telefonia, equipamentos, aplicativos (hardware e software) e os demais recursos necessários à prestação dos serviços, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

1.2. A licitação será realizada em lote único, formado por 02 (dois) itens, conforme tabela constante no Anexo I - Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

2. PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Portal de Compras do Estado de Minas Gerais, através do Cadastro Geral de Fornecedores do Governo do Estado de Minas Gerais – CAGEF, cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação.

2.2. As informações sobre o cadastramento e credenciamento no Portal de Compras MG deverão ser obtidas no sítio <https://compras.mg.gov.br/>, opção “Fornecedores >>> Cadastro Geral de Fornecedores - CAGEF”), conforme instruções nele contidas, no Decreto Estadual nº 45.902, de 27 de janeiro de 2012, no Decreto nº 47.524, de 6 de novembro de 2018, ou por intermédio do endereço de e-mail cadastro.fornecedores@planejamento.mg.gov.br.

2.3. A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados a data e horário estabelecidos no preâmbulo deste Edital para abertura da sessão pública.

2.4. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluindo a responsabilidade do provedor do sistema ou da Prodemge por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.5. O interessado deverá comunicar imediatamente ao órgão administrador do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviolabilidade do uso da senha ou do sistema, para imediato bloqueio de acesso.

2.6. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sistema citado no item 2.2 deste Edital e mantê-los atualizados junto aos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles que se tornem desatualizados.

2.7. Nenhum representante legal poderá representar mais de uma empresa licitante para o mesmo lote, nesta licitação.

2.8. A não observância do disposto nos itens anteriores poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

Das condições específicas para participação das ME/EPP/MEI:

2.9. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no art. 34 da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, quando permitida a sua participação e para o microempreendedor individual – MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

2.9.1. O benefício indicado acima não se aplica aos itens cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

2.10. Nas contratações com prazo de vigência superior a 1 (um) ano, deverá ser considerado o

valor anual do contrato na aplicação dos benefícios previstos nos subitens anteriores.

2.11. O fornecedor que desejar obter os benefícios previstos no Capítulo V da Lei Complementar nº 123/2006, disciplinados no Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018, e pela Resolução Conjunta SEPLAG/SEF/JUCEMG nº 9.576, de 6 de julho de 2016, deverá comprovar a condição de beneficiário no momento do seu credenciamento ou quando da atualização de seus dados cadastrais no Cadastro Geral de Fornecedoros – CAGEF, desde que ocorram em momento anterior ao cadastramento da proposta comercial.

2.11.1. Não havendo comprovação, no CAGEF, da condição de beneficiário até o momento do registro de proposta, o fornecedor não fará jus aos benefícios listados no Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018.

2.11.2. A obtenção do benefício a que se refere o subitem 2.9 deste Edital fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

2.12. Não poderão disputar esta licitação:

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

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

2.12.3. empresa que se enquadre em alguma das vedações previstas no art. 68 do RILC, quais sejam:

2.12.3.1. suspensão no âmbito da Prodemge;

2.12.3.2. declarada inidônea pela União, por Estado ou pelo Distrito Federal, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;

2.12.3.3. impedida de licitar e de contratar com o Estado de Minas Gerais;

2.12.3.4. constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;

2.12.3.5. cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;

2.12.3.6. constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

2.12.3.7. cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

2.12.3.8. que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea;

2.12.3.9. cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja integrante de órgão estatutário, empregado, servidor cedido ou em exercício na Prodemge;

2.12.3.10. contratação como pessoa física, na condição de licitante, de integrante de órgão estatutário, empregado, servidor cedido ou em exercício na Prodemge

2.12.3.11. quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com integrantes de órgãos estatutários da Prodemge;

2.12.3.12. empregado, servidor cedido ou em exercício na Prodemge cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou estejam envolvidos no respectivo processo de contratação;

2.12.3.13. cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de

gestão ou rompido seu vínculo com a Prodemge há menos de 6 (seis) meses.

2.12.4. licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, desde que comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante;

2.12.5. organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.12.6. pessoas jurídicas reunidas em consórcio;

2.12.7. empresa consorciada, isoladamente ou por meio de mais de um consórcio;

2.12.8. sociedades cooperativas.

3. IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS

3.1. Até 5 (cinco) dias úteis antes da data fixada para a ocorrência do certame, qualquer pessoa poderá impugnar ou solicitar esclarecimentos a este Edital.

3.2. A impugnação ou pedido de esclarecimento deverá ser apresentado, exclusivamente, em campo próprio no Portal de Compras, denominado "Esclarecimentos/Impugnação".

3.2.1. Não serão recebidos pedidos de esclarecimentos ou impugnações enviados por meios diversos do previsto no subitem 3.2. deste Edital exceto em caso de indisponibilidade do Portal de Compras, quando serão aceitos, alternativamente, pelo e-mail compras@prodemge.gov.br, observados os prazos do subitem supracitado.

3.2.1.1. Por ser medida excepcional, a impugnação ou pedido de esclarecimento remetido por e-mail deverá ser acompanhado da comprovação da indisponibilidade do sistema.

3.3. Não serão conhecidas as impugnações ou pedidos de esclarecimentos interpostos após o prazo previsto no item 3.1. deste Edital, que não possuam identificação ou fundamentação, bem como os que não forem apresentados na forma estabelecida no item 3.2 deste Edital, casos em que tais documentos receberão tratamento como mera informação.

3.4. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio e pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus Anexos, decidir sobre a impugnação ou solicitação de esclarecimentos no prazo de até 3 (três) dias úteis, contados da data de recebimento destes documentos, sendo assegurado, na sequência, o prazo de 2 (dois) dias úteis para a apresentação das propostas pelos licitantes, se for o caso.

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

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

3.7. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas em campo próprio no Portal de Compras do Estado de Minas Gerais (www.compras.mg.gov.br), além do site da Prodemge (www.licitacoes.prodemge.gov.br), para conhecimento de todos os interessados, e vincularão os participantes e a Estatal.

3.8. Acolhida a impugnação, será definida nova data para a realização do certame, que será publicada nos mesmos canais utilizados para a divulgação inicial da licitação.

3.9. Qualquer modificação no Edital exige divulgação pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

3.10. A não impugnação do edital, na forma e tempo definidos nesse item, acarreta a decadência do direito de discutir, na esfera administrativa, as regras do certame.

3.11. O dia de abertura da licitação não será computado para a contagem dos prazos referidos nos subitens 3.1 e 3.4.

4. CADASTRAMENTO DA PROPOSTA

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

4.2. Os licitantes cadastrarão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço, contendo marca e quantidade, além de arquivos anexos à proposta (se for o caso), conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.3. Nos valores propostos, deverão estar inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto, apresentados em moeda corrente nacional.

4.3.1. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos 12 (doze) meses.

4.3.1.1. A Prodemge está enquadrada no regime de recolhimento Isento ou Imune sobre Operações relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação (ICMS).

4.3.1.2. **A isenção do ICMS** concedida aos fornecedores estabelecidos no estado de Minas Gerais **NÃO se aplica à Prodemge**, devendo os fornecedores mineiros informarem nas propostas enviadas os preços sem a dedução relativa ao mencionado imposto.

4.4. Quando dois ou mais itens compuserem um lote, torna-se obrigatória a cotação para todos os itens que o compõem.

4.5. Com o cadastramento da proposta inicial, o fornecedor deverá ainda, assinalar em campo próprio do Portal de Compras, as seguintes declarações:

4.5.1. Que manifesta ciência em relação ao inteiro teor do edital e seus anexos, concorda com suas condições, declara que a sua proposta econômica compreenderá a integralidade dos custos, inclusive para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data da sua entrega em definitivo, atendendo aos requisitos de habilitação neles estabelecidos;

4.5.2. Que inexistente impedimento à sua habilitação, e comunicará a superveniência de ocorrência impeditiva à Prodemge;

4.5.3. Que cumpre o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1988, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;

4.5.4. Que tem ciência em relação a todas as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

4.5.5. Que será exigida do licitante declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas; e

4.5.6. Que se responsabiliza pelas transações que forem efetuadas no sistema em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras.

4.6. As Microempresas, as Empresas de Pequeno Porte e Cooperativas (ME/EPP/COOP), para exercerem o direito de preferência estabelecido na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, e no Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018, deverão informar no sistema o tipo de segmento de empresa que representam. A falta desta informação implicará a perda desse direito.

4.7. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

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

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

4.10. Não haverá ordem de classificação na etapa de cadastramento da proposta, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

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

4.12. O prazo de validade da proposta não será inferior a 90 (noventa) dias, a contar da data de sua apresentação.

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

4.14. Os valores ofertados deverão ser apresentados em moeda corrente nacional, em algarismos, preferencialmente com 2 (duas) casas decimais após a vírgula.

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

Abertura da sessão e classificação das propostas

5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

5.2. O sistema disponibilizará campo próprio (chat) para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

Formulação de lances

5.3. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

5.4. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do lote.

5.5. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste Edital.

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

5.7. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta, deverá ser de R\$1.000,00 (Hum mil reais), conforme subitem 5.1.3. do Anexo I - Termo de Referência.

5.8. Será adotado o **modo de disputa aberto**, no qual os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações automáticas.

5.8.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

5.8.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.8.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

5.8.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de, pelo menos, 5% (cinco por cento), o Pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

5.8.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

5.9. Não serão aceitos 2 (dois) ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

5.10. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

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

5.12. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

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

Empate ficto

5.14. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática pelo sistema das microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018.

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

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

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

5.14.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será

realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

Critérios de desempate

5.15. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

5.15.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, nesta ordem:

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

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

5.15.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

5.15.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

5.15.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, ao objeto executado por:

5.15.2.1. empresas brasileiras;

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

5.15.2.3. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187/2009.

5.16. Na hipótese de ainda persistir o empate, haverá sorteio pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

5.17. O valor estimado para a contratação será tornado público a critério e em momento definido pelo pregoeiro, após o encerramento da fase de lances, sem prejuízo da divulgação do detalhamento dos quantitativos e das demais informações necessárias à elaboração das propostas, objetivando melhores condições de negociação do certame.

6. FASE DE JULGAMENTO E EFETIVIDADE DA PROPOSTA

6.1. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o Pregoeiro, realizará a verificação da conformidade da proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto estipulado e à compatibilidade do preço ou desconto final em relação ao estimado para a contratação e submeterá sua avaliação para apreciação da área técnica, que a aprovará, ou não, de forma fundamentada.

6.2. Quando o objeto for composto por mais de um item de fornecimento e/ou serviço, os preços unitários finais deverão ser menores ou iguais aos preços unitários da proposta inicial e do valor unitário estimado pela Prodemge.

6.2.1. Os valores unitários poderão ser reajustados proporcionalmente à proposta inicial ou readequados pelo licitante, desde que não exceda o valor global final ofertado, cumprindo o disposto no subitem 6.8.

6.2.2. A proposta cujo preço unitário de item do lote estiver acima do custo unitário do item relacionado no valor estimado pela Prodemge (ou do item individualmente considerado, superior a qualquer dos lances apresentados) deverá ser negociada com o licitante.

- 6.3. Se o Pregoeiro, auxiliado pela área técnica, entender que há indícios de inexequibilidade, fixará prazo, através de diligência, para que o Licitante demonstre a exequibilidade de seu preço por meio da apresentação de justificativas, de planilha de custos elaborada pelo próprio Licitante, de contratos em andamento com preços semelhantes, além de outros documentos julgados pertinentes pelo Pregoeiro.
- 6.3.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o subitem acima, só será considerada após diligência do Pregoeiro, que comprove:
- 6.3.2. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
- 6.3.3. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.
- 6.4. Será desclassificada a proposta vencedora que:
- 6.4.1. conter vícios insanáveis;
- 6.4.2. não atender às especificações técnicas contidas no Anexo I - Termo de Referência;
- 6.4.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
- 6.4.4. não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigida pela Prodemge;
- 6.4.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

Da Negociação

- 6.5. Concluída a efetividade da proposta, o Pregoeiro negociará o valor com o licitante, com o objetivo de atingir valor igual ou menor ao estimado.
- 6.6. O Pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao valor negociado, por meio de upload, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
- 6.7. É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante.
- 6.8. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Prodemge.
- 6.9. Se, depois de adotada a providência referida no subitem anterior, não for obtido valor igual ou inferior ao orçamento estimado para a contratação, será revogado o lote ou a licitação.
- 6.10. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes, registrado em ata de sessão, anexada os autos do processo licitatório.
- 6.11. Não será admitida a previsão de preços diferentes em razão de local de entrega ou de acondicionamento, tamanho de lote ou qualquer outro motivo.

7. FASE DE HABILITAÇÃO

- 7.1. Os documentos previstos neste Edital, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 64 a 68 do RILC.
- 7.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

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

Consórcio

7.3. Não é admitida a contratação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio, conforme subitem 4.1.1 do Anexo I - Termo de Referência.

Vistoria/Visita Técnica

7.4. Não será exigida a realização de vistoria prévia nos locais da PRODEMGE para fins de participação no procedimento de contratação, tendo em vista que as características, condições e requisitos necessários à elaboração da proposta e à execução dos serviços, conforme subitem 6.8. do Anexo I - Termo de Referência.

7.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido pela Prodemge, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto no RILC.

7.6. A habilitação será verificada por meio do CAGEF, nos documentos por ele abrangidos.

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

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

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

7.8.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no CAGEF serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 2 (duas) horas contados da solicitação do Pregoeiro, prorrogável, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante ou, quando não disponível, pelo endereço de e-mail constante no Edital, antes de findo o prazo.

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

7.9.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas e apenas do licitante mais bem classificado.

7.10. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

7.11. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para, na forma do art. 65 do RILC:

- 7.11.1. atestar condição pré-existente à abertura da sessão pública do certame;
- 7.11.2. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e
- 7.11.3. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.
- 7.12. Na análise dos documentos de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 7.13. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente Edital, observado o prazo disposto no subitem 7.8.1.
- 7.14. Serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação dos licitantes cuja análise foi realizada pelo Pregoeiro, depois de definido o resultado do seu julgamento.
- 7.15. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação (art. 6º do Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018).
- 7.16. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.
- 7.17. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.
- 7.18. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.
- 7.19. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 7.20. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante 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.
- 7.21. Os documentos a serem apresentados para a comprovação da habilitação jurídica, fiscal em nível estadual, de seguridade social e trabalhista, da qualificação técnico-profissional e/ou técnico-operacional, bem como da capacidade econômico-financeira, constam do Anexo I - Termo de Referência.**
- 7.22. Constatado o atendimento às exigências de habilitação, o licitante será declarado vencedor.

8. RECURSOS

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

14.133/2021.

8.2. Qualquer licitante poderá, durante o prazo concedido na sessão pública, não inferior a 10 (dez) minutos, de forma imediata após o término do julgamento das propostas e do ato de habilitação ou inabilitação, manifestar sua intenção de recorrer, sob pena de preclusão.

8.3. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

8.4. As razões do recurso deverão ser apresentadas em peça única, em campo próprio no sistema, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados a partir da notificação acerca da conclusão do juízo de admissibilidade relativo às manifestações de intenção de recorrer, realizado pelo Pregoeiro.

8.5. Os recursos interpostos fora do prazo e campo próprio não serão conhecidos.

8.6. O juízo de admissibilidade referido no subitem anterior será realizado após a etapa de manifestação de intenção de recorrer, ao final da etapa de habilitação.

8.7. Em caso de indisponibilidade do Portal de Compras, devidamente comprovada, relativa aos recursos interpostos ou contrarrazões, se houver, serão efetuados mediante envio para o e-mail compras@prodemge.gov.br, e identificados com os dados da empresa licitante e do processo licitatório (nº. do processo e lote), observado o prazo previsto no item 8.4. deste Edital.

8.8. Os demais licitantes ficarão intimados para se desejarem, apresentarem suas contrarrazões, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados da data final do prazo do recorrente, pelas mesmas formas de apresentação do recurso.

8.9. Será assegurada ao licitante vista dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

8.10. O recurso terá efeito suspensivo e será recebido pelo Pregoeiro, que apreciará sua admissibilidade, podendo reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis ou encaminhar o recurso ao Diretor Administrativo e Financeiro ou outra autoridade definida conforme regime de alçadas, que decidirá sobre o provimento ou não do recurso, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento dos autos.

8.11. Os prazos previstos poderão ser prorrogados por igual período, por interesse da Prodemge.

8.12. Na ausência de registro de manifestação de intenção de recorrer pelos licitantes, fica a autoridade superior autorizada a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

Reabertura da sessão

8.13. Se um recurso for acolhido e resultar na invalidação de atos e procedimentos anteriores à sessão pública, ou na anulação da própria sessão, os atos anulados e aqueles deles dependentes serão novamente realizados.

8.14. Caso seja necessária a invalidação de atos anteriores à realização da sessão pública ou em que afete a própria sessão pública, todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

8.15. A convocação dar-se-á por meio de publicação no Diário Oficial, avisos no Portal de Compras e site da Prodemge.

9. ENCERRAMENTO DA LICITAÇÃO

9.1. Encerradas as fases de julgamento e habilitação e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado ao Diretor Administrativo e Financeiro ou outra autoridade definida conforme regime de alçadas, que poderá:

9.1.1. determinar o retorno dos autos para saneamento de vícios supráveis;

9.1.2. anular o procedimento, no todo ou em parte, por ilegalidade de ofício ou por provocações

de terceiros, salvo quando for viável a convalidação do ato ou do procedimento viciado;

9.1.3. revogar o procedimento por motivo de interesse público decorrente de fato superveniente que constitua óbice manifesto incontornável; ou

9.1.4. adjudicar e homologar o procedimento.

9.2. Ao homologar o procedimento, as informações serão enviadas ao Portal Nacional de Compras Públicas – PNCP automaticamente e ficarão disponíveis para consulta no Portal de Compras.

9.3. Nos casos de anulação ou revogação, deverá ser assegurada a prévia manifestação dos interessados, exceto quando ocorrerem antes de iniciada a fase de apresentação de lances ou propostas (art. 74, § 3º, do RILC).

10. TERMO DE CONTRATO

10.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato.

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

10.2.1. O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação do licitante mais bem classificado, desde que a solicitação seja devidamente justificada, apresentada dentro do prazo, e a justificativa apresentada seja aceita pela Prodemge.

10.3. Previamente à contratação, a Prodemge realizará avaliação da manutenção das condições de contratação, por meio de consulta aos mesmos cadastros constantes no termo de referência que tratam das condições habilitação, deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

10.3.1. Na hipótese de irregularidade do registro no CAGEF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no Edital e Anexos.

10.4. Na hipótese de o vencedor da licitação se recusar a assinar o contrato, a Prodemge poderá revogar a licitação ou convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado, inclusive quanto aos preços atualizados em conformidade com este instrumento convocatório.

10.4.1. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato no prazo estabelecido pela Prodemge caracterizará descumprimento total da obrigação assumida e sujeitá-lo-á às penalidades estabelecidas neste instrumento convocatório e à imediata perda da garantia de proposta, quando exigida, em favor da Prodemge.

10.5. Aplicam-se as demais disposições contidas no RILC e em legislação que disciplina a matéria a este Edital e aos contratos dele decorrentes.

11. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Está sujeito à sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Prodemge, sem prejuízo de responsabilidade civil e criminal, o licitante que:

11.1.1. tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

11.1.2. demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Prodemge em virtude de atos ilícitos praticados;

11.1.3. convocado dentro do prazo de validade da sua proposta ou, se for o caso, não celebrar o contrato;

11.1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

11.1.5. apresentar documentação falsa exigida para o certame;

11.1.6. ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;

11.1.7. não manter a proposta; e

11.1.8. comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei Federal nº 12.846, 1º de agosto de 2013.

11.2. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o devido processo legal ao licitante, observando-se o procedimento previsto na Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016, e no RILC, aplicando-se subsidiariamente a Lei Estadual nº 14.184, de 31 de janeiro de 2002.

11.3. A autoridade competente para a aplicação das sanções levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Prodemge, observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

11.4. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, for identificada a prática de infração administrativa tipificada pela Lei Federal nº 12.846, 1º de agosto de 2013, e pelo Decreto Estadual nº 48.821, de 13 de maio de 2024, será aberto processo relacionado para levantamento preliminar dos indícios vislumbrados, com elaboração de relatório circunstanciado acerca do tema e posterior remessa à Corregedoria para tratamento.

11.4.1. O Processo Administrativo de Responsabilização - PAR ou a negociação de acordo de leniência não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Prodemge resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

11.5. Após o trânsito em julgado do processo, as sanções administrativas aplicadas pela Prodemge deverão ser registradas e publicadas no CAGEF. Quando a sanção aplicada decorrer de Processo Administrativo de Responsabilização - PAR, os dados relativos à penalidade deverão ser incluídos no Cadastro Nacional de Empresas Punidas, de que trata a Lei Federal nº 12.846, 1º de agosto de 2013, e o Decreto Estadual nº 48.821, de 13 de maio de 2024.

11.6. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Anexo I - Termo de Referência deste Edital.

12. DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. As disposições constantes deste Edital apresentam as rotinas e regras a serem observadas durante o procedimento licitatório, de forma que as demais informações referentes à execução contratual, tais como os referentes à eventual subcontratação, garantia de execução (financeira/do contrato), pagamento, dentre outras, constam do Anexo I – Termo de Referência.

12.2. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico após o encerramento da sessão.

12.3. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

12.4. Em caso de suspensão da sessão pública, essa será reiniciada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação ou chat.

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

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

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

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

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

12.10. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus Anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as do Anexo I - Termo de Referência.

12.11. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no Portal da Prodemge e no endereço eletrônico www.compras.mg.gov.br.

12.12. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes Anexos:

12.12.1. **ANEXO I** – Termo de Referência

12.12.2. **ANEXO II** – Minuta de Contrato

12.12.3. **ANEXO III**– Declaração de Inexistência de Impedimentos do art. 68 do RILC.

Bárbara Bruschi de Carvalho

Assessor Organizacional



Documento assinado eletronicamente por **Barbara Bruschi de Carvalho, Assessor(a) Organizacional**, em 07/10/2026, às 11:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

[http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **150986344** e o código CRC **6080CAC0**.

Processo Administrativo nº 0002-2606020002580

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Objeto

1.1.1 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Solução Global para implantação, operação e gestão de serviços de atendimento telefônico, através do fornecimento de teleatendimento ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica, disponibilizando instalações físicas, mobiliário, pessoal, treinamento, telefonia, equipamentos, aplicativos (hardware e software) e os demais recursos necessários à prestação dos serviços, nos termos da tabela abaixo e conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência -TR.

Itens	Descritivo	Unidade de medida	Quantidade
1	PA I - Essa PA utilizará operador TIPO I para 06 horas de atendimento conforme Anexo I - A deste Termo de Referência	PA/mês	3
2	PA II - Essa PA utilizará operador TIPO I para 12 horas de atendimento conforme Anexo I - A deste Termo de Referência	PA/mês	3

1.2. Caracterização do objeto

1.1.1. O objeto da presente contratação é caracterizado como comum, por apresentar padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado. Em razão dessa característica, a licitação será conduzida na modalidade **pregão, na forma eletrônica**, nos termos do art. 4º, inciso IV, e art. 6º, § 2º, do *Regulamento Interno de Licitações e Contratos – RILC*, respeitadas as rotinas estabelecidas na Lei nº 14.133/2021 quanto aos procedimentos operacionais necessários, a partir da abertura da sessão pública até a homologação do certame, devido ao uso do portal de compras do Estado de Minas Gerais.

1.3. Lotes exclusivos para microempresas e empresas de pequeno porte

1.3.1. A participação na presente licitação é aberta a todos (sem exclusividade ou reserva de lotes para Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e equiparados aos benefícios do Decreto nº 47.437, de 26 de junho de 2018, e Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006).

1.4. Prazo de vigência do contrato e prorrogações

1.4.1. Em atenção ao art. 142, I, II e III do RILC, a contratação será formalizada pôr termo de contrato.

1.4.2. O prazo de vigência deste contrato será determinado conforme a tabela a seguir e de acordo com o art. 137 do *Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PRODEMG*, podendo ser prorrogado para até 10 (dez) anos, no interesse das partes, mediante a assinatura de Termo Aditivo, respeitado o disposto nos artigos 140 e 141 do referido *Regulamento*.

Item	Descrição	Prazo de Entrega	Vigência	Início da vigência	Natureza
1	Disponibilização, instalação, configuração, parametrização, integração e testes da infraestrutura física e tecnológica; mobilização dos recursos humanos; capacitação e treinamento inicial; validação da solução; e liberação para início da operação	40 dias úteis	2 meses	Assinatura do contrato	Serviços por escopo
2	Operação e gestão da Solução Global de Teletendimento, contemplando as PA I e PA II, bem como suporte, manutenção, atualização e demais serviços associados	N/A	24 meses	Emissão do Termo de Aceite da Implantação e da autorização para início da operação	Serviços continuados

1.4.3. O prazo de vigência do contrato inicia-se na data da última assinatura digital aposta no instrumento, caso não esteja estabelecido o termo inicial de vigência no próprio contrato.

1.5. Sistema de Registro de Preços – SRP

1.5.1. Não será utilizado o Sistema de Registro de Preços – SRP.

1.6. Documentos complementares

1.6.1. Os seguintes anexos integram este Termo de Referência – TR:

- a) Anexo I - A – Especificação Técnica;
- b) Anexo I - B – Acordo de Níveis de Serviço – ANS;
- c) Anexo I – C – Tabela de Precificação.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada na Especificação Técnica, anexo I – A deste Termo de Referência.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

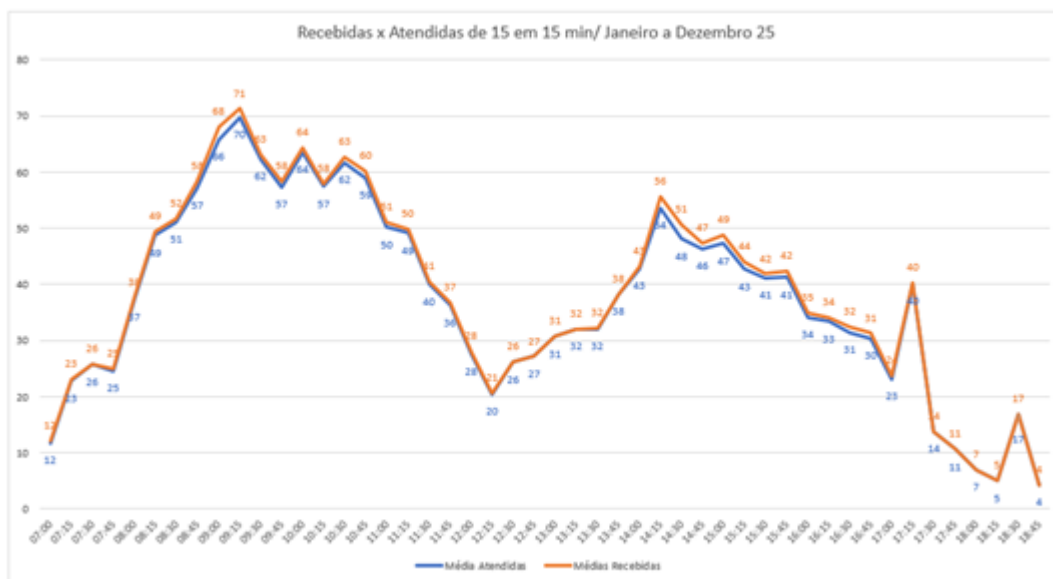
3.1. Motivação da contratação

O constante aumento quantitativo e qualitativo das demandas de serviços de suporte torna-se imprescindível a ampliação da rede de canais de atendimento remoto. Atualmente verifica-se nesta disciplina um aumento significativo na sua evolução com disponibilidade de ferramental e necessidade de conhecimento específico em Help Desk. Além da questão do alto investimento em equipamentos e recursos humanos, existe a complexidade da infraestrutura lógica e física para atendimento às normas e melhores procedimentos utilizados pelo mercado.

A disponibilização de serviços por meio de uma central de atendimento telefônico ao cliente é uma estratégia que promove, nitidamente, benefícios para a gestão e principalmente para os clientes, a citar:

- Excelência no atendimento;
- Foco no cliente;
- Garante a integração e compartilhamento informacional;
- Proporciona ganho de escala, em decorrência da centralização;
- Obtém melhor aproveitamento dos recursos tecnológicos envolvidos;
- Controle de qualidade realizado diariamente;
- Mapeamento das principais demandas recorrentes da população;
- Formação de banco de dados;
- Serve como termômetro de satisfação dos clientes atendidos em tempo real;
- Fortalece a imagem institucional, disponibilizando um serviço de alta qualidade e desempenho;
- Tomada de decisões fundamentadas em dados estatísticos e visão global do processo;
- Eliminação de esforços duplicados.

O quantitativo de PA's contratadas, foi objeto de estudos levando em consideração a necessidade de disponibilização do serviço de segunda a domingo e a quantidade de ligações recebidas/atendidas nos horários de pico, entre 07:00 e 19:00 horas.



Conforme gráfico acima podemos identificar que no período de 12 (doze) meses, com o quantitativo 6 (seis) Posições de Atendimento (PAs), a atual prestadora processou uma média mensal de 1.066 ligações no horário comercial, alcançando média de 96,72% do Nível de Serviço (SLA) contratado e Tempo Médio de Atendimento (TMA) de 294 segundos, demonstrando a relevância da continuidade operacional.

A demanda pela presente contratação decorre da necessidade de assegurar a continuidade da prestação desses serviços, tendo em vista que o contrato atualmente vigente possui término previsto para novembro de 2026. Durante as tratativas para eventual prorrogação contratual, a empresa atual prestadora dos serviços, manifestou formalmente à Gerência de Contratos da Prodemge seu desinteresse na renovação da prestação dos serviços.

Dessa forma, considerando a impossibilidade de prorrogação do contrato vigente e a

necessidade de evitar descontinuidade na prestação dos serviços de teleatendimento, torna-se indispensável a realização de novo processo licitatório, na modalidade pregão eletrônico, visando à contratação de empresa especializada que assegure a manutenção dos níveis de qualidade, disponibilidade e desempenho requeridos pela Prodemge e pelos órgãos e entidades atendidos.

Os serviços objeto da presente contratação caracterizam-se como de natureza comum, de caráter contínuo, tendo em vista que são geralmente oferecidos por diversos fornecedores e usualmente encontrados no mercado de tecnologia.

Assim, com a terceirização dos serviços para empresas especializadas no ramo, que ofereçam soluções completas e otimizadas, garantindo mais eficácia, eficiência, segurança da informação e efetividade no atendimento aos clientes, a Prodemge deixa de investir na compra e manutenção contínua em equipamentos, infraestrutura e pessoal, conforme alguns exemplos extraídos da NR17:

- O ambiente físico deve ser adequado, com climatização que permitam distribuição homogênea das temperaturas entre 20°C e 23°C e fluxos de ar não superior a 0,75 m/s.
- Microfone e fone de ouvido (*head-sets*) que permita ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens, bem como a substituição de imediato do equipamento quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador;
- Cadeiras com ajustes do encosto e altura do assento, mesas com apoios acolchoados para os braços, ajustes da altura do teclado e do vídeo independentes, descanso para os pés flexíveis, posições de Atendimento instaladas separadamente em boxes com tratamento acústico;
- Todos os trabalhadores de operação e de gestão devem receber capacitação que proporcione conhecer as formas de adoecimento relacionadas à sua atividade, suas causas, efeitos sobre a saúde e medidas de prevenção.

3.2. Relação entre a necessidade da contratação e os respectivos volumes e características do objeto

3.2.1. Descrição do objeto

A presente contratação tem por objeto a prestação de serviços especializados de Solução Global de Teleatendimento, estruturada em lote único, contemplando o fornecimento integrado de recursos humanos, infraestrutura física, infraestrutura tecnológica e serviços de gestão operacional necessários à execução contínua dos serviços de atendimento.

A solução deverá disponibilizar:

Posições de Atendimento (PA) Tipo I, com jornada de 06 (seis) horas diárias;
Posições de Atendimento (PA) Tipo I, com jornada de 12 (doze) horas diárias;
Equipe de apoio operacional composta por supervisão, monitoria, analistas de qualidade, analistas de tráfego, coordenação, back-office, técnico em informática, instrutores e gerência da operação;
Plataforma tecnológica de teleatendimento, compreendendo solução de telefonia, Unidade de Resposta Audível (URA), discador automático (preditivo e power dialer), sistema de gravação das chamadas, monitoramento em tempo real, CTI (Computer Telephony Integration) e demais

componentes necessários à operação;

Infraestrutura física instalada em Belo Horizonte ou Região Metropolitana, apta a suportar a execução integral dos serviços.

Os quantitativos foram definidos considerando a demanda operacional histórica da Central de Atendimento da Prodemge, a necessidade de continuidade do serviço durante todos os dias da semana e a manutenção dos níveis de desempenho atualmente alcançados (necessidade de disponibilização do serviço de segunda a domingo e o volume de ligações nos horários de pico, entre 07h00 e 19h00).

3.2.2. Quantitativos estimados

Item	Demanda Prevista	Unidade	Quantidade a contratar
1	PA I – Essa PA utilizará operador tipo I para 06 horas	PA/mês	3
2	PA II – Essa PA utilizará operador tipo I para 12 horas	PA/mês	3

3.2.3. Memória de cálculo dos quantitativos

Em atendimento ao disposto no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Prodemge e às boas práticas de planejamento das contratações públicas, a definição dos quantitativos foi fundamentada em dados históricos da operação, indicadores de desempenho da contratação vigente e metodologia reconhecida para dimensionamento de centrais de atendimento.

a) Premissas utilizadas

A Gerência de Atendimento de Clientes Internos e Externos adotou as seguintes premissas para o dimensionamento da solução:

- manutenção do atendimento contínuo de segunda-feira a domingo;
- necessidade de cobertura operacional durante o período de maior demanda, compreendido entre 07h00 e 19h00;
- manutenção do nível de serviço atualmente prestado aos usuários;
- utilização do histórico operacional da Central de Atendimento da Prodemge referente ao período de janeiro de 2025 a dezembro de 2025;
- observância da legislação trabalhista aplicável às atividades de teleatendimento, especialmente a Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17), que estabelece jornadas específicas, pausas obrigatórias e requisitos ergonômicos para operadores de teleatendimento;
- consideração de taxa de absenteísmo operacional de até 5%, parâmetro amplamente utilizado em operações de contact center para garantir continuidade do atendimento sem prejuízo aos indicadores de desempenho;
- adoção da metodologia internacional de dimensionamento baseada no modelo Erlang-C, amplamente empregada no mercado de Contact Center para definição da capacidade operacional necessária.

As premissas acima foram estabelecidas pela Gerência de Atendimento de Clientes Internos e Externos, com base na análise dos relatórios operacionais da contratação vigente, nos indicadores de desempenho monitorados pela Gerência de Atendimento (GAT), na legislação aplicável e em metodologia técnica amplamente difundida para dimensionamento de centrais de atendimento.

b) Parâmetros de entrada

Os parâmetros utilizados na memória de cálculo são apresentados a seguir.

Parâmetro	Valor Utilizado	Fonte de Informação
Volume médio mensal	1.066 ligações	Relatórios operacionais da GAT (jan/2025 a dez/2025)
Tempo Médio de Atendimento (TMA)	294	Histórico GAT – jan/2025 a dez/2025
Nível de Serviço obtido	96,72%	Relatórios da prestadora atual
Horário de maior demanda	07h00 às 19h00	Análise interna GAT
Cobertura Operacional	Segunda-feira a domingo	Necessidade operacional da Prodemge
Quantidade de PAs avaliada	6 PAs	Estudo de dimensionamento GAT

c) Fórmulas utilizadas

Para o dimensionamento da capacidade operacional foi utilizada a metodologia Erlang-C, reconhecida internacionalmente para planejamento de centrais de atendimento.

A carga de trabalho foi calculada pela seguinte expressão:

Carga de Trabalho (Erlangs) = (Quantidade de Chamadas × Tempo Médio de Atendimento) ÷ Tempo Total do Período

Onde:

- Quantidade de Chamadas = volume médio de ligações no período;
- Tempo Médio de Atendimento (TMA) = duração média de cada atendimento;
- Tempo Total do Período = intervalo de atendimento considerado para análise.

O resultado obtido representa a carga média de ocupação dos operadores, sendo posteriormente avaliado pelo modelo Erlang-C para determinação da quantidade mínima de posições de atendimento necessárias ao cumprimento do nível de serviço desejado.

d) Demonstração dos cálculos

Com base no histórico da operação, verificou-se a seguinte carga mensal de atendimento:

Carga mensal de trabalho

1.066 chamadas × 294 segundos = 313.404 segundos de atendimento por mês

Convertendo para horas:

313.404 ÷ 3.600 = 87,06 horas de atendimento por mês

Embora a carga efetiva de conversação represente aproximadamente 87 horas mensais, o dimensionamento de uma Central de Atendimento não pode considerar apenas o tempo efetivo das ligações, devendo contemplar também:

- distribuição irregular da demanda ao longo do dia;
- concentração de chamadas nos horários de pico;
- tempo entre chamadas (After Call Work);
- pausas legais previstas na NR-17;

- indisponibilidades decorrentes de férias, afastamentos e absenteísmo;
- necessidade de manutenção dos níveis de serviço e tempo máximo de espera.

A aplicação da metodologia Erlang-C aos parâmetros históricos demonstrou que a estrutura atualmente composta por 06 Posições de Atendimento mantém o atendimento com 96,72% de nível de serviço, índice considerado satisfatório para a continuidade da prestação dos serviços.

Adicionalmente, a distribuição das posições em dois regimes de jornada (03 PAs de 06 horas e 03 PAs de 12 horas) proporciona maior flexibilidade operacional, permitindo melhor adequação da força de trabalho aos períodos de maior demanda, reduzindo períodos de ociosidade e assegurando cobertura contínua entre 07h00 e 19h00, durante todos os dias da semana.

Dessa forma, conclui-se que a manutenção do quantitativo de 06 Posições de Atendimento, distribuídas entre jornadas de 06 e 12 horas, apresenta respaldo técnico e operacional, sendo suficiente para atender à demanda histórica da Central de Atendimento da Prodemge sem prejuízo aos indicadores de desempenho atualmente alcançados.

e) Responsáveis pela elaboração da memória de cálculo

A presente memória de cálculo foi elaborada pela Gerência de Atendimento de Clientes Internos e Externos (GAT), utilizando dados operacionais da, indicadores da execução contratual vigente e metodologia técnica reconhecida para dimensionamento de centrais de atendimento, sendo sua validação de responsabilidade dos integrantes técnico e requisitante da contratação.

3.3. Benefícios diretos e indiretos que resultarão da contratação

3.3.1. A contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Solução Global de Teleatendimento proporcionará benefícios operacionais, técnicos, econômicos e institucionais à Prodemge, contribuindo para a continuidade dos serviços públicos prestados aos órgãos e entidades do Estado de Minas Gerais. A solução foi estruturada para assegurar elevados padrões de qualidade, disponibilidade e eficiência, alinhando-se às diretrizes estratégicas de modernização dos canais de atendimento e foco na experiência do usuário.

Benefícios diretos:

- Garantia da continuidade dos serviços de teleatendimento, evitando a interrupção dos atendimentos em razão do encerramento do contrato vigente e assegurando a manutenção dos serviços prestados aos clientes internos e externos da Prodemge.
- Melhoria da qualidade do atendimento, mediante utilização de equipe especializada, processos estruturados, monitoria contínua, indicadores de desempenho (SLAs) e recursos tecnológicos voltados à gestão da operação.
- Ampliação da capacidade operacional da Central de Atendimento, permitindo atendimento receptivo e ativo, humano e eletrônico (URA), inclusive para campanhas institucionais, pesquisas de satisfação, atualização cadastral e atendimentos emergenciais.
- Disponibilidade de infraestrutura tecnológica completa, incluindo telefonia, URA, CTI, gravação de chamadas, discadores automáticos, monitoramento e demais recursos necessários à execução dos serviços, sem necessidade de investimentos diretos pela Prodemge.
- Maior flexibilidade operacional, por meio da utilização de operadores em jornadas diferenciadas e do modelo de atendimento Multi-Perfil, permitindo melhor distribuição da força de trabalho conforme a demanda.
- Atendimento às normas regulamentadoras aplicáveis às atividades de teleatendimento, especialmente à NR-17, transferindo à contratada a responsabilidade pela disponibilização de infraestrutura física adequada, mobiliário ergonômico e condições de trabalho compatíveis com a legislação vigente.

- Disponibilização de informações gerenciais em tempo real, possibilitando acompanhamento dos indicadores de desempenho, gestão da operação e tomada de decisões baseada em dados.

Benefícios indiretos

- Permitir que a Prodemge concentre seus esforços em sua atividade-fim, relacionada ao fornecimento de soluções de tecnologia da informação para o Estado de Minas Gerais, transferindo a operação especializada de teleatendimento para empresa com expertise no segmento.
- Redução da necessidade de investimentos em infraestrutura física, equipamentos, telefonia, softwares especializados, licenciamento, mobiliário e contratação de recursos humanos próprios, proporcionando melhor utilização dos recursos públicos.
- Incremento da eficiência administrativa, em razão da centralização dos serviços, padronização dos processos de atendimento e utilização de tecnologias especializadas de gestão e automação.
- Produção de informações estratégicas sobre o perfil das demandas dos usuários, permitindo identificar recorrências, oportunidades de melhoria dos serviços e subsidiar ações gerenciais e decisões corporativas.
- Fortalecimento da imagem institucional da Prodemge perante clientes, órgãos públicos e sociedade, por meio da prestação de atendimento padronizado, tempestivo e com elevados níveis de qualidade.
- Aumento da satisfação dos usuários, decorrente da melhoria dos tempos de atendimento, da disponibilidade dos canais de comunicação e da maior resolutividade das demandas apresentadas.
- Maior segurança operacional e proteção das informações tratadas durante os atendimentos, considerando a adoção de controles específicos, gestão especializada e observância das exigências contratuais relativas ao tratamento das informações da Contratante.

Síntese dos resultados esperados

Espera-se que a contratação proporcione maior eficiência operacional, melhoria contínua da experiência dos usuários, manutenção dos níveis de serviço atualmente alcançados, maior previsibilidade da operação, otimização da aplicação dos recursos públicos e fortalecimento da governança dos serviços de atendimento da Prodemge. A solução também reduzirá riscos associados à descontinuidade do atendimento e permitirá a evolução dos canais de relacionamento com os clientes, preservando a qualidade, disponibilidade e confiabilidade dos serviços prestados pela Companhia.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Participação de consórcios

4.1.1. Não é admitida a contratação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio, qualquer que seja a sua forma de constituição, dadas as características específicas da contratação dos serviços a serem fornecidos, pois não pressupõe multiplicidade de atividades empresariais distintas (heterogeneidade de atividades empresariais).

4.2. Subcontratação

4.2.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.3. Critérios de sustentabilidade ambiental, social e econômica

4.3.1. Deverão ser adotadas as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços:

4.3.2. Sustentabilidade Ambiental

A contratada deverá adotar práticas que reduzam os impactos ambientais decorrentes da execução contratual, observando, sempre que aplicável:

- a) priorização da tramitação eletrônica de documentos, relatórios, comunicações e demais registros operacionais, reduzindo o consumo de papel;
- b) utilização de equipamentos com maior eficiência energética, preferencialmente certificados pelo Programa Brasileiro de Etiquetagem (PBE/INMETRO) ou certificação equivalente, quando da substituição ou aquisição de equipamentos destinados à execução contratual;
- c) adoção de políticas internas de economia de energia elétrica, água e demais recursos naturais em suas instalações;
- d) destinação ambientalmente adequada de resíduos eletroeletrônicos, baterias, cabos, periféricos, equipamentos de informática, headsets e demais resíduos eventualmente gerados durante a execução contratual, observando a Política Nacional de Resíduos Sólidos e demais normas aplicáveis;
- e) utilização preferencial de documentos digitais, assinaturas eletrônicas e meios eletrônicos para comunicação com a Contratante;
- f) realização de manutenção preventiva dos equipamentos utilizados na operação, visando ampliar sua vida útil e reduzir desperdícios.

4.3.3. Sustentabilidade Social

A contratada deverá promover condições de trabalho compatíveis com a legislação vigente e adotar práticas voltadas à valorização das pessoas, observando, no mínimo:

- a) cumprimento integral da legislação trabalhista, previdenciária, de saúde e segurança do trabalho;
- b) observância das disposições da NR-17, especialmente quanto às condições ergonômicas aplicáveis às atividades de teleatendimento;
- c) promoção de ambiente de trabalho livre de qualquer forma de discriminação, assédio moral, assédio sexual, preconceito ou trabalho degradante;
- d) adoção de políticas de inclusão, diversidade e igualdade de oportunidades no recrutamento e desenvolvimento de seus colaboradores;
- e) garantia de acessibilidade às pessoas com deficiência, tanto em relação aos trabalhadores quanto aos recursos tecnológicos empregados na prestação dos serviços, quando aplicável;
- f) promoção da capacitação contínua dos operadores e supervisores, contemplando aspectos técnicos, atendimento humanizado, ética, proteção de dados pessoais, segurança da informação e acessibilidade.

4.3.4. Sustentabilidade Econômica

A execução contratual deverá observar princípios de eficiência econômica e racionalização dos recursos públicos, mediante:

- a) utilização de soluções tecnológicas que promovam maior produtividade e redução do retrabalho;
- b) adoção de processos de melhoria contínua, visando otimização dos recursos empregados na operação;
- c) utilização de indicadores de desempenho que permitam monitorar eficiência operacional, qualidade dos serviços e utilização racional da infraestrutura contratada;
- d) incentivo à inovação tecnológica, desde que preservada a compatibilidade com os requisitos técnicos estabelecidos neste Termo de Referência;
- e) adoção de práticas de gestão capazes de reduzir desperdícios, indisponibilidades e custos operacionais durante toda a execução contratual;
- f) busca permanente pela melhor relação custo-benefício da solução contratada durante todo o ciclo de vida do contrato.

4.3.5. Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável

A Contratada declara estar ciente de que a sustentabilidade constitui requisito permanente da execução contratual, devendo adotar práticas compatíveis com os princípios do desenvolvimento sustentável, considerando seus aspectos ambientais, sociais e econômicos, bem como promover a melhoria contínua de seus processos durante toda a vigência do contrato.

Sempre que solicitado pela Contratante, a Contratada deverá apresentar evidências documentais das práticas adotadas, podendo estas ser verificadas durante a fiscalização contratual.

4.4. Indicação de marcas ou modelos (art. 114, I, do RILC)

4.4.1. Na presente contratação, não haverá indicação de marca ou modelo, sendo a solução definida por requisitos técnicos e funcionais.

4.5. Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço (art. 114, IV, do RILC)

4.5.1. Não haverá vedação prévia a marcas ou produtos, desde que a solução ofertada cumpra integralmente as especificações do TR e seus anexos.

4.6. Exigência de carta de solidariedade

4.6.1. Não será exigida a apresentação de carta de solidariedade na presente contratação.

4.7. Garantia de execução

4.7.1. Não haverá exigência da garantia da contratação previstas no art. 131 do RILC.

4.8. Requisitos legais

4.8.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à [Constituição Federal](#), à [Lei nº 13.303/2016](#) (Estatuto Jurídico das Estatais), o *Regulamento Interno de Licitações e Contratos – RILC*, [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#) (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis.

4.8.2. A CONTRATADA deverá observar, durante toda a execução contratual, a legislação trabalhista, previdenciária e de saúde e segurança do trabalho aplicável, especialmente as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego pertinentes à atividade desenvolvida, incluindo a NR-17 – Ergonomia e seu Anexo II – Trabalho em Teletendimento/Telemarketing, quando aplicável, responsabilizando-se pelo cumprimento das obrigações relativas aos profissionais alocados na prestação dos serviços.

4.9. Requisitos de Segurança e Privacidade

4.9.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da **PRODEMGE**, as políticas podem ser acessadas através dos links:

a) <https://www.PRODEMGE.gov.br/privacidade-de-dados>;

b) <https://www.PRODEMGE.gov.br/governanca/politicas>.

4.10. Alteração subjetiva

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

5. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

5.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

5.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de pregão, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

5.2. Modo de disputa

5.2.1. Será adotado o modo de disputa “aberto”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

5.3. Intervalo entre lances

5.3.1. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta, deverá ser de R\$1.000,00 (Hum mil reais).

5.4. Regime de execução

5.4.1. O regime de execução será empreitada por preço global.

5.5. Critérios da aceitabilidade da proposta

5.5.1. Para aceitação da melhor proposta, será considerado:

5.5.1.1. Atendimento aos requisitos técnicos definidos no anexo I - A - Especificação Técnica;

5.5.1.2. Compatibilidade com os valores unitários e global estimados do lote único;

5.5.1.3. Preenchimento e entrega, junto com a proposta técnica e comercial, do Anexo I -C – Tabela de Precificação com os preços segmentados por item do objeto, em Reais, com todos impostos, taxas e despesas inclusos.

6. HABILITAÇÃO

6.1. Requisitos de habilitação

6.1.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

6.2. Habilitação jurídica

6.2.1. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

6.2.2. 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;

6.2.3. 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>;

6.2.4. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

6.2.5. Decreto ou portaria de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País.

6.2.6. 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;

6.2.7. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

6.3. Habilitação fiscal, social e trabalhista

6.3.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

6.3.2. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

6.3.3. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Estadual de Minas Gerais;

6.3.4. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

6.3.5. 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 5.452/1943;

6.3.6. Declaração de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;

6.3.7. 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;

6.3.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123/2006, estará dispensado da prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal.

6.4. Capacidade Econômico-Financeira

6.4.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

6.4.2. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis do último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

6.4.2.1. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor da proposta apresentada;

6.4.2.2. 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;

6.4.3. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura;

6.4.4. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

6.5. Qualificação técnica

6.5.1.1. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante expedidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, onde deverá estar comprovada que a Licitante

tenha fornecido objetos compatíveis de no mínimo 40% ao do objeto proposto

6.6. Qualificação técnico-operacional

6.6.1. Comprovação de aptidão para a execução de serviços de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à presente contratação, mediante apresentação de certidão(ões) ou atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que demonstre(m) experiência anterior na prestação de serviços de teleatendimento, central de atendimento, contact center ou serviços de natureza equivalente ou similar ao objeto desta contratação.

3.1. Para fins da comprovação de que trata o item anterior, o(s) atestado(s) deverá(ão) demonstrar experiência na execução de serviços compatíveis com as parcelas de maior relevância técnica ou valor significativo do objeto, observados os seguintes requisitos mínimos:

6.6.1.1. Comprovação de experiência na prestação de serviços continuados de teleatendimento, central de atendimento ou contact center, envolvendo atendimento humano ativo e/ou receptivo e utilização de recursos tecnológicos necessários à operação, sendo admitida a apresentação e o somatório de atestados, observadas as demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

6.6.1.2. Comprovação de que a licitante já executou serviço de teleatendimento, central de atendimento ou contact center com quantitativo mínimo equivalente a **3 (três) Posições de Atendimento – PAs em operação simultânea**, correspondente a **50% do quantitativo total de 6 (seis) PAs** previsto para a presente contratação.

6.6.1.3. Para fins de comprovação da capacidade técnico-operacional, serão considerados compatíveis os serviços que envolvam operação de central de atendimento com utilização de recursos humanos e tecnológicos destinados ao atendimento ativo e/ou receptivo, não sendo exigida identidade integral entre as características, tecnologias, jornadas, quantitativos ou configurações do serviço anteriormente executado e aquelas previstas nesta contratação.

6.6.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do 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.

6.6.3. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

6.6.4. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela **PRODEMGE**, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

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

6.6.6. 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.

6.6.7. Em caso de apresentação por licitante de atestado de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte, se o atestado ou o contrato de constituição do

consórcio não identificar a atividade desempenhada por cada consorciado individualmente, serão adotados os seguintes critérios na avaliação de sua qualificação técnica:

6.6.7.1. Se o atestado tiver sido emitido em favor de consórcio homogêneo, as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada empresa consorciada na proporção quantitativa de sua participação no consórcio;

6.6.7.2. Se o atestado tiver sido emitido em favor de consórcio heterogêneo, as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada consorciado de acordo com os respectivos campos de atuação.

6.6.8. Caso seja apresentado atestado emitido em favor de consórcio, para fins de comprovação do percentual de participação do consorciado, caso este não conste expressamente do atestado ou da certidão, deverá ser anexada ao atestado ou à certidão cópia do instrumento de constituição do consórcio.

6.6.9. A licitante deverá apresentar declaração de compromisso de que, caso seja contratada, disporá de instalações físicas e operacionais adequadas à execução dos serviços, localizadas no município de Belo Horizonte/MG ou em município integrante da Região Metropolitana de Belo Horizonte – RMBH, em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos.

6.6.9.1. Todas as instalações, deverão localizar-se em Belo Horizonte, onde está situada a Sede da Prodemge, ou em sua região metropolitana, visando uma melhor e mais rápida comunicação Contratada/Contratante e, também, uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos, operacionais e comerciais. 6.6.9.2. A comprovação da disponibilidade das instalações deverá ocorrer até o início efetivo da prestação dos serviços, observado o prazo de implantação estabelecido neste Termo de Referência, mediante apresentação de documentação hábil que demonstre a disponibilidade do imóvel e sua localização, sem prejuízo da realização de vistoria ou de outras formas de verificação pela PRODEMGE.

6.6.9.3. Não será exigido que a licitante possua instalações previamente constituídas em Belo Horizonte/MG ou na Região Metropolitana de Belo Horizonte na data de apresentação da proposta ou da habilitação, sendo suficiente, nessa etapa, a declaração de compromisso prevista no item 6.6.10.

6.7. Qualificação técnico-profissional

6.7.1. Apresentar declaração de que, para a assinatura do contrato, comprovará o vínculo com profissional indicado para exercer a função de **Gerente de Operação**, que possua formação de nível superior e experiência profissional comprovada na gestão, coordenação ou gerenciamento de operações de teleatendimento, central de atendimento, contact center ou serviços de características semelhantes ao objeto desta contratação.

6.7.2. Para o perfil de **Gerente de Operação**: comprovação de experiência profissional na **gestão, coordenação ou gerenciamento de serviços de teleatendimento ativo e/ou receptivo, central de atendimento ou contact center**, abrangendo atividades de planejamento, gestão operacional, acompanhamento de indicadores de desempenho, gestão de equipes e controle da qualidade dos serviços.

6.7.3. A comprovação da experiência profissional deverá ser realizada mediante **atestado, declaração, certidão ou outro documento idôneo**, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre a atuação do profissional em serviços de características semelhantes e de complexidade compatível com o objeto da contratação.

6.7.4. O profissional indicado deverá participar efetivamente da execução dos serviços objeto do contrato durante o período em que estiver vinculado à função para a qual foi apresentado. Eventual substituição deverá ocorrer por profissional que possua **qualificação e experiência equivalentes ou superiores às exigidas neste Termo de Referência**, mediante justificativa da CONTRATADA e **prévia aprovação da Equipe de Fiscalização do Contrato – EFC**, em conformidade com o art. 64, § 8º, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos – RILC da PRODEMGE.

6.7.5. O vínculo do profissional indicado com a CONTRATADA deverá ser comprovado, para a assinatura do contrato, mediante apresentação de **carteira de trabalho ou registro equivalente; contrato de trabalho; contrato de prestação de serviços; contrato social, estatuto ou ato constitutivo, quando se tratar de sócio ou administrador; ou outro documento juridicamente válido que demonstre a disponibilidade do profissional para a execução do objeto contratual.**

6.8. Vistoria

6.8.1. Não será exigida a realização de vistoria prévia nos locais da PRODEMGE para fins de participação no procedimento de contratação, tendo em vista que as características, condições e requisitos necessários à elaboração da proposta e à execução dos serviços encontram-se suficientemente descritos neste Termo de Referência e em seus anexos.

6.8.2. A dispensa da vistoria justifica-se, ainda, pela natureza do objeto, que compreende a prestação de serviços de solução global de teleatendimento ativo e receptivo, com disponibilização, pela CONTRATADA, da infraestrutura, instalações, mobiliário, pessoal, treinamento, telefonia, equipamentos, sistemas e demais recursos necessários à adequada execução dos serviços, conforme especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

6.8.3. A ausência de vistoria prévia não exime a CONTRATADA da responsabilidade pelo cumprimento integral das condições, especificações, níveis de serviço e demais obrigações estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7.6. Prazos de entrega.

7.6.1. A CONTRATADA deverá concluir a implantação da Solução Global de Teleatendimento e disponibilizá-la em plenas condições de funcionamento no prazo máximo de **40 (quarenta) dias úteis**, contados da assinatura do contrato.

7.6.2. O prazo de implantação previsto no item 7.6.1 compreenderá todas as atividades necessárias ao início da operação, incluindo a disponibilização e adequação das instalações físicas e operacionais, infraestrutura, mobiliário, equipamentos, hardware, software, sistemas de telefonia e teleatendimento, integrações, configurações, parametrizações, testes, recursos de segurança, bem como o recrutamento, seleção, capacitação e alocação dos profissionais necessários à execução dos serviços.

7.6.3. No prazo máximo de **30 (trinta) dias úteis**, contados da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar à PRODEMGE ofício contendo o endereço das instalações físicas e operacionais onde funcionará a central de teleatendimento, acompanhado de registros fotográficos que permitam verificar as condições das instalações, conforme previsto no item 7.7.6 deste Termo de Referência. O início efetivo da prestação dos serviços ocorrerá após a conclusão das atividades de implantação e a validação, pela PRODEMGE, das condições necessárias ao início da operação, observado o prazo máximo estabelecido no item 7.6.1.

7.6.4. A apresentação das informações e dos registros previstos no item 7.6.3 **não**

caracteriza, por si só, a conclusão da implantação, permanecendo a CONTRATADA responsável pela conclusão de todas as demais atividades necessárias à plena operacionalização da solução no prazo máximo estabelecido no item 7.6.1.

7.6.5. Concluídas as atividades de implantação, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente à PRODEMGE a disponibilidade da solução para verificação das condições necessárias ao início da operação.

7.6.6. O início efetivo da prestação dos serviços ocorrerá após a conclusão da implantação e a validação pela PRODEMGE das condições necessárias à operação, observado, em qualquer hipótese, o prazo máximo de **40 (quarenta) dias úteis**, contado da assinatura do contrato.

7.6.7. O início da prestação dos serviços ocorrerá após termo de aceite emitido pela CONTRATADA e assinado pela CONTRATANTE.

7.6.8. Os serviços de suporte, manutenção, atualização, correção e demais atividades necessárias à disponibilidade e ao adequado funcionamento da solução serão prestados de forma continuada durante toda a execução contratual, a partir do início da operação, observados os níveis de serviço e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência e em seus anexos.

7.6.9. O objeto do contrato será entregue nos seguintes prazos e condições:

Item	Descrição	Prazo de Entrega/Execução	Início do Prazo/Execução
1	Apresentação do endereço e registros fotográficos das instalações físicas e operacionais	Até 30 dias úteis	Assinatura do contrato
2	Implantação da Solução Global de Teleatendimento	Até 40 dias úteis	Assinatura do contrato
3	Disponibilização, instalação, configuração, parametrização, integração e testes da infraestrutura física e tecnológica	Dentro do prazo de implantação	Assinatura do contrato
3	Mobilização dos recursos humanos e capacitação/treinamento inicial	Dentro do prazo de implantação	Assinatura do contrato
4	Validação da solução e liberação para início da operação	Dentro do prazo máximo de implantação	Conforme autorização da PRODEMGE, respeitado o prazo máximo de implantação e mediante termo de aceite.
5	Suporte, manutenção, atualização e demais serviços associados	Durante toda a execução contratual	Início da operação

7.6.10. Caso não seja possível a entrega/execução na data assinalada, o contratado deverá comunicar, por escrito, as razões respectivas, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, para análise de qualquer pleito de prorrogação de prazo, ressalvadas as hipóteses de caso fortuito ou força maior.

7.6.11. Para análise do pleito, a solicitação deverá conter, no mínimo:

7.6.11.1. Motivo do não cumprimento do prazo, devidamente comprovado, acompanhado da previsão do novo prazo de entrega;

7.6.11.2. Documentos que relatem e justifiquem a ocorrência do descumprimento de prazo, tais como: carta do fabricante/fornecedor, *Invoice*, laudo técnico de terceiros, boletim de ocorrência de sinistro, ou outro documento equivalente;

7.6.11.3. Evidências dos esforços realizados para mitigação de danos, com demonstração das medidas adotadas para minimizar o impacto negativo decorrente do atraso na entrega da solução.

7.6.12. A solicitação de prorrogação de prazo será analisada pela **PRODEMGE** de acordo com os princípios de razoabilidade e proporcionalidade, informando-se o **CONTRATADO** da decisão proferida.

7.6.13. Em caso de indeferimento da prorrogação do prazo de entrega, e caso não cumpra o prazo inicial, o **CONTRATADO** ficará sujeito às penalidades previstas para atraso na entrega estabelecidas neste Termo de Referência.

7.6.14. A responsabilidade de entregar e fazer é exclusivamente do **CONTRATADO**, independente das suas relações comerciais com terceiros ou seus fornecedores, não sendo justificativa do seu inadimplemento no atendimento dos prazos estabelecidos no contrato.

7.6.15. O período de interrupção da execução contratual decorrente de evento (s) caracterizado (s) como caso fortuito ou força maior, desde que verificado (s) e aceito (s) pela **PRODEMGE**, acarretará a suspensão da contagem do prazo contratual.

7.6.16. Na contagem de prazos estabelecida em dias, excluir-se-á o dia do começo, e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

7.6.17. A contagem de prazos estabelecida em meses e anos expiram no dia de igual número do início, ou no imediato, se faltar exata correspondência.

7.7. Local e horário de execução dos serviços

7.7.1 Os serviços serão executados nas instalações físicas e operacionais disponibilizadas pela CONTRATADA, localizadas no município de Belo Horizonte/MG ou em município integrante da Região Metropolitana de Belo Horizonte – RMBH, observados os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos.

7.7.2. Todas as instalações, deverão localizar-se em Belo Horizonte, onde está situada a Sede da Prodemge, ou em sua região metropolitana, visando uma melhor e mais rápida comunicação Contratada/Contratante e, também, uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos, operacionais e comerciais.

7.7.3. Integram a região metropolitana de Belo Horizonte, os municípios de Baldim, Betim, Brumadinho, Caeté, Capim Branco, Confins, Contagem, Esmeraldas, Florestal, Ibirité, Igarapé, Itaguara, Itatiaiuçu, Jaboticatubas, Juatuba, Lagoa Santa, Mário Campos, Mateus Leme, Matozinhos, Nova Lima, Nova União, Pedro Leopoldo, Raposos, Ribeirão das Neves, Rio Acima, Rio Manso, Sabará, Santa Luzia, São Joaquim de Bicas, São José da Lapa, Sarzedo, Taquaraçu de Minas e Vespasiano.

7.7.4. A CONTRATADA será responsável pela disponibilização e manutenção das instalações, mobiliário, equipamentos, infraestrutura tecnológica, recursos de telefonia, hardware, software, conectividade e demais recursos necessários à adequada execução da Solução Global de Teletendimento, conforme as especificações e responsabilidades estabelecidas neste Termo de Referência e em seus anexos.

7.7.6. A CONTRATADA deverá apresentar à PRODEMGE, em até **30 (trinta) dias úteis após a assinatura do contrato**, ofício contendo o endereço das instalações físicas e operacionais onde funcionará a central de teletendimento, acompanhado de registros fotográficos que permitam

verificar as condições das instalações.

7.7.7. A disponibilização das instalações e dos demais recursos necessários à prestação dos serviços deverá ocorrer dentro do prazo máximo de **40 (quarenta) dias úteis**, contado da assinatura do contrato, de forma a assegurar o início da operação no prazo estabelecido para implantação da solução.

7.7.8. A prestação dos serviços deverá observar os horários e jornadas de funcionamento das Posições de Atendimento – PAs estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos, inclusive quanto às PAs com jornadas de **6 (seis) horas e 12 (doze) horas**, bem como os níveis de serviço, indicadores de desempenho e demais requisitos operacionais definidos para a contratação.

7.7.9. Quando admitida a execução de atividades em regime de trabalho remoto (**home office**), deverão ser observados os mesmos requisitos de infraestrutura, equipamentos, conectividade, segurança da informação, proteção de dados, qualidade e níveis de serviço aplicáveis à execução nas instalações da CONTRATADA, permanecendo esta integralmente responsável pelo cumprimento das obrigações contratuais.

7.7.10. Considerando que o objeto consiste na prestação continuada de serviços e não na aquisição de bens para entrega à PRODEMGE, **não se aplicam as disposições relativas à entrega, recebimento, agendamento ou descarregamento de produtos**, ressalvadas eventuais situações específicas expressamente previstas neste Termo de Referência.

7.7. Condições de disponibilização da solução

7.7.1. Considerando que o objeto consiste na prestação continuada de uma Solução Global de Teleatendimento, e não na aquisição de bens para entrega à PRODEMGE, não se aplicam as disposições relativas à entrega de produtos em embalagens, descarregamento, armazenamento, transporte ou apresentação de amostras de produtos.

7.7.2. Todos os equipamentos, softwares, sistemas, mobiliários, ferramentas, materiais e demais recursos necessários à execução do objeto deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA em perfeitas condições de funcionamento, conservação, segurança e adequação às especificações estabelecidas neste Termo de Referência e em seus anexos.

7.7.3. A CONTRATADA deverá promover, durante toda a vigência contratual, a manutenção preventiva e corretiva, atualização, reparação e, quando necessário, substituição dos recursos utilizados na prestação dos serviços, sem prejuízo da continuidade da operação e do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

7.8. Condições da prestação dos serviços

7.8.1. As condições para implantação, configuração, integração, operação, suporte, manutenção, atualização, monitoramento, capacitação e demais atividades necessárias à prestação da Solução Global de Teleatendimento encontram-se detalhadas neste Termo de Referência, na Especificação Técnica constante do Anexo I - A e no Acordo de Níveis de Serviço – ANS constante no anexo I - B, devendo ser integralmente observadas pela CONTRATADA durante a vigência contratual.

7.8.2. A CONTRATADA deverá assegurar a disponibilidade e o adequado funcionamento da infraestrutura física e tecnológica necessária à prestação dos serviços, incluindo os recursos de hardware, software, telefonia, sistemas de gestão de atendimento, DAC, URA, discadores, gravação, monitoria da qualidade, CTI, conectividade, segurança e demais componentes previstos na Especificação Técnica.

7.8.3. A execução deverá observar os níveis de serviço, indicadores de desempenho, horários de atendimento, requisitos de segurança, continuidade, qualidade e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

7.8.4. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente e por escrito à PRODEMGE qualquer interrupção, indisponibilidade, anormalidade ou ocorrência que possa comprometer a continuidade ou a qualidade dos serviços, adotando as medidas necessárias ao restabelecimento da operação.

7.9. Materiais, equipamentos e recursos a serem disponibilizados

7.9.1. Para a perfeita execução do objeto, a CONTRATADA deverá disponibilizar, instalar, configurar, manter e, quando necessário, substituir, às suas expensas, todos os materiais, equipamentos, mobiliários, ferramentas, sistemas, softwares e demais recursos necessários à prestação dos serviços, nas quantidades e condições suficientes ao atendimento dos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos.

7.9.2. Deverão ser disponibilizados, entre outros recursos previstos na Especificação Técnica: equipamentos e mobiliários necessários às Posições de Atendimento – PAs; computadores, headsets e demais periféricos; servidores e recursos de infraestrutura tecnológica; sistemas de telefonia e teleatendimento; DAC; URA; discadores; sistema de gravação; ferramentas de monitoria e gestão da qualidade; recursos de CTI; conectividade; recursos de segurança; e demais componentes necessários ao funcionamento da solução.

7.9.3. Os equipamentos, sistemas, softwares e demais recursos disponibilizados deverão permanecer em condições adequadas de funcionamento durante toda a vigência contratual, cabendo à CONTRATADA realizar as manutenções preventivas e corretivas, atualizações e substituições necessárias, sem ônus adicional para a PRODEMGE, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

7.9.4. A especificação detalhada dos materiais, equipamentos, sistemas, softwares, mobiliários e demais recursos necessários à execução dos serviços encontra-se no **Anexo I - A – Especificação Técnica**, que deverá ser observado integralmente pela CONTRATADA.

7.10. Procedimentos de transição e finalização do contrato

7.10.1. Ao término da execução contratual, independentemente do motivo, a CONTRATADA deverá executar os procedimentos necessários à transição dos serviços, de forma planejada e coordenada com a PRODEMGE e, quando aplicável, com a nova prestadora, de modo a assegurar a continuidade do teleatendimento e evitar perda de informações, conhecimentos, registros ou dados necessários à operação.

7.10.2. A CONTRATADA deverá apresentar e executar Plano de Sucessão Final, contemplando, no mínimo, o cronograma, as atividades, os responsáveis, os documentos, as informações, os dados, os acessos e os demais elementos necessários à adequada transferência dos serviços.

7.10.3. A transição deverá contemplar, quando aplicável:

- a) entrega da documentação atualizada relacionada à operação, incluindo manuais, procedimentos operacionais, fluxogramas, roteiros de atendimento (scripts), materiais de treinamento, especificações e demais documentos utilizados na prestação dos serviços;
- b) disponibilização dos dados e informações necessários à continuidade da operação, incluindo relatórios gerenciais e dados históricos de produtividade e desempenho;
- c) entrega dos registros e backups de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, observados os requisitos de segurança da informação, proteção de dados pessoais e os prazos

de retenção aplicáveis;

- d) transferência do conhecimento necessário à continuidade dos serviços, abrangendo processos operacionais, regras de negócio, procedimentos, sistemas e demais informações relevantes;
- e) identificação dos acessos, perfis, usuários, credenciais e demais autorizações concedidas aos profissionais da CONTRATADA para utilização dos ambientes e sistemas da PRODEMGE;
- f) apoio à remoção ou desativação dos acessos e perfis vinculados aos profissionais da CONTRATADA, quando determinado pela PRODEMGE;
- g) substituição ou revogação, quando aplicável, de senhas, chaves, certificados, tokens ou outras credenciais de acesso que tenham sido disponibilizados à CONTRATADA ou aos seus profissionais;
- h) disponibilização das informações necessárias sobre demandas em andamento e respectivos estágios de atendimento; e
- i) demais atividades necessárias para assegurar a continuidade e a adequada transferência da operação.

7.10.4. A CONTRATADA deverá fornecer à PRODEMGE os dados de produtividade e desempenho da operação referentes, no mínimo, aos 12 (doze) últimos meses, quando disponíveis, incluindo quantidade de ligações recebidas e atendidas, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, níveis de serviço e demais indicadores estabelecidos neste Termo de Referência.

7.10.5. A CONTRATADA deverá fornecer relação atualizada dos profissionais que possuam acesso aos sistemas, ambientes ou recursos da PRODEMGE, contendo as informações necessárias para que sejam providenciadas a exclusão, revogação ou adequação dos respectivos acessos.

7.10.6. Os registros de atendimento e respectivos backups deverão ser tratados conforme as regras de segurança da informação, proteção de dados pessoais, retenção e descarte estabelecidas pela PRODEMGE e pela legislação aplicável. Ao final do contrato, deverão ser entregues à PRODEMGE os backups e demais registros cuja transferência esteja prevista na Especificação Técnica.

7.10.7. Concluída a transição, a CONTRATADA deverá eliminar ou tornar inacessíveis, de forma segura, as cópias de dados, informações, credenciais e documentos da PRODEMGE que não devam permanecer sob sua guarda por obrigação legal ou contratual, observadas as determinações da PRODEMGE e a legislação aplicável.

7.10.8. Os procedimentos de transição e finalização deverão ser realizados sem prejuízo da continuidade e dos níveis de serviço contratados até o encerramento efetivo da prestação, não eximindo a CONTRATADA do cumprimento de suas demais obrigações durante o período de transição.

7.11. Manutenção de sigilo e confidencialidade

7.11.1. O **CONTRATADO** assinará o Termo de Sigilo e Confidencialidade para manter completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamentos que vierem a ser debatidos, desenvolvidos e/ou fornecidos por qualquer uma delas à outra em razão deste contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros sem a prévia e expressa concordância da outra Parte ou da Entidade envolvida.

7.11.2. O Termo de Sigilo e Confidencialidade prevalecerá durante toda a vigência deste contrato e por um ano a contar de seu término.

7.11.3. Toda e qualquer informação relativa ao contrato e aos frutos provenientes deste somente poderá ser divulgada com a anuência expressa e tácita das partes signatárias do presente contrato.

7.11.4. A divulgação de informação de forma indevida ou sem as necessárias autorizações, conforme reza o Termo de Sigilo e Confidencialidade, dá direito de reparação moral ou material, por via judicial, à parte que se julgar prejudicada

7.12. Matriz de Risco

7.8.1. Considerando a natureza e as características do objeto, a Equipe de Planejamento da Contratação – EPC concluiu pela não adoção de matriz de riscos contratual específica, tendo em vista que a presente contratação não se enquadra nas hipóteses em que sua utilização é obrigatória previstas no RILC.

7.8.2. A decisão considera, ainda, que os riscos identificados no planejamento da contratação são predominantemente relacionados às etapas de planejamento, seleção do fornecedor e gestão da execução, encontrando-se tratados por medidas preventivas, mecanismos de fiscalização, níveis de serviço, obrigações contratuais e demais instrumentos de gestão previstos no Termo de Referência.

7.8.3. Considerou-se também que a transferência de riscos adicionais à CONTRATADA, sem demonstração de sua efetiva necessidade e proporcionalidade, poderia resultar na incorporação de custos de contingência às propostas e potencial redução da competitividade do certame.

7.8.4. Eventuais fatos supervenientes com repercussão sobre a equação econômico-financeira do contrato serão tratados conforme as disposições do RILC, do instrumento convocatório e do contrato.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.6. Regras gerais

8.6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com suas cláusulas, *Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PRODEMGE – RILC* e Lei nº 13.303/2016, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

8.6.2. As comunicações entre a **PRODEMGE** 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, que deverá ser anexada em processo administrativo de fiscalização contratual.

8.6.3. A **PRODEMGE** poderá convocar o preposto/representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

8.6.4. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, a **PRODEMGE** 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.

8.7. Preposto/representante

8.7.1. A CONTRATADA deverá designar formalmente, antes do início da execução dos serviços, **preposto/representante** responsável pela interlocução com a PRODEMGE e pelo acompanhamento da execução contratual, indicando seus dados de identificação e contato, bem como os poderes e atribuições necessários ao adequado desempenho da função.

8.7.2. Compete ao preposto/representante, sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas neste Termo de Referência:

- a) representar a CONTRATADA perante a PRODEMGE nos assuntos relacionados à execução do contrato;
- b) acompanhar o cumprimento das obrigações contratuais e adotar as providências necessárias à correção de eventuais ocorrências;
- c) receber e responder às solicitações, orientações e determinações da Equipe de Fiscalização do Contrato – EFC;
- d) atuar na articulação com os responsáveis pela gestão operacional, técnica e administrativa da CONTRATADA;
- e) acompanhar o cumprimento dos níveis de serviço, prazos, indicadores e demais requisitos contratuais; e
- f) participar, quando convocado, de reuniões de acompanhamento, avaliação, fiscalização ou outras relacionadas à execução do contrato.

8.7.3. O preposto/representante deverá estar disponível, por meio dos canais de comunicação previamente informados à PRODEMGE, durante os dias úteis e nos horários em que houver necessidade de interlocução com a Equipe de Fiscalização do Contrato – EFC, bem como, excepcionalmente, quando necessária sua atuação para tratamento de ocorrências relevantes relacionadas à execução contratual.

8.7.4. A CONTRATADA deverá assegurar, durante todo o período de funcionamento da operação, a presença ou disponibilidade dos profissionais responsáveis pela gestão e supervisão operacional, conforme as escalas e os perfis estabelecidos na Especificação Técnica, independentemente da presença física do preposto/representante.

8.7.5. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente à PRODEMGE qualquer substituição do preposto/representante, informando previamente, sempre que possível, os dados do novo representante, de forma a não prejudicar a comunicação, a fiscalização e a continuidade da execução contratual.

8.7.6. A PRODEMGE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto/representante da empresa, hipótese em que o CONTRATADO designará outro para o exercício da atividade.

8.8. Reunião Inicial

8.8.1. Após a assinatura do contrato, o Gestor do Contrato convocará o preposto/representante formalmente designado pela CONTRATADA para a realização de Reunião Inicial, destinada ao alinhamento das condições necessárias à implantação, execução, gestão e fiscalização dos serviços.

8.8.2. A Reunião Inicial deverá ser realizada em até 5 (cinco) dias úteis, contados da assinatura do contrato, podendo esse prazo ser prorrogado, mediante justificativa, a critério da PRODEMGE, desde que não haja prejuízo ao cronograma de implantação e ao prazo estabelecido para início da prestação dos serviços.

8.8.3. Participarão da Reunião Inicial, além do Gestor do Contrato e do preposto/representante da CONTRATADA, os integrantes da Equipe de Fiscalização do Contrato – EFC e, quando

necessário, outros representantes das áreas técnicas, administrativas, de segurança da informação ou de negócio envolvidos na execução contratual.

8.8.4. A pauta da Reunião Inicial deverá contemplar, no mínimo:

- a) apresentação dos representantes da PRODEMGE e da CONTRATADA e definição dos canais formais de comunicação e escalonamento;
- b) apresentação e alinhamento do Plano de Implantação/Plano de Sucessão Inicial, incluindo etapas, atividades, responsabilidades, marcos de controle e cronograma para início da operação;
- c) confirmação das providências relativas à disponibilização das instalações físicas e operacionais, infraestrutura tecnológica, mobiliário, equipamentos, sistemas, telefonia, conectividade e demais recursos necessários à execução dos serviços;
- d) apresentação e alinhamento do plano de mobilização e ocupação, incluindo quantitativos, perfis profissionais, escalas, jornadas e capacitação da equipe;
- e) alinhamento dos procedimentos para transferência de conhecimento, treinamento inicial, disponibilização de scripts, procedimentos operacionais, base de conhecimento e demais informações necessárias à execução dos serviços;
- f) definição e alinhamento das regras de acesso físico e lógico aos ambientes, sistemas, aplicações e bases de dados necessários à execução dos serviços, incluindo procedimentos para solicitação, autorização, alteração, bloqueio e revogação de acessos;
- g) alinhamento dos requisitos de segurança da informação, proteção de dados pessoais, confidencialidade, classificação das informações e demais procedimentos de segurança aplicáveis;
- h) esclarecimento das condições operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato, incluindo os procedimentos de fiscalização, comunicação de ocorrências, acompanhamento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho;
- i) alinhamento dos procedimentos para acompanhamento, fiscalização e auditoria dos serviços pela PRODEMGE;
- j) identificação de eventuais pendências, riscos ou impedimentos que possam afetar o cronograma de implantação ou o início da operação, com definição dos respectivos responsáveis e prazos para tratamento; e
- k) outras questões consideradas necessárias pelas partes para a adequada implantação e execução dos serviços.

8.8.5. A Reunião Inicial deverá ser formalizada mediante ata, contendo, no mínimo, os assuntos tratados, decisões e orientações estabelecidas, pendências identificadas, providências acordadas, respectivos responsáveis e prazos para cumprimento.

8.8.6. A ata deverá ser submetida à ciência e aprovação dos participantes e, após validada, passará a integrar os registros de acompanhamento da execução contratual.

8.9. Rotinas de fiscalização

8.9.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pela Equipe de Fiscalização do Contrato – EFC.

8.10. Fiscalização técnica

8.10.1. 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 **PRODEMGE**.

8.10.2. 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.

8.10.3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

8.10.4. 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.

8.10.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

8.10.6. O fiscal técnico do contrato deve avaliar a execução do objeto através do Acordo de Níveis de Serviço - ANS, conforme previsto neste Termo de Referência e seus anexos para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.

8.10.7. 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 da **PRODEMGE** ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade

8.11. Gestor do contrato

8.11.1. O gestor do contrato, coordenará 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, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da **PRODEMGE**.

8.11.2. Compete ao Gestor do Contrato a responsabilidade final pelas decisões relativas à prorrogação, modificação, reequilíbrio financeiro, pagamento, imposição de penalidades e extinção dos contratos.

8.11.3. O gestor do contrato acompanhará 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.

8.11.4. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela Gerência de Contratos – GCT.

8.11.5. O gestor do contrato deverá 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 **PRODEMGE**.

8.11.6. O Gestor de contratos deverá analisar os pedidos de prorrogação de prazos de entrega ou de execução de serviços, mediante avaliação das razões expostas pelo **CONTRATADO**, em

especial:

8.11.7. Quanto à viabilidade técnica da concessão ou não da prorrogação do prazo requerido

8.11.8. Avaliação de eventuais prejuízos causados a **PRODEMGE** em razão do atraso e do prazo de prorrogação a ser concedido, quando for o caso.

8.11.9. Avaliação dos fatos supervenientes que justifiquem a prorrogação de prazos de execução.

9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

9.6. Antecipação de pagamento

9.6.1. Não será admitida antecipação de pagamento no âmbito desta contratação.

9.6.2. Não haverá pagamentos durante a fase de implantação da solução.

9.6.3. O pagamento será realizado após a efetiva prestação dos serviços, mediante aferição e ateste pela fiscalização contratual, observados os níveis de serviço, indicadores de desempenho, eventuais glosas e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

9.7. Recebimento dos serviços

9.7.1. Os serviços serão objeto de medição mensal, correspondente ao período de faturamento, mediante verificação, pela Equipe de Fiscalização do Contrato – EFC, da efetiva prestação dos serviços e do cumprimento das condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

9.7.2. Ao término de cada período de faturamento, o Fiscal Técnico do Contrato deverá apurar os resultados da execução do objeto, considerando, quando aplicável, os quantitativos efetivamente executados, a disponibilidade da solução, o cumprimento dos níveis de serviço, os indicadores de desempenho e qualidade e as demais obrigações contratuais.

9.7.3. O resultado da medição deverá ser registrado em relatório próprio, contendo, quando aplicável, as ocorrências verificadas durante o período, os resultados dos indicadores, os níveis de serviço alcançados e a apuração de eventuais glosas ou ajustes no valor devido à CONTRATADA.

9.7.4. Constatada a regular execução dos serviços no período de referência, o Fiscal responsável realizará o respectivo ateste, que servirá como declaração de conformidade da prestação dos serviços, sem prejuízo das responsabilidades da CONTRATADA por vícios, falhas ou irregularidades posteriormente identificados.

9.7.5. Quando forem identificadas irregularidades, descumprimentos dos níveis de serviço ou outras ocorrências que impliquem redução do valor devido, serão aplicadas as glosas ou ajustes previstos neste Termo de Referência, sem prejuízo da adoção das demais medidas contratuais cabíveis.

9.7.6. Após a conclusão da medição e apuração do valor efetivamente devido, observadas as eventuais glosas e ajustes aplicáveis, serão adotados os procedimentos necessários à emissão do documento fiscal e ao pagamento, conforme as regras estabelecidas neste Termo de Referência e os procedimentos internos da PRODEMGE.

9.7.7. A CONTRATADA deverá apresentar, sempre que solicitado pela fiscalização, os relatórios, registros, evidências e demais informações necessárias à comprovação da regular execução dos

serviços e à aferição dos níveis de serviço e indicadores estabelecidos.

9.7.8. A existência de ateste ou pagamento não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento das obrigações contratuais, inclusive quanto à correção de falhas, vícios ou irregularidades identificados posteriormente.

9.7.9. A conclusão da implantação da Solução Global de Teleatendimento será objeto de verificação pela PRODEMGE, mediante avaliação do atendimento aos requisitos previstos neste Termo de Referência e seus anexos, incluindo, quando aplicável, instalações físicas e operacionais, infraestrutura tecnológica, sistemas, equipamentos, recursos humanos, configurações, integrações, testes e capacitação necessários ao início da operação.

9.7.10. Verificado o atendimento das condições necessárias ao início da operação, a PRODEMGE formalizará o aceite da implantação, autorizando o início efetivo da prestação continuada dos serviços.

9.7.11. O aceite da implantação não implicará transferência de propriedade à PRODEMGE dos equipamentos, softwares, mobiliários ou demais recursos disponibilizados pela CONTRATADA para execução dos serviços, salvo disposição expressa em contrário neste Termo de Referência.

9.7.12. Havendo controvérsia quanto à execução dos serviços ou ao valor apurado na medição, inclusive quanto aos quantitativos, níveis de serviço, indicadores de desempenho, glosas ou demais critérios de aferição previstos neste Termo de Referência, a PRODEMGE comunicará formalmente à CONTRATADA, autorizando, quando cabível, a emissão de nota fiscal ou documento de cobrança correspondente à parcela incontroversa, para fins de pagamento, sem prejuízo da posterior apuração da parcela controvertida.

9.7.13. O período utilizado pela CONTRATADA para prestar esclarecimentos, apresentar evidências, solucionar inconsistências relativas à execução dos serviços ou sanear irregularidades identificadas na nota fiscal ou no documento de cobrança não será computado nos prazos de análise, ateste e pagamento atribuíveis à PRODEMGE, os quais voltarão a correr após a regularização da pendência e o recebimento das informações ou documentos necessários.

9.7.14. O ateste, o aceite da implantação, quando aplicável, ou o pagamento dos serviços não excluirão nem reduzirão a responsabilidade da CONTRATADA pela adequada execução do objeto, nem a obrigação de corrigir falhas, irregularidades ou descumprimentos contratuais posteriormente identificados, observadas as responsabilidades previstas neste Termo de Referência e na legislação aplicável.

9.7.15. A CONTRATADA deverá, às suas expensas e nos prazos estabelecidos pela PRODEMGE ou previstos neste Termo de Referência, corrigir as falhas, irregularidades, desconformidades ou inadequações identificadas na execução dos serviços, sem prejuízo da aplicação dos níveis de serviço, glosas e demais medidas contratuais cabíveis.

9.7.15.1. Quando a irregularidade identificada comprometer a aferição da regular execução dos serviços ou a apuração do valor devido no respectivo período de faturamento, a fiscalização poderá suspender o ateste da parcela controvertida até a regularização da pendência, assegurado o processamento da parcela incontroversa, quando houver.

9.8. Níveis mínimos de serviço exigidos

9.8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Acordo de Níveis de Serviço - ANS, conforme previsto no Anexo I - B, para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

9.9. Condições de pagamento

9.9.1. O pagamento está condicionado ao ateste de execução dos serviços, e deverá ser efetuado mediante a apresentação, pela **CONTRATADA**, de Nota Fiscal/Fatura ou documento equivalente contendo o detalhamento do objeto executado.

9.9.2. As Notas Fiscais/Faturas de serviços deverão ser encaminhadas até o dia 25 (vinte e cinco) de cada mês, para o endereço de correio eletrônico gct@prodemge.gov.br.

9.9.3. A primeira Nota Fiscal/Fatura relativa à prestação continuada dos serviços deverá ser emitida após o encerramento do primeiro período de faturamento, contado a partir da data de início efetivo da operação da Solução Global de Teleatendimento, e após a conclusão da respectiva medição e apuração, pela PRODEMGE, dos serviços efetivamente prestados, dos níveis de serviço, dos indicadores de desempenho e das eventuais glosas ou ajustes aplicáveis.

9.9.3.1. As Notas Fiscais/Faturas subsequentes deverão corresponder aos respectivos períodos mensais de prestação dos serviços e ser emitidas somente após a conclusão da medição e apuração do valor efetivamente devido pela PRODEMGE, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

9.9.4. As Notas Fiscais/Faturas encaminhados em desacordo com as condições elencadas no item acima conferem à PRODEMGE o direito de solicitar o cancelamento delas.

9.9.5. Para fins de pagamento, a Gerência de Contratos – GCT, deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

9.9.5.1. Identificação completa do fornecedor/beneficiário (nome, endereço, CNPJ ou CPF, matrícula, inscrição estadual e inscrição municipal);

9.9.5.2. Identificação completa da **PRODEMGE** (nome, endereço, CNPJ, inscrição estadual e inscrição municipal);

9.9.5.3. Descrição clara da natureza do fornecimento do produto ou do serviço prestado, do número do contrato e o mês/período da prestação de serviços.

9.9.5.4. Informações bancárias necessárias para viabilizar o pagamento;

9.9.5.5. Não contiverem rasuras que ponham em dúvida a sua autenticidade

9.9.5.6. O prazo de validade;

9.9.5.7. A data da emissão;

9.9.5.8. O período respectivo de execução do contrato;

9.9.5.9. O valor a pagar; e

9.9.5.10. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.9.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça o pagamento, está ficará sobrestada até que o **CONTRATADO** providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à **PRODEMGE**.

9.9.7. Caso o **CONTRATADO** opte por efetuar o faturamento por meio de CNPJ (matriz ou filial) distinto do constante do contrato, deverá comprovar a regularidade fiscal tanto do estabelecimento

CONTRATADO como do estabelecimento que efetivamente executar o objeto, por ocasião dos pagamentos.

9.9.8. A Gerência de Contratos – GCT, deverá realizar consulta ao CAGEF, ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 65, II, do RILC para:

9.9.8.1. Verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

9.9.8.2. Identificar possível razão que impeça a participação em licitação ou de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

9.9.9. Constatando-se, junto ao CAGEF, 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 da **PRODEMGE**.

9.9.10. A falta de regularização ou a improcedência da defesa apresentada não constituem justificativa para a retenção de pagamento de objeto efetivamente executado. Em vez disso, tais situações ensejarão a abertura de processo administrativo contra a empresa, o qual poderá resultar na aplicação de sanção por descumprimento de cláusula contratual, conforme previsto no contrato.

9.9.11. A **PRODEMGE**, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, cautelar ou definitivamente, do montante a pagar ao **CONTRATADO**, os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pelo **CONTRATADO**, nos termos deste contrato

9.10. Prazo de pagamento

9.10.1. O pagamento relativo aos serviços associados de natureza continuada, será realizado no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data do recebimento da Nota Fiscal/Fatura no endereço de correio eletrônico gct@PRODEMGE.gov.br.

9.11. Forma de pagamento

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

9.11.2. O desconto de títulos ou cobrança bancária somente poderá ser efetuado com a prévia autorização por escrito da **PRODEMGE**.

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

9.11.4. 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.

9.11.5. 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.

9.12. Critérios de reajuste

9.12.1. Os preços são fixos e irredutíveis no prazo mínimo de 1 (um) ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

9.12.2. Após o interregno mínimo de um ano, os preços iniciais podem ser reajustados, mediante a aplicação, pela **PRODEMGE**, do índice de IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, observadas as disposições do RILC e demais normas aplicáveis.

9.12.3. Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação do **CONTRATADO**

9.12.4. Os efeitos financeiros do reajuste serão devidos a partir da data da solicitação formal do **CONTRATADO**, a qual deverá fazê-lo tempestivamente até a data de prorrogação contratual, sob pena de preclusão do direito

9.12.5. Ocorrerá igualmente a preclusão do direito ao reajuste, caso a solicitação seja formulada depois de extinto o contrato

9.12.6. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

9.12.7. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a **PRODEMGE** pagará ao **CONTRATADO** a importância calculada pela última variação conhecida, quitando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

9.12.8. Caso o índice estabelecido para reajustamento 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.

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

9.12.10. O reajuste será realizado por apostilamento.

9.12.11. O reajuste não interfere no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 164 do RILC.

9.12.12. O **CONTRATADO** deverá complementar eventual garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção inicial em relação ao valor **CONTRATADO**.

10. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

10.6. São obrigações da contratante:

10.6.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo **CONTRATADO**, de acordo com Termo de Referência e demais documentos que pautaram a contratação.

10.6.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

10.6.3. Notificar o **CONTRATADO**, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas.

10.6.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo **CONTRATADO**.

10.6.5. Comunicar o **CONTRATADO** para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução

do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade.

10.6.6. Efetuar o pagamento ao **CONTRATADO** do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos neste Termo de Referência.

10.6.7. Aplicar ao **CONTRATADO** as sanções previstas na Lei e neste Termo de Referência.

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

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

10.6.10. Disponibilizar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações, orientações, procedimentos, fluxos, roteiros de atendimento (scripts), bases de conhecimento e demais elementos sob responsabilidade da PRODEMGE necessários à implantação e à adequada execução dos serviços.

10.6.11. Providenciar e manter disponíveis os links de voz e demais recursos de telecomunicações que estejam expressamente atribuídos à responsabilidade da PRODEMGE neste Termo de Referência e seus anexos, adotando as providências necessárias junto às respectivas prestadoras quando houver indisponibilidade ou necessidade de intervenção.

10.6.12. Disponibilizar, autorizar e gerenciar, quando aplicável, os acessos aos sistemas, aplicações, bases de dados e demais recursos tecnológicos da PRODEMGE necessários à execução dos serviços, observadas as políticas de segurança da informação, proteção de dados pessoais, classificação da informação e os perfis de acesso definidos pela PRODEMGE.

10.6.13. Informar à CONTRATADA, em tempo hábil, as alterações nos procedimentos, regras de negócio, scripts, orientações, sistemas, serviços, campanhas, horários de atendimento e demais condições sob responsabilidade da PRODEMGE que possam impactar a execução dos serviços.

10.6.14. Definir e comunicar à CONTRATADA os horários de funcionamento e cobertura dos serviços de teleatendimento, observadas as condições e jornadas estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

10.6.15. Designar formalmente o Gestor do Contrato e os integrantes da Equipe de Fiscalização do Contrato – EFC, fornecendo à CONTRATADA as informações necessárias à adequada interlocução durante a execução contratual.

10.6.16. Analisar, nos prazos aplicáveis, os relatórios, medições, indicadores de desempenho, níveis de serviço e demais evidências apresentadas pela CONTRATADA, promovendo os respectivos atestes, glosas ou demais providências cabíveis.

10.6.17. Prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, os esclarecimentos e informações sob sua responsabilidade necessários à implantação, operação e continuidade dos serviços, especialmente quando sua ausência puder comprometer o cumprimento dos prazos ou níveis de serviço contratados.

10.6.18. Comunicar à CONTRATADA, com antecedência razoável sempre que possível, eventos, campanhas, alterações operacionais ou outras situações de conhecimento da PRODEMGE que possam ocasionar variação relevante no volume de atendimentos ou demandar adequação da

operação.

10.6.19. Participar, por meio dos representantes designados, das reuniões de implantação, acompanhamento, avaliação e transição dos serviços, deliberando sobre as matérias de sua competência e acompanhando as providências acordadas.

10.6.20. Adotar as providências sob sua responsabilidade necessárias aos procedimentos de transição inicial e final dos serviços, inclusive quanto à disponibilização e recebimento de informações, documentação, acessos, registros e demais elementos necessários à continuidade da operação.

10.7. São obrigações do contratada:

10.7.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes deste Termo de Referência e dos demais documentos que pautaram a contratação, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as demais obrigações constantes deste item:

10.7.1.1. Cumprir os prazos previstos neste Termo de Referência e seus anexos;

10.7.1.2. Indicar formalmente representante junto à **PRODEMGE**, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

10.7.1.3. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

10.7.1.4. Reparar quaisquer danos diretamente causados à Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução do contrato pela Contratante;

10.7.1.5. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

10.7.1.6. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

10.7.1.7 Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados;

10.7.1.8 Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade a **PRODEMGE**.

10.7.2. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

10.7.2.1 Assegurar à PRODEMGE o direito de utilização dos documentos, relatórios, procedimentos, fluxos, roteiros, bases de conhecimento e demais artefatos especificamente produzidos para a execução do contrato, observados os direitos de propriedade intelectual preexistentes da CONTRATADA ou de terceiros e as demais condições estabelecidas neste Termo de Referência;

10.7.2.2 Realizar a transição contratual de forma planejada, promovendo a transferência dos conhecimentos, informações, documentos, dados, registros e demais elementos necessários à

continuidade dos serviços, sem perda de informações e sem prejuízo à operação, observados os procedimentos de transição e finalização estabelecidos neste Termo de Referência.

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

10.7.2.4. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da **PRODEMGE**.

10.7.2.5. Disponibilizar, manter e gerenciar, durante toda a vigência contratual, a infraestrutura física, tecnológica e operacional necessária à adequada prestação dos serviços, incluindo instalações, mobiliário, equipamentos, sistemas, softwares, conectividade sob sua responsabilidade, ferramentas e demais recursos previstos neste Termo de Referência e seus anexos.

10.7.2.6. Realizar, às suas expensas, a manutenção preventiva e corretiva, atualização, reparação e substituição dos equipamentos, softwares, sistemas, mobiliários, instalações e demais recursos sob sua responsabilidade, de modo a assegurar a continuidade, disponibilidade e qualidade dos serviços.

10.7.2.7. Disponibilizar e manter, durante toda a execução contratual, os profissionais necessários à prestação dos serviços, nos quantitativos, perfis, qualificações, jornadas e escalas estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos, adotando as providências necessárias para assegurar a continuidade da operação em casos de faltas, afastamentos, férias, desligamentos ou outras ocorrências relacionadas à sua equipe.

10.7.2.8. Providenciar a substituição dos profissionais quando solicitado justificadamente pela PRODEMGE ou quando necessária ao cumprimento dos requisitos contratuais, observados os prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência.

10.7.2.9. Assegurar que os profissionais alocados na execução dos serviços estejam devidamente capacitados e atualizados quanto aos procedimentos, scripts, sistemas, normas, orientações e demais conhecimentos necessários à adequada prestação dos serviços, promovendo treinamentos e reciclagens sempre que necessário.

10.7.2.10. Elaborar, manter atualizado e disponibilizar à PRODEMGE, nos prazos estabelecidos, o plano de ocupação da operação, contendo os profissionais alocados, respectivos perfis, jornadas, escalas e demais informações necessárias ao acompanhamento da execução contratual.

10.7.2.11. Cumprir os níveis de serviço, indicadores de desempenho, metas de qualidade e demais critérios estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos, adotando tempestivamente medidas corretivas sempre que identificados desvios ou desempenho inferior aos parâmetros contratados.

10.7.2.12. Disponibilizar à PRODEMGE os relatórios operacionais e gerenciais, registros, evidências, indicadores e demais informações necessárias ao acompanhamento, fiscalização, auditoria, medição e avaliação da execução dos serviços.

10.7.2.13. Dar ciência imediata e formal à PRODEMGE acerca de qualquer interrupção, indisponibilidade, incidente, anormalidade ou ocorrência que possa comprometer a continuidade, segurança, disponibilidade ou qualidade dos serviços, informando as providências adotadas para sua solução.

10.7.2.14. Permitir e facilitar o acesso dos representantes formalmente designados pela

PRODEMGE às instalações, informações, sistemas de monitoramento, relatórios e demais recursos necessários às atividades de acompanhamento, fiscalização e auditoria dos serviços, observados os requisitos de segurança aplicáveis.

10.7.2.15. Observar rigorosamente as regras de segurança da informação, proteção de dados pessoais, confidencialidade, controle de acesso e classificação das informações estabelecidas pela PRODEMGE e pela legislação aplicável.

10.7.2.16. Restringir o acesso aos sistemas, aplicações, bases de dados e demais recursos da PRODEMGE exclusivamente aos profissionais formalmente autorizados, utilizando os mecanismos e perfis de acesso definidos pela CONTRATANTE, vedado o compartilhamento de credenciais.

10.7.2.17. Comunicar imediatamente à PRODEMGE qualquer incidente de segurança da informação ou violação de dados pessoais relacionado à execução contratual e adotar as medidas necessárias à contenção, investigação, correção e mitigação de seus efeitos, prestando todas as informações e evidências solicitadas.

10.7.2.18. Tratar os dados pessoais acessados em decorrência da execução contratual exclusivamente para as finalidades relacionadas à prestação dos serviços, sendo vedada sua utilização, compartilhamento, transferência ou tratamento para finalidade diversa, salvo quando expressamente autorizado pela PRODEMGE ou exigido por lei.

10.7.2.19. Realizar backup dos registros de atendimento e demais informações previstas neste Termo de Referência e seus anexos, observando a periodicidade, integridade, segurança, retenção e procedimentos de entrega definidos pela PRODEMGE.

10.7.2.20. Elaborar e executar o Plano de Sucessão Inicial, contemplando as atividades necessárias à absorção, implantação e início dos serviços, de modo a assegurar a continuidade e a qualidade da operação.

10.7.2.21. Elaborar e executar o Plano de Sucessão Final, contemplando as atividades necessárias à transferência dos serviços ao término do contrato, incluindo documentação, dados, registros, conhecimentos, acessos e demais elementos necessários à continuidade da operação.

10.7.2.22. Ao término do contrato, disponibilizar à PRODEMGE os documentos, procedimentos operacionais, materiais de treinamento, fluxogramas, scripts, registros, relatórios e dados de produtividade necessários à continuidade dos serviços, observadas as disposições relativas à transição contratual.

10.7.2.23. Ao término da relação contratual, promover a exclusão segura dos dados pessoais e demais informações da PRODEMGE que não devam permanecer sob sua guarda por determinação legal ou contratual, certificando a realização do procedimento quando solicitado, sem prejuízo da entrega prévia dos dados que devam ser transferidos à PRODEMGE.

11. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.6. Em caso de infrações cometidas pelo **CONTRATADO** na execução do contrato, aplicar-se-ão as disposições do *Manual de Processo Sancionatório em Licitações e Contratos* e do *Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PRODEMGE*.

11.7. Considera-se infração administrativa, para os fins deste Contrato, o cometimento, pelo **CONTRATADO**, de qualquer das seguintes condutas:

I. Der causa à inexecução parcial do contrato;

- II. Der causa à inexecução parcial do contrato que acarrete grave dano à **PRODEMGE**, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III. Der causa à inexecução total do contrato;
- IV. Ensejar retardamento da execução ou da entrega do objeto, sem motivo justificado;
- V. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- VI. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- VII. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- VIII. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

11.8. Constatada a ocorrência de qualquer das infrações descritas no item 11.2, poderão ser aplicadas ao **CONTRATADO** as seguintes sanções:

11.8.1. **Advertência** – aviso formal por escrito, aplicável nos casos de descumprimento contratual de natureza leve, tais como:

- a) Não apresentação de cópia de guias quitadas de INSS, FGTS ou de outros recolhimentos legais, quando solicitado pela **PRODEMGE**;
- b) Descumprimento de prazos acordados para execução do objeto contratual, sem prejuízos para a **PRODEMGE**;
- c) Mora na reexecução do objeto contratual rejeitado pela fiscalização, sem ocorrência de prejuízos para a **PRODEMGE**.

11.8.2. **Multa** – aplicável às faltas de natureza média ou grave, nas seguintes modalidades:

- a) **Moratória** de 0,20% por dia de atraso injustificado, calculada sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
- b) **Moratória** de 0,07% do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o limite de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;
- c) **Compensatória** de 0,05% do valor do contrato, para reincidência de falta já punida com advertência;
- d) **Compensatória** de até 10% da parcela inadimplida, nos casos de inexecução parcial do contrato, inclusive quando:

- 1. Ocorrer execução deficitária ou defeituosa de parcela do objeto;
- 2. Ocorrer descumprimento de obrigações acessórias previstas no contrato, edital ou anexos;

3. Houver 2 (dois) descontos consecutivos ou 4 (quatro) alternados, no período de 1 (um) ano, por descumprimento de níveis mínimos de serviço, sem justificativa aceita;
4. Ocorrer descumprimento de níveis mínimos de serviço que resultem na aplicação do desconto máximo sobre o valor faturado;
5. Houver não atendimento imotivado das determinações da fiscalização do contrato;
6. Ocorrer descumprimento de item estabelecido no Termo de Sigilo e Confidencialidade;
7. Houver atraso na entrega ou execução do objeto superior a 30 (trinta) dias, sem prejuízo da aplicação da multa moratória.

e) **Compensatória** de até 20% do valor do contrato, nos casos de inexecução total, inclusive quando:

1. Não houver início da execução do objeto no prazo contratual;
2. O objeto for executado de forma defeituosa e não houver possibilidade de aproveitamento;
3. Houver paralisação definitiva da execução, sem aproveitamento da parcela realizada;
4. Houver atraso superior a 30 (trinta) dias, sem entrega integral do objeto;

f) Para infração de apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa, multa de 10% do valor do Contrato.

g) Para infração de praticar ato fraudulento, comportar-se de modo inidôneo ou praticar outros atos lesivos previstos no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, multa de 20% do valor do Contrato.

11.8.3. **Suspensão** – impedimento temporário de participar de licitações e contratar com a **PRODEMGE**, pelo prazo de 1 (um) a 24 (vinte e quatro) meses, conforme a gravidade da infração, observando-se, entre outros, os seguintes critérios:

- a) Descumprimento do prazo fixado para adoção de medidas corretivas, quando da aplicação da sanção de advertência: Sanção de 1 (um) a 6 (seis) meses;
- b) Não apresentação da documentação ou da garantia, nos termos do instrumento: Sanção - de 1 (um) a 6 (seis) meses;
- c) Atraso na execução do objeto que não cause grave prejuízo à **PRODEMGE**: Sanção - de 1 (um) a 6 (seis) meses.
- d) Quando o licitante deliberadamente não responder às diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo administrativo licitatório: Sanção – de 6 (seis) a 12 (doze) meses
- e) Alteração de quantidade ou qualidade prevista no edital ou na proposta que não cause grave prejuízo à **PRODEMGE**: Sanção – de 6 (seis) a 12 (doze) meses
- f) Alteração de quantidade ou qualidade prevista no edital ou na proposta que cause grave

prejuízo à **PRODEMGE**: Sanção – de 12 (doze) a 24 (vinte e quatro) meses;

g) Retardamento imotivado na execução de serviço, obra ou fornecimento de bens que implique necessária rescisão contratual: Sanção - de 12 (doze) meses a 24 (vinte e quatro) meses;

h) Paralisação do serviço, obra ou fornecimento de bens sem justo motivo e prévia anuência da **PRODEMGE**: Sanção - de 12 (doze) a 24 (vinte e quatro) meses;

i) Entrega de documentação ou de objeto contratual falsificado ou adulterado, ou cometer no procedimento de contratação de qualquer outro modo, comportar-se de modo inidôneo, ou cometer fraude fiscal: Sanção - de 12 (doze) a 24 (vinte e quatro) meses;

j) Inexecução parcial do contrato: Sanção - de 12 (doze) a 24 (vinte e quatro) meses;

k) Recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou ata de registro de preços, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta: Sanção de 12 (doze) a 24 (vinte e quatro) meses;

l) Atraso na execução do objeto que cause grave prejuízo à **PRODEMGE**: Sanção - de 12 (doze) a 24 (vinte e quatro) meses;

m) Inexecução total do contrato: Sanção - 24 (vinte e quatro) meses.

11.9. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à **PRODEMGE**.

11.10. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

11.11. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela **PRODEMGE** ao **CONTRATADO**, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

11.12. Antes do ajuizamento, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da comunicação pela autoridade competente.

11.13. A aplicação de sanções será precedida de processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa, observado o procedimento previsto no *Manual de Processo Sancionatório em Licitações e Contratos da PRODEMGE*.

11.14. Quando a infração administrativa também for tipificada como ato lesivo na Lei nº 12.846, de 2013, a apuração e o julgamento ocorrerão conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente.

11.15. A dosimetria das sanções observará a natureza e a gravidade da infração, a extensão e relevância da obrigação descumprida, a culpabilidade do **CONTRATADO**, os objetivos da sanção e os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

12. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

12.6. O custo estimado da contratação possui caráter sigiloso e será tornado público apenas após a fase de lances.

13. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

13.6. As despesas para atender a esta licitação estão previstas no orçamento da **PRODEMGE** para o exercício de 2027, na(s) Natureza(s) Orçamentária(s): Serviços de Terceiros.

13.7. Os recursos para pagamentos futuros, previstos na natureza orçamentária atual, ficarão condicionados à revisão e nova validação orçamentária para os exercícios seguintes

Belo Horizonte, 07 de agosto de 2026.

Identificação e assinatura dos integrantes da EPC

Renan Mendes da Silva

Gerência de Atendimento Clientes Internos e Externo
Integrante Requisitante

Carolina Castro Oliveira

Gerência de Apoio Logístico
Integrante Demandante

Bárbara Bruschi de Carvalho

Gerência de Compras
Integrante Administrativo

1. Após a leitura do Termo de Referência, verifica-se que sua elaboração se deu por intermédio de EPC devidamente nomeada para tal, bem como que seu conteúdo indica sua adequação ao atendimento da necessidade da **PRODEMGE**.

2. Assim, aprovo o Termo de Referência pelos seus próprios fundamentos.

Flávio Lucio Lima Chagas

Superintendente
Superintendência de Atendimento aos Clientes - SAC

ANEXO I – A ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. Requisitos técnicos e funcionais.

1.1. Telefonia e Link de Dados:

1.1.1. A contratação dos serviços de telecomunicação incluindo links de voz e dados será de responsabilidade da Contratante para uso pelas PA's.

1.1.2. O PABX IP será de responsabilidade da Contratada para uso das PA's em seu ambiente. Os links de voz e dados serão entregues no endereço indicado pela empresa CONTRATADA.

1.1.2.1. A responsabilidade por integrar os links de voz e dados disponibilizados pela

CONTRATANTE e as PA's em Home Office é da CONTRATADA bem como os seus custos.

1.1.3. Características do PABX IP:

- 1.1.3.1. O equipamento a ser fornecido será uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPTC) do tipo PABX/IP (Servidor VOZ), equipada com consoles de operadores, head-sets, tarifador/bilhetador, Unidade de Resposta Audível – URA, Discador Automático, Distribuidor automático de chamadas - DAC, Gravador digital, módulo de relatórios, módulo de Integração de Computador com Telefonia - CTI e documentação técnica;
- 1.1.3.2. O PABX/IP deverá ser de arquitetura modular de forma que não haja bloqueio na comunicação dos diferentes módulos;
- 1.1.3.3. O PABX/IP terá que suportar gerenciamento e administração através de terminais locais e de forma centralizada utilizando-se de acessos remotos na rede LAN/WAN;
- 1.1.3.4. A contratada deverá fornecer o rack, onde serão armazenados os switches, o sistema telefônico IP (PABX/IP) e o equipamento (modem/cable-modem/roteador) da concessionária que fará a conexão com rede pública;
- 1.1.3.5. A solução deverá ser baseada em arquitetura x86-64 ou equivalente.
- 1.1.3.6. A solução deverá suportar integração com equipamentos legados através de interfaces TDM, E1 R2 Digital, FXS, FXO ou gateways SIP, quando requerido pela CONTRATANTE, preservando a interoperabilidade entre os ambientes IP e legado.
- 1.1.3.7. O sistema deverá possuir software modular, de forma que possua comandos para que processos sejam terminados ou reiniciados sem que seja necessário o reboot do equipamento;
- 1.1.3.8. O sistema deverá possuir arquitetura flexível e modular com processamento distribuído;
- 1.1.3.9. O sistema deverá permitir a instalação de módulos remotos através do protocolo IP. Os módulos remotos deverão possuir todas as funcionalidades dos módulos locais, ser gerenciados por uma única interface e poderão ser acessados pela CONTRATANTE;
- 1.1.3.10. O sistema deverá utilizar protocolo IP para transporte da sinalização e da mídia entre seus componentes, utilizando protocolos padronizados de mercado, garantindo interoperabilidade entre módulos, servidores, gateways e demais elementos da solução.
- 1.1.3.11. Deverá possuir backup local para o software do sistema e configurações. Cada módulo deverá ser capaz de manter o backup individualmente de cada módulo;
- 1.1.3.12. A solução deverá dispor de armazenamento persistente destinado ao sistema operacional, banco de dados, configurações, registros de chamadas (CDR), bilhetagem, gravações, logs, licenças e demais informações necessárias ao seu funcionamento. O armazenamento poderá ser implementado em mídia local, compartilhada, virtualizada ou em infraestrutura de nuvem, desde que assegure desempenho compatível com a operação, integridade dos dados, alta disponibilidade, mecanismos de backup e recuperação, bem como a preservação das informações após reinicializações, falhas ou atualizações da plataforma.

- 1.1.3.13. A solução deverá possuir arquitetura de Alta Disponibilidade (High Availability – HA), baseada em redundância dos componentes críticos da plataforma, assegurando a continuidade dos serviços em caso de falha de hardware, software, sistema operacional, máquina virtual, servidor ou infraestrutura de comunicação. A implementação poderá utilizar qualquer arquitetura de redundância suportada pelo fabricante, incluindo Active-Standby, Active-Active ou tecnologia equivalente, realizando failover automático, sem intervenção humana, com tempo máximo de recuperação (RTO) de até 10 (dez) segundos. Os componentes redundantes deverão manter sincronização automática das configurações, banco de dados, licenças e demais informações operacionais, permitindo a continuidade da operação com mínima interrupção e preservação da integridade dos dados. A solução deverá suportar procedimento de failback controlado após o restabelecimento do ambiente principal.
- 1.1.3.14. Deverá possuir o protocolo SIP para os ramais IP;
- 1.1.3.15. Os postos de atendimento deverão utilizar telefone digital ou softphone, o qual deverá suportar as funções telefônicas de um aparelho telefônico digital, e as áreas de retaguarda e coordenação deverão utilizar ramais IP conectados à rede LAN;
- 1.1.3.16. A contratada deverá fornecer todas as atualizações de software durante o período da garantia.
- 1.1.3.17. A interligação com a central pública deverá obedecer aos padrões da concessionária local;
- 1.1.3.18. Nas interligações com a rede pública, a central deverá permitir discagem direta a ramal (DDR), através de todas as linhas-tronco bidirecionais. A central deverá também permitir a facilidade (DDR), sem o uso de "hardware" externo adicional;
- 1.1.3.19. O plano de numeração dos ramais deverá ser fechado, composto de 04 (quatro) a 06 (seis) dígitos;
- 1.1.3.20. Os equipamentos oferecidos deverão ter todos os circuitos necessários ao seu perfeito funcionamento, permitindo, quando solicitado, acesso a redes privadas e públicas de telefonia;
- 1.1.3.21. A solução deverá ser baseada em arquitetura nativamente IP, utilizando o protocolo SIP (Session Initiation Protocol) como padrão para comunicação entre ramais, servidores, gateways, dispositivos e troncos de telefonia, permitindo expansão da capacidade e incorporação de novas funcionalidades por meio de licenciamento, atualização de software ou ampliação da infraestrutura computacional, sem necessidade de substituição da plataforma principal.
- 1.1.3.22. A solução deverá suportar integração nativa com serviços de SIP Trunk fornecidos pelas operadoras de telecomunicações, permitindo redundância, balanceamento de carga, contingência e interoperabilidade com a Rede Pública de Telefonia (STFC).
- 1.1.3.23. Quando houver necessidade de integração com ambientes legados da CONTRATANTE, a solução deverá suportar interoperabilidade com interfaces E1 R2 Digital, FXS, FXO ou gateways SIP certificados, preservando a continuidade operacional, sem comprometer as funcionalidades da plataforma IP.
- 1.1.3.24. A solução deverá manter compatibilidade com futuras versões do software e suportar evolução tecnológica durante sua vida útil, assegurando a continuidade operacional e a interoperabilidade com novas funcionalidades e padrões de

mercado disponibilizados pelo fabricante.

- 1.1.3.25. Deverá ser compatível com tecnologia digital na conexão com a rede pública;
- 1.1.3.26. Quando houver necessidade de integração com ambientes legados da CONTRATANTE, a solução deverá permitir interoperabilidade com interfaces digitais E1 R2 através de recursos nativos ou gateways certificados, preservando a continuidade operacional.
- 1.1.3.27. A solução deverá possuir mecanismos de roteamento inteligente de chamadas, permitindo definir automaticamente a rota mais adequada para cada comunicação
- 1.1.3.28. Incorporação de todo o hardware e software necessários ao perfeito funcionamento das facilidades exigidas;
- 1.1.3.29. A integração com o ambiente legado poderá ser realizada por interfaces E1 R2 Digital, SIP ou outra tecnologia tecnicamente equivalente e compatível com a infraestrutura existente da CONTRATANTE, desde que preserve a interoperabilidade e a continuidade dos serviços.
- 1.1.3.30. A solução deverá permitir a definição de políticas de autorização para realização de chamadas externas, possibilitando configuração individual ou por grupos de usuários, ramais, departamentos ou perfis de acesso. As políticas deverão permitir, no mínimo, restrições para:
 - a) chamadas internas;
 - b) chamadas locais;
 - c) chamadas de longa distância nacional;
 - d) chamadas internacionais;
 - e) chamadas para telefonia móvel;
 - f) chamadas para números especiais;
 - g) chamadas por prefixo;
 - h) chamadas por faixa de numeração;
 - i) chamadas por horário;
 - j) chamadas conforme políticas definidas pela CONTRATANTE.
- 1.1.3.31. A solução deverá permitir administração local e remota através de interfaces seguras, utilizando protocolos HTTPS e SSH, garantindo autenticação, criptografia e controle de acesso por perfis de usuários.
- 1.1.3.32. A solução deverá permitir utilização de dispositivos móveis como ramais corporativos, por meio de aplicativos compatíveis com Android e iOS, utilizando protocolo SIP ou tecnologia equivalente suportada pelo fabricante.
- 1.1.3.33. Suporte de ramais Wi-Fi baseados no padrão SIP;
- 1.1.3.34. O PABX/IP deverá possuir as seguintes facilidades para todos os usuários:
 - a) Transferência de chamada para a supervisão;
 - b) Interligação automática entre ramais;
 - c) Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de

serviços;

- d) Interligação dos ramais com a rede pública, segundo suas classes de serviços;
- e) Transferência das chamadas de entrada e saída;
- f) Possibilidade de música de espera com arquivos do tipo “Wave, MP3 e GSM” para chamadas retidas pelo operador e quando em processo de consulta e transferência entre ramais;
- g) Possibilidade de qualquer ramal do sistema ser habilitado ou desabilitado para efeito de estabelecimento de chamadas externas, segundo sua categorização;
- h) Repetição do último número externo discado;
- i) Sinalização acústica ou visual de uma segunda ligação, interna ou externa, dirigida à ramais;
- j) Nome do usuário interno;
- k) Permitir transbordo de ligações para outros grupos;
- l) Criar grupos de ramais.
- m) Capturar chamadas do seu grupo;
- n) A quantidade de chamadas na fila em espera deverá ser discriminada em tela, bem como as informações do primeiro da fila, para cada tipo de chamada (interna, externa);
- o) Permitir sinalização visual de alarmes;

1.1.4. Sistema de bilhetagem dos ramais.

- 1.1.4.1. O sistema de tarifação deverá permitir monitoração de custos em todos os níveis e análise do desempenho do sistema através de relatórios a serem disponibilizados;
- 1.1.4.2. Todos os relatórios deverão ser apresentados em português, tanto legendas como conteúdo;
- 1.1.4.3. Deverá dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas através dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo os seguintes parâmetros:
 - a) Número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização);
 - b) Número do ramal que originou a chamada;
 - c) Data de início da chamada;
 - d) Hora de início da chamada;
 - e) Duração da chamada;
 - f) Custo da chamada;
 - g) O sistema de bilhetagem deverá efetuar as coletas dos bilhetes em tempo real de todas as chamadas.

- h) O bilhete deverá ser gravado em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos bilhetes deverão ser preservados com total integridade;

1.1.4.4. O sistema de tarifação e bilhetagem deverá permitir:

- a) Geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (DDD, DDI, celular);
- b) Agendamento da emissão e impressão automática de relatórios;
- c) Emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls (Excel-xlsx), pdf e txt.;
- d) Envio de relatórios via e-mail;
- e) Relatórios mensais estatísticos por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado;
- f) Acesso online dos relatórios para a Contratante.

1.1.5. Unidade de Resposta Audível (URA)

1.1.5.1. Deverá ser disponibilizada uma URA, com recursos para a criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens de interesse da Contratante;

- a) A URA deve permitir no primeiro menu de opções, o item de contato com o atendente;
- b) A opção de contatar o atendente constará em todas as subdivisões da URA;

1.1.5.2. Deverá haver a possibilidade mínima de atendimento simultâneo de ligações através de entroncamento digital, atender a quantidade de PA's até o limite definido neste Termo de Referência e deverá possuir os seguintes recursos:

- a) Deverão ser disponibilizadas portas de URA em número suficiente para o atendimento, conforme a demanda;
- b) A URA deverá ter agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade da Contratante. Essas alterações devem ser realizadas em até 5 dias úteis a partir da solicitação da Contratante.
- c) A URA deverá permitir a integração com base de dados.

1.1.5.3. A plataforma de URA deverá permitir integração com os sistemas corporativos da CONTRATANTE por meio de mecanismos padronizados de mercado, possibilitando consulta, inclusão, atualização, validação e tratamento de informações em tempo real. A solução deverá assegurar a interoperabilidade com aplicações corporativas, preservando a segurança, a integridade dos dados, o desempenho das integrações e a continuidade operacional. Quando necessário, deverá ser compatível com bancos de dados relacionais amplamente utilizados pelo mercado, tais como Oracle Database, Microsoft SQL Server, PostgreSQL, MySQL ou equivalentes tecnicamente compatíveis. As integrações deverão utilizar mecanismos seguros de autenticação, criptografia e controle de acesso, em conformidade com as políticas de segurança da informação e proteção de dados

da CONTRATANTE;

- a) Integração CTI com outros sistemas deverão ser desenvolvidos e /ou atualizados pela Contratada, sempre que solicitado pela contratante, dentro de um prazo acordado entre as partes e de acordo com a complexidade de cada caso;
- b) Permitir acesso remoto às tarefas de operação/configuração/supervisão a partir de qualquer máquina que esteja na rede da plataforma;
- c) Ao atender a uma ligação deverá dirigir o usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e submenus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado;
- d) A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu;
- e) A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:
 - a. Quantidade de ligações recebidas;
 - b. Quantidades de ligações por opção de menu (assunto);
 - c. Tempo médio de navegação;
- f) A URA deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deverá ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas;
- g) Deverá possuir dispositivo de manutenção remota via rede (LAN e WAN) TCP/IP;
- h) A URA deverá possuir recurso “cut thru”, ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o prompt de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte;
- i) A URA deverá permitir que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra;
- j) Caso a URA seja externa ao PABX/IP, a conexão da mesma deverá ser conectada via protocolo IP;
- k) A URA deverá possuir as facilidades de integração mínimas: síntese TTS, transferência para serviço DAC, transferência para ramal e sincronismo de tela;
- l) O acesso deverá ser realizado através de rede local ou remota, utilizando TCP/IP sem limitações de número conexão por licença da URA;
- m) As gravações de mensagens serão de responsabilidade da Contratada as quais deverão ser submetidas à apreciação e aprovação da Contratante.
- n) A URA deverá possuir recurso para informar ao cliente quanto tempo falta para ele ser atendido. A informação sobre quanto tempo falta para ser atendido deve ser atualizada de acordo com o tempo restante para atendimento a cada 30s e informada ao cliente.

1.1.6. DAC/ACD - Distribuidor Automático de Chamadas

- 1.1.6.1. O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC/ACD) deverá integrar-se nativamente à solução de Comunicações Unificadas/PABX IP, utilizando a infraestrutura de comunicação da plataforma para o recebimento, distribuição e encaminhamento das chamadas provenientes do Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC). A solução deverá ser compatível com a infraestrutura de telefonia da CONTRATANTE, permitindo interoperabilidade com ambientes legados e com tecnologias de comunicação suportadas pela arquitetura ofertada, preservando a continuidade operacional.
- 1.1.6.2. A chamada deverá ser roteada através de critérios como o dia da semana, a(s) hora(s) de um dia ou para um determinado grupo de operadores de teleatendimento, bem como pela identificação da origem da chamada (região ou número), inclusive para dias não úteis;
- 1.1.6.3. O DAC deverá apresentar os processos de supervisão e relatórios de forma online e histórica, sendo que os dados históricos do sistema deverão ser armazenados em um banco de dados, o qual deverá ser externo ao equipamento;
- 1.1.6.4. Deverá transferir chamadas para as PA's segundo um algoritmo que evite a sobrecarga das mesmas e minimize o tempo de espera do atendimento;
- 1.1.6.5. Deverá permitir a formação de até 10 grupos de PA's, sendo que cada grupo pode atender a um ou mais números de acesso distintos;
- 1.1.6.6. Deverá permitir a configuração de, pelo menos, 100 números de acessos distintos (0800, 0300, etc.);
- 1.1.6.7. Deverá ser possível a criação de grupos de transbordo, responsáveis pelo atendimento de chamadas destinadas a outros grupos, no caso destes estarem sobrecarregados;
- 1.1.6.8. O equipamento deverá permitir transparência total na operação de ramais e nas operações que são peculiares as centrais de relacionamentos, possibilitando assim a utilização de todos os recursos e facilidades do PABX dentro do DAC;
- 1.1.6.9. O sistema deverá possuir um algoritmo para distribuição automática das chamadas com base no tempo livre, ou seja, considera-se que a próxima PA a ser alocada deverá ser a PA com maior tempo livre desde seu último atendimento;
- 1.1.6.10. Deverá permitir o tratamento automático de ligações telefônicas (voz ou fax), permitindo originar, receber, armazenar e recuperar mensagens e reenviá-las às unidades da Contratante, bem como gerenciá-las por meio de qualquer telefone com acesso a RTPC, com sinalização multifrequencial;
- 1.1.6.11. Possuir a facilidade de "echo", que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de sinais sonoros;
- 1.1.6.12. A CONTRATADA deverá disponibilizar os recursos, interfaces e mecanismos de integração necessários para interoperabilidade entre a plataforma de atendimento e os sistemas corporativos da CONTRATANTE, prestando o suporte técnico necessário para sua implementação;
- 1.1.6.13. Permitir a transferência da preferência de atendimento das PA's para a URA, através de dispositivo eletrônico (hardware e software), programado e disponível para os operadores;
- 1.1.6.14. Possibilitar que os supervisores realizem a programação de horários de atendimento, por posição, bloqueios e liberação de operadores de

teleatendimento por interação na tela de administração do supervisor, através de clicks do mouse;

- 1.1.6.15. Permitir a indicação da ausência do Operador de teleatendimento na posição de atendimento;
- 1.1.6.16. Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta;
- 1.1.6.17. O sistema discador deverá ser utilizado para automatizar a geração das chamadas, sendo controlado pelo aplicativo, dispensando a PA da realização das chamadas manualmente, em realização de chamadas na solução DAC;
- 1.1.6.18. A solução deverá reservar recurso PA antes da geração da chamada, buscando garantir a conversação por parte da PA na chamada gerada;
- 1.1.6.19. Os dados estatísticos das chamadas associados aos telefones de uma campanha deverão ser armazenados em um banco de dados e permanecer por um período de até (01) um ano;
- 1.1.6.20. Neste aplicativo a criação das campanhas deverá ser feita em arquivo texto de lote;
- 1.1.6.21. Gerenciar todas as posições receptivas e ativas, grupos e troncos, gerando relatórios em tempo real, histórico e integrado com informações de monitoramento do sistema de operação da Central de Atendimento;
- 1.1.6.22. Ter a capacidade de transferir para o Operador de teleatendimento ou supervisor a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo cliente, função CTI, simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos;
- 1.1.6.23. A plataforma de atendimento deverá possuir capacidade compatível com o volume de chamadas previsto neste Termo de Referência, suportando o tráfego simultâneo necessário para atendimento das posições de atendimento contratadas, sem degradação do desempenho. Quando não houver agentes disponíveis, a solução deverá encaminhar automaticamente as chamadas para fila de espera, mantendo o usuário informado por meio de mensagens institucionais e demais conteúdos configuráveis pela CONTRATANTE até a realização do atendimento ou outro tratamento definido pelas regras de negócio;
- 1.1.6.24. A solução deverá permitir administração, supervisão e operação remotas por meio de interfaces seguras, disponibilizando informações em tempo real sobre chamadas, filas, agentes, recursos operacionais e indicadores da plataforma, bem como acesso remoto às funcionalidades operacionais e administrativas compatíveis com a arquitetura ofertada, observados os mecanismos de autenticação, controle de acesso e segurança da informação definidos pela CONTRATANTE.

1.1.7. Software do Supervisor e Monitor

- 1.1.7.1. O Software de Supervisão e Monitoramento deverá disponibilizar recursos para gerenciamento, supervisão e acompanhamento da operação do Contact Center em tempo real, permitindo a administração das posições de atendimento, agentes, filas e demais recursos da plataforma;

- 1.1.7.2. A solução deverá disponibilizar interface web segura, acessível por meio dos principais navegadores de mercado, independentemente do sistema operacional da estação de trabalho, dispensando a instalação de softwares proprietários, quando compatível com a arquitetura ofertada;
- 1.1.7.3. O acesso deverá ocorrer mediante autenticação, observando os perfis de acesso definidos pela CONTRATANTE e utilizando protocolos seguros de comunicação.
- 1.1.7.4. A solução deverá permitir, no mínimo:
- a) ativar, desativar, bloquear e desbloquear posições de atendimento, conforme permissões do usuário;
 - b) alterar os estados operacionais dos agentes;
 - c) realizar login e logout de agentes, quando permitido pelo perfil de acesso;
 - d) configurar e alterar habilidades (skills), individualmente ou por grupos;
 - e) administrar filas, grupos de atendimento e campanhas, quando aplicável;
 - f) configurar tempos operacionais da plataforma, incluindo atendimento, pós-atendimento e demais parâmetros suportados pela solução;
 - g) colocar chamadas em espera;
 - h) realizar transferência de chamadas;
 - i) realizar conferências, quando suportado pela solução;
 - j) consultar usuários, ramais e grupos cadastrados na plataforma.
- 1.1.7.5. A solução deverá permitir supervisão operacional em tempo real, disponibilizando, no mínimo, as seguintes informações:
- a) agentes logados;
 - b) agentes disponíveis;
 - c) agentes em atendimento;
 - d) agentes em pós-atendimento;
 - e) agentes em pausa, com identificação dos respectivos tipos de pausa;
 - f) chamadas em fila;
 - g) chamadas em atendimento;
 - h) chamadas abandonadas;
 - i) maior tempo de espera;
 - j) tempo médio de atendimento (TMA);
 - k) tempo médio de espera (TME);
 - l) tempo médio de abandono, quando suportado pela solução;
 - m) nível de serviço;
 - n) percentual de abandono;

- o) identificação das chamadas em atendimento;
- p) identificação das filas e grupos de atendimento;
- q) ocupação dos agentes;
- r) ocupação das filas.

1.1.7.6. As informações deverão ser atualizadas em tempo real ou em intervalo compatível com a arquitetura da solução.

1.1.7.7. A solução deverá permitir aos supervisores, conforme perfil de acesso:

- a) acompanhar chamadas em andamento;
- b) transferir chamadas;
- c) recuperar informações da chamada em atendimento, incluindo origem, destino, fila de atendimento e demais informações disponibilizadas pela plataforma.

1.1.7.8. A solução deverá disponibilizar painéis de supervisão contendo indicadores operacionais apresentados por meio de tabelas, gráficos ou outros recursos visuais, permitindo, no mínimo:

- a) visualização consolidada e individual por agente;
- b) visualização por fila;
- c) visualização por grupo;
- d) visualização por campanha, quando aplicável;
- e) filtros por período;
- f) atualização em tempo real;
- g) personalização dos painéis conforme perfil do usuário.

1.1.7.9. A solução deverá permitir pesquisa e recuperação de registros operacionais utilizando um ou mais dos seguintes critérios:

- h) número de origem;
- i) número de destino;
- j) protocolo;
- k) agente;
- l) grupo de atendimento;
- a) fila;
- b) data e hora;
- c) intervalo de datas;
- d) tipo da chamada;
- e) situação da chamada.

1.1.7.10. A solução deverá disponibilizar relatórios operacionais e gerenciais contendo,

no mínimo:

- a) volume de chamadas recebidas;
- b) chamadas atendidas;
- c) chamadas abandonadas;
- d) tempo médio de atendimento;
- e) tempo médio de espera;
- f) nível de serviço;
- g) produtividade dos agentes;
- h) ocupação dos agentes;
- i) ocupação das filas;
- j) histórico das pausas.

1.1.7.11. Os relatórios deverão permitir exportação em formatos eletrônicos amplamente utilizados pelo mercado.

1.1.7.12. A solução deverá:

- a) disponibilizar acesso por interface web segura;
- b) utilizar protocolo HTTPS ou tecnologia equivalente para comunicação;
- c) implementar autenticação de usuários;
- d) permitir controle de acesso baseado em perfis;
- e) registrar trilhas de auditoria das operações administrativas realizadas pelos usuários autorizados;
- f) atender às políticas de segurança da informação e proteção de dados da CONTRATANTE.

1.1.8. Console de Atendimento do Operador

1.1.8.1. O Console de Atendimento do Operador constitui a interface de trabalho destinada à execução das atividades de atendimento, devendo integrar-se nativamente à solução de Comunicações Unificadas/PABX IP e aos demais componentes da plataforma de Contact Center.

1.1.8.2. A solução deverá disponibilizar interface de atendimento compatível com a arquitetura ofertada, acessível por meio de navegador Web ou aplicação cliente suportada pelo fabricante, independentemente do sistema operacional utilizado pela estação de trabalho.

1.1.8.3. O acesso ao console deverá ocorrer mediante autenticação, observando os perfis de acesso definidos pela CONTRATANTE e utilizando mecanismos seguros de comunicação.

1.1.8.4. A solução deverá permitir ao operador, no mínimo:

- a) atender, originar e finalizar chamadas, conforme as permissões atribuídas ao seu perfil de acesso;
- b) realizar consultas entre operadores, supervisores e demais usuários autorizados da plataforma;
- c) transferir chamadas, com ou sem consulta prévia;

- d) colocar chamadas em espera, utilizando música de espera ou outro tratamento configurado pela CONTRATANTE;
 - e) utilizar recurso de silenciamento (mute) durante o atendimento;
 - f) identificar automaticamente o número chamador, quando essa informação estiver disponível na rede de origem;
 - g) visualizar informações da chamada em atendimento;
 - h) consultar o diretório corporativo e os usuários autorizados da plataforma;
 - i) acessar o histórico das chamadas realizadas e recebidas pela posição de atendimento, conforme perfil de acesso.
- 1.1.8.5. A solução deverá permitir integração com os sistemas corporativos da CONTRATANTE, possibilitando a apresentação automática de informações relacionadas ao atendimento (Screen Pop), com base em dados como identificação do chamador, protocolo, CPF, matrícula ou outros identificadores definidos pelas regras de negócio.
- 1.1.8.6. A apresentação das informações deverá ocorrer de forma automática e em tempo real, quando disponível, reduzindo o tempo de atendimento e proporcionando maior eficiência operacional.
- 1.1.8.7. O Console de Atendimento deverá disponibilizar ao operador os recursos de telefonia compatíveis com seu perfil de acesso, incluindo, no mínimo:
- j) atendimento de chamadas;
 - k) retenção de chamadas;
 - l) consulta;
 - m) transferência;
 - n) conferência;
 - o) silenciamento (mute);
 - p) identificação do chamador;
 - q) acesso às funcionalidades operacionais disponibilizadas pela plataforma.
- 1.1.8.8. A interface deverá apresentar informações operacionais de forma clara, intuitiva e organizada, permitindo acesso rápido às funcionalidades necessárias ao atendimento.
- 1.1.8.9. A solução deverá permitir a personalização da interface, quando suportado pela plataforma, respeitados os perfis de acesso definidos pela CONTRATANTE.
- 1.1.8.10. A solução deverá possuir mecanismo de atualização que minimize ou elimine a necessidade de reinstalação manual nas estações de trabalho, preservando as configurações dos usuários e reduzindo impactos na operação.
- 1.1.8.11. A solução deverá ser compatível com os sistemas operacionais e navegadores suportados pelo fabricante, permitindo sua utilização independentemente da plataforma adotada pela CONTRATANTE.
- 1.1.8.12. A solução deverá:

- a) utilizar protocolos seguros para comunicação entre o console e a plataforma;
- b) permitir autenticação dos usuários;
- c) implementar controle de acesso baseado em perfis;
- d) registrar eventos operacionais e administrativos para fins de auditoria, quando aplicável;
- e) atender às políticas de segurança da informação e proteção de dados da CONTRATANTE.

1.1.9. Relatório em Tempo Real

1.1.9.1. O sistema de PABX/IP deverá disponibilizar os seguintes relatórios, em tempo real:

- a) Status dos operadores de teleatendimento e supervisores;
- b) Dados estatísticos dos grupos DAC. (Número de chamadas atendidas e realizadas, número de chamadas abandonadas, tempo médio de atendimento, tempo médio de espera e nível de eficiência, maior tempo em atendimento, tempo médio de desistência, maior tempo em espera, quantitativo de agentes em pós atendimento, quantitativo de chamadas na fila de atendimento e maior tempo de atendimento);
- c) Dados estatísticos dos serviços de URA. (Número de chamadas atendidas na URA, número de chamadas atendidas por opção menu, tempo médio de navegação);
- d) Todos os dados citados acima deverão ser apresentados também em um display (tela) visível para todo o ambiente operacional e gerencial, com recursos de alarmes visuais e sonoros.

1.1.10. Relatórios Históricos

1.1.10.1. O sistema de PABX/IP deverá disponibilizar os seguintes relatórios históricos:

- a) Os dados estatísticos do sistema para módulo de relatórios e dados estatísticos deverão ser armazenados por um ano on-line em um banco de dados externo ao equipamento;
- b) Ao configurar a emissão de um relatório, o usuário deverá possuir condições de selecionar os formatos adicionais de arquivo para serem emitidos: Texto (txt), Rich Text Format (.rtf), Excel (.xls) e Adobe (.pdf);
- c) Deverá ser possível emitir uma lista de emissão de relatórios, apresentando informações sobre os relatórios já emitidos, emissões programadas, relatórios sendo emitidos ou ainda notificação de erro de emissão;
- d) Deverá ser possível efetuar agendamento para emissão de relatório informando a data e hora que se deseja emitir;

1.1.10.2. Para fins gerenciais, visando o acompanhamento do desempenho do sistema, deverão ser disponibilizados relatórios estatísticos do DAC, os quais deverão apresentar as seguintes informações por chamadas:

- a) Estatística por Período, Hora, Dia e Mês;
- b) Dispositivo/Agentes de Estatística por Hora, Dia e Mês;
- c) Tráfego, Recebidas/Geradas, Atendidas, Pico;
- d) Fila de Espera.
- e) Lista Abandonadas em Fila,
- f) Lista Abandonadas Antes da Fila,
- g) Lista de Transbordo e Transferência;
- h) Agentes:
 - a. Resumo Quantitativo Atendimento,

- b. Atendimento (Médias),
- c. Distribuição de Tempo Logado,
- d. Estatística de Atendimento,
- e. Logins/Bloqueios/Monitoração,
- f. Lista de Chamadas Externas Geradas,
- g. Lista Chamadas Recebidas (DAC),
- h. Lista de chamadas Recebidas (não DAC);

1.1.10.3. Modelos de Relatórios:

- a) Estatística de chamadas atendidas, quantitativo de tempo de login no sistema por agente;
- b) Eventos Por agente;
- c) Login/logout;
- d) Login/logout/pausa;
- e) Campanha listagem de agentes;
- f) Campanha por equipe totalizada;
- g) Por campanha, agente e totalizador;
- h) Por campanha totalizada;
- i) Serviço desempenho por intervalo de tempo;
- j) Transferências por serviço;
- k) Relatório de chamadas DDD;
- l) Listas chamadas abandonadas;
- m) Listas chamadas atendidas;
- n) Relatório de chamadas Callback;
- o) Estatística de chamadas na URA;
- p) Porcentagem de chamadas transferidas para o Nível II, tanto da PA ativa quanto de chamadas da receptiva.

1.1.10.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso ao sistema de gerenciamento dos dados em tempo real do PABX IP. Deverá ser disponibilizado 2 acessos.

1.1.10.5. O sistema deve permitir a extração dos dados em formato csv

1.1.10.6. Deve ser disponibilizada a base de dados do PABX para uso pela Contratante. Essas informações devem ser atualizadas em tempo real em intervalos de 20 s. Essa forma de acesso deverá ser acordada entre a Contratante e Contratada.

- a) Não será permitido o uso de sistema via acesso remoto ou emulação com software semelhante
- b) O acesso deverá ser por meio do browser em sua versão mais atualizada utilizando protocolos de comunicação https e mediante endereço eletrônico a ser disponibilizado pela contratada
- c) Para acesso ao sistema não deverá ser necessário a liberação de Portas, fixação de IP ou instalação de arquivos no computador da CONTRATANTE.

1.1.11. Sistema de Gravação Digital de Voz

1.1.11.1. O Sistema de Gravação Digital do Atendimento deverá ser para uso da Contratante e terá as seguintes características:

- a) A solução deverá permitir a gravação integral das chamadas de voz realizadas ou recebidas pelos operadores, durante todo o período da interação, conforme as políticas de gravação definidas pela CONTRATANTE;
- b) As gravações deverão ser reproduzidas diretamente pela solução ou

- exportadas em formatos de áudio amplamente utilizados pelo mercado, ou, quando utilizados formatos proprietários, acompanhadas do respectivo mecanismo de reprodução disponibilizado pelo fabricante;
- c) Não será permitido o uso de sistema via acesso remoto ou emulação com software semelhante.
 - d) O acesso deverá ser por meio do browser em sua versão mais atualizada utilizando protocolos de comunicação https e mediante endereço eletrônico a ser disponibilizado pela contratada.
 - e) Para acesso ao sistema não deverá ser necessário a liberação de Portas, fixação de IP ou instalação de arquivos no computador da CONTRATANTE.
 - f) Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado.
 - g) O número de acessos deverá ser proporcional ao número de PA's contratadas, conforme tabela abaixo:

Número de PA's contratadas	Número de acessos
Até 15 PA's	4

- h) A consulta aos arquivos das gravações armazenadas no banco de dados deverá possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data inicial, data final, grupo, PA, localidade (DDD), número registrado, prefixo, ramal, descrição, origem ou destino das gravações;
- i) A solução deverá permitir a pesquisa, reprodução e exportação das gravações de chamadas, preservando sua integridade, qualidade e metadados associados, quando suportado pela solução. As gravações deverão poder ser exportadas em formatos de áudio amplamente utilizados pelo mercado ou em formato proprietário acompanhado do respectivo mecanismo de reprodução disponibilizado pelo fabricante, observados os perfis de acesso definidos pela CONTRATANTE e as políticas de segurança da informação e proteção de dados aplicáveis;
- j) Capacidade de gravação integral das conversações dos Operadores de teleatendimento e Supervisores no momento de atendimento;
- k) Capacidade de gravação de voz das posições de atendimento e supervisores;
- l) As gravações deverão ser efetuadas full time, com o prévio conhecimento dos respectivos interlocutores e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias online e por prazo indeterminado offline (backup), e deverão ficar sob a custódia da Contratada. Quando solicitado a CONTRATADA deverá disponibilizar as ligações gravadas para entrega à CONTRANTE;
- m) Gravação das ligações ativas realizadas;
- n) O sistema deverá ter 98 % de disponibilidade mensal;
- o) O sistema deverá apresentar-se todo em idioma português;

1.2. Plano de Contingência:

1.2.1. É de extrema importância que os serviços, não sofram descontinuidade. Assim, é

exigido que a Contratada providencie e disponibilize planos de contingência para as seguintes situações:

1.2.2. Contingência quanto as Instalações Físicas (Site Alternativo): A Contratada deverá disponibilizar site alternativo de contingenciamento, sem ônus para a Contratante, para ser ativado em um prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados da data de verificação da situação da contingência, com capacidade para prestação de, no mínimo, 40% (quarenta por cento) da demanda de serviços, mantendo os mesmos padrões de qualidade no atendimento originalmente contratado.

1.2.3. Para contingência de energia elétrica do Site Principal a Contratada deverá disponibilizar sistemas de *no-break* e/ou grupo gerador de emergência com capacidade para manter todo o site operante por no mínimo 8 (oito) horas;

1.2.4. Manter quadro mínimo de 50% (cinquenta por cento) das PA's contratadas para cada horário, em caso de greve dos atendentes da CONTRATADA, visto que se trata de serviço essencial à população, sob pena de multa diária de 2% (dois por cento) do faturamento mensal, limitado a 10% (dez por cento);

1.2.5. Demais condições: a Contratada deverá disponibilizar estrutura com todos os recursos tecnológicos necessários à prestação dos serviços contratados, redundantes, tais como: No-break, PABX/DAC, linhas de comunicação, servidores de rede e de banco de dados, garantindo com isso a prestação dos serviços contratados de forma continuada em situações de causas fortuitas ou força maior, como incêndio, alagamento, panes em sistemas de processamento e comunicação, entre outros;

1.2.6. O backup do atendimento deverá ser mantido com cópias de segurança interna e externa, de todas as informações registradas em função dos atendimentos realizados, por meio do teleatendimento receptivo, na forma humana e eletrônica, bem como dos contatos efetuados por meio do teleatendimento ativo, especialmente na forma humana. As cópias de segurança (back-up) externa deverão ser armazenadas em ambiente distinto do Centro de Processamento de Dados – CPD que irá gerar o back-up;

1.2.7. Durante o período de contingência, a Contratada deverá disponibilizar as informações sobre o desempenho da operação no formato e periodicidade acordados com a Contratante.

1.3. Pesquisa de Satisfação.

1.3.1. É a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Contratada e que objetiva aferir a percepção dos usuários quanto ao atendimento recebido;

1.3.2. A Pesquisa de Satisfação deverá ser realizada de forma eletrônica por meio da Unidade de Resposta Audível – URA;

1.3.3. A URA para a realização da pesquisa deverá ter a possibilidade de gravação de até 3 perguntas contendo cada uma, até 5 opções de respostas.

1.3.4. A URA deverá informar, em 100,00% das ligações atendidas, que ao final do atendimento o cliente será encaminhado para a Pesquisa de Satisfação;

1.3.5. A Pesquisa de Satisfação realizada pela Unidade de Resposta Audível (URA) será produzida pela Contratada e validada pela Contratante;

1.3.6. A Contratada deverá fornecer relatório da Pesquisa de Satisfação à Contratante sempre que solicitado e também deverá ser disponibilizado seu acesso via web.

2. Requisitos de suporte técnico com substituição de peças e atualização de versão de

2.1. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico corretivo e preventivo para todos os componentes da solução por ela fornecidos, contemplando a correção de falhas, aplicação de patches de segurança, atualizações de versões de software, manutenção das integrações, ajustes de configuração e demais ações necessárias para garantir a disponibilidade e o correto funcionamento da solução durante toda a vigência contratual. Caso a CONTRATADA forneça equipamentos específicos para a operação da solução, será de sua responsabilidade a manutenção e a substituição desses equipamentos ou de seus componentes quando apresentarem defeito, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

2.2. A contratada deverá fornecer suporte aos usuários da contratante, quando solicitado, para garantir o acesso e utilização dos sistemas e soluções afim de prover acessos aos dados de acompanhamento dos atendimento e PA's, estatísticas da operação, monitorias para IQA, relatórios e informações pertinentes a prestação de serviço.

3. Requisitos de Instalação, configuração e estrutura operacional.

3.1. Instalações Físicas:

3.1.1. As instalações físicas deverão ter capacidade de abrigar posições de atendimento suficientes para atender plena e regularmente a execução do contrato. A Contratada deverá prever crescimento em suas instalações físicas, para futuras expansões dos serviços.

3.1.2. O ambiente para a prestação do serviço deverá ser refrigerado, confortável e acusticamente isolado com as características tecnológicas e de mobiliários discriminadas neste Termo de Referência e deverá ser certificado pelo Corpo de Bombeiros através do AVCB (Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros). O ambiente estará sujeito a vistoria e aprovação prévia da Contratante;

3.1.3. Os acessos aos ambientes e estruturas físicas da Contratada, por onde houver tráfego de quaisquer informações relativas aos usuários dos serviços públicos e/ou administrativos, deverão ser totalmente restritos;

3.1.4. As entradas deverão ser equipadas com sistema automático de controle de acesso;

3.1.5. O acesso às demais instalações físicas da Contratada onde serão realizados os serviços deverá ser permitido somente às pessoas autorizadas.

3.1.6. A Contratada deverá disponibilizar em suas instalações físicas os seguintes ambientes devidamente mobiliados, a saber:

- a) Site de operação: A CONTRATADA deverá disponibilizar ambiente operacional compatível com as atividades de teleatendimento, observando integralmente a NR-17 e seu Anexo II, bem como as demais normas de saúde, segurança e ergonomia aplicáveis.
- b) Mobiliário, constituído de: As posições de atendimento deverão possuir mobiliário ergonômico compatível com a NR-17, incluindo mesas, cadeiras, apoios e demais recursos necessários ao conforto e à saúde ocupacional dos operadores.
- c) Os dispositivos de áudio deverão atender aos requisitos ergonômicos e de segurança previstos na NR-17, possuir proteção acústica, qualidade adequada para comunicação por voz e ser compatíveis com a solução ofertada.
- d) Os equipamentos disponibilizados deverão possuir capacidade de

- processamento, memória, armazenamento e recursos gráficos compatíveis com a execução simultânea das aplicações utilizadas pela operação, garantindo desempenho adequado durante toda a jornada de trabalho.
- e) Cada usuário deverá possuir credenciais individuais e intransferíveis, observando as políticas de autenticação, controle de acesso e segurança da informação da CONTRATANTE.
 - f) Sala de treinamento: capacidade para no mínimo 30 (trinta) cadeiras tipo universitária, contendo no mínimo 25 (vinte e cinco) microcomputadores (seguindo as especificações mínimas acima) com acesso à internet em cada microcomputador.
 - a. A sala de treinamento deve ter recursos de multimídia, datashow, quadro branco e uma mesa com cadeira para o instrutor, sendo que tais recursos devem estar disponíveis em rede a um microcomputador com as mesmas especificações do ponto acima.
 - b. A sala de treinamento poderá estar localizada em espaço diferente onde funcionará o atendimento.
 - c. Local equipado com mesas com cadeiras para refeições, fornos de micro-ondas, geladeiras, bebedouros, televisão e computadores com acesso à Internet livre ou espaço equivalente para atendimento às regras da NR17;
 - g) Local para equipe de monitores, equipada com os mesmos recursos de uma PA e uma impressora a laser.
 - h) Local para coordenação: ambiente mobiliado devidamente apropriado à função com microcomputadores seguindo as especificações mínimas acima;
 - i) Guarda-Volumes: área reservada para guardar objetos dos operadores contemplando armário de aço com chaves;
 - j) Banheiros: com instalações para Portadores de Necessidades Especiais - PNE;
 - k) Sala para reunião: equipada com mesa para, no mínimo, 20 (vinte) posições e cadeiras, um microcomputador com acesso à internet, data show ligado ao microcomputador e sistema de sonorização com mínimo de duas acústicas caixas que consigam propiciar áudio para todo o ambiente, essa sala poderá ser compartilhada com outros Contratantes da empresa.
 - l) Centro de Processamento de Dados: ambiente devidamente dimensionado para receber equipamentos de suporte técnico operacional;
 - m) Deverão ser disponibilizados ramais e aparelhos telefônicos utilizando a rede de telefonia da CONTRATADA para atender aos ambientes onde se fizer necessário, inclusive sala de reuniões.

3.2. Recursos Humanos:

3.2.1. Operador Tipo I

3.2.1.1. Perfil

- a) Escolaridade mínima: Ensino Médio Completo;
- b) Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- c) Conhecimento básico de Internet
- d) Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ou Linux;
- e) Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- f) Capacidade comportamental para obedecer às normas e procedimentos rotineiros;
- g) Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook

3.2.1.2. Atribuições básicas:

- a) Realizar o teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- b) Proceder ao atendimento observando técnicas de atendimento/scripts; Atualização e/ou inclusão de dados dos usuários nos sistemas da Contratada;
- c) Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários da Central de Atendimento e ao pessoal da Contratada, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada, atuando, inclusive, como ouvidoria;
- d) Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- e) Agir com calma e tolerância frente às situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado;
- f) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.
- g) Consultar o Supervisor ou Agente de Apoio, em caso de dúvidas ou ausência de informações.

3.2.2. Supervisor

3.2.2.1. Perfil

- a) Deverá estar com curso de ensino superior em andamento; técnicas de relacionamentos interpessoais; experiência profissional na função de no mínimo 6 (seis) meses;
- b) Amplo domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access);
- c) Amplo conhecimento de Internet;
- d) Conhecimentos em indicadores de performance de Central de Atendimento ativo e receptivo (nível de serviço, taxa de abandono, produtividade, taxa de conversão das ligações ativas etc.);
- e) Conhecimentos para elaborar e interpretar relatórios operacionais e gerenciais;
- f) Conhecimentos para elaborar os roteiros de argumentações (“scripts”);
- g) Boa redação;
- h) Raciocínio lógico, matemático;
- i) Bom relacionamento interpessoal;
- j) 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);
- k) Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- l) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- m) Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- n) 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 procedimentos rotineiros;
- o) Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços;
- p) Disciplina e assiduidade;

- q) Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e encaminhamento de soluções adequadas;
- r) Desejável ter conhecimento d Normas ISO 9001:2000, das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade.

3.2.2.2. Atribuições básicas

- a) Reportar-se ao Coordenador da central de atendimento, para fins de gestão da operação do atendimento;
- b) Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os operadores responsáveis pelo teleatendimento receptivo;
- c) Organizar e distribuir as tarefas entre os operadores responsáveis pelos serviços
- d) de retorno das solicitações e teleatendimento ativo;
- e) Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;
- f) Elaboração de relatórios de acompanhamento dos serviços executados;
- g) Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os clientes e operadores;
- h) Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos operadores;
- i) Instruir, orientar e treinar os operadores quanto a melhor forma de atendimento a casos rotineiros e a casos especiais, inclusive aperfeiçoar e atualizar scripts;
- j) Comunicar imediatamente ao Coordenador qualquer problema relativo ao plano de ocupação das Posições de Atendimento;
- k) Analisar e atestar o relatório de frequência (controle do horário de chegada e saída dos operadores, descansos, escalas, etc.);
- l) Consolidar as escalas de férias dos operadores sob sua responsabilidade;
- m) Monitoramento das sugestões e reclamações relatadas pelos clientes, para posterior encaminhamento ao Gerente;
- n) Coordenação da realização de ativo para complementação de dados cadastrais dos clientes;
- o) Acompanhamento da produtividade da central de atendimento (ativo e receptivo);
- p) Esclarecimento de dúvidas dos operadores;
- q) Identificação de necessidade de treinamentos, capacitações e reciclagens de operadores;
- r) Solicitação de materiais e recursos de expediente para o pleno funcionamento do setor;
- s) Promoção das substituições e/ou contratações que se façam necessárias;
- t) Planejar, organizar, controlar, acompanhar e orientar a avaliação periódica de desempenho dos operadores e das atividades e projetos da sua área de atuação;
- u) Estimular o autodesenvolvimento, capacitar, motivar, integrar e envolver as pessoas sob o seu comando para a execução dos processos e alcance dos resultados estabelecidos.

3.2.3. Monitor

3.2.3.1. Perfil

- a) Escolaridade mínima: Estar com curso de ensino superior em andamento;

- b) Amplo domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access);
- c) Amplo conhecimento de Internet;
- d) Domínio da língua portuguesa escrita e falada;
- e) Experiência mínima de 6 (seis) meses nas atividades de atendimento;
- f) Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- g) Raciocínio lógico, matemático;
- h) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- i) Capacidade de avaliação e síntese; comportamento ético;
- j) Amplo conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento em uso;
- k) Facilidade em avaliar desempenho;
- l) Habilidades de monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- m) Maturidade Emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- n) Desejável ter conhecimento de Normas ISO 9001:2000, das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade.
- o) Atribuições básicas
- p) Efetuar escuta sistemática das gravações de atendimento dos operadores, preenchendo relatórios de avaliação, a serem definidos em conjunto pela Contratada e a Contratante;
- q) Promover a avaliação individual e periódica dos operadores;
- r) Elaborar, avaliar e propor cursos, treinamentos e reciclagens visando o aprimoramento e procedimentos do serviço de atendimento.
- s) Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;
- t) Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os clientes e os operadores;
- u) Preenchimento das avaliações de qualidade e desempenho dos atendimentos;
- v) Realizar o controle e arquivamento de documentos e arquivos lógicos;
- w) Elaborar relatórios das atividades desenvolvidas.

3.2.4. BackOffice

3.2.4.1. Perfil

- a) O BackOffice deverá ter Ensino Médio Completo
- b) Amplo domínio de microinformática, software de produtividade (MS Office) e Internet;
- c) Experiência mínima de 2 (dois) ano nas atividades de atendimento;
- d) Conhecimento básico de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional;
- e) Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- f) Bons conhecimentos de português, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita;
- g) Capacidade de síntese;
- h) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços; Desejável ter conhecimento de Normas ISO 9001:2000, das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade.

3.2.4.2. Atribuições básicas:

- i) Controlar o arquivamento e organização de documentos;
- j) Registro de protocolos, entrega de requisições e documentos no RH (auxílio creche, pedidos de vale-transporte, etc) Acompanhamento de demandas feitas ao RH Marcação de férias;
- k) Atualização, impressão e recolhimento de assinaturas da folha de ponto dos operadores;
- l) Consolidação de quaisquer tipos de levantamentos estatísticos solicitados pela coordenação/gerência. (Ex: levantamento de operadores que irão folgar na es cala de um feriado; levantamento de quantidade de operadoras grávidas na operação; entre outros);
- m) Efetuar a entrega ou a retirada de quaisquer tipos de documentação nas unidades de apoio da operação como RH e Monitoria de Qualidade.
- n)

3.2.5. Coordenador

3.2.5.1. Perfil Profissional

- a) Escolaridade mínima: Ensino superior completo, com experiência mínima de 3 (três) anos nas atividades de gestão e coordenação de equipes de teleatendimento;
- b) Amplo domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access);
- c) Conhecimento amplo de métodos de aplicação e avaliação, processos e ferramentas e gestão organizacional e da qualidade;
- d) Amplo conhecimento de Internet;
- e) Domínio técnico de métricas de call center;
- f) Capacidade de síntese e interpretação;
- g) Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional;
- h) Conhecimentos e experiência em didática;
- i) Dinamismo na busca de soluções para melhoria dos processos e serviços;
- j) Necessário apresentar as seguintes habilidades e atitudes:
 - a. Percepção: capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade;
 - b. Controle emocional: capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes;
 - c. Liderança: habilidade para conduzir a equipe e elaborar atividades motivacionais, de forma a atender às necessidades de trabalho, em sua área de atuação;
 - d. Assimilação: capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações;
 - e. Iniciativa: disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, as situações que fujam de sua rotina de trabalho;
 - f. Responsabilidade: capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes, controle e desempenho de sua equipe;
 - g. Habilidade interpessoal: capacidade de administrar conflitos, dar e receber feedback, em como apresentar facilidade de comunicação, de argumentação e de relacionamento social;
 - h. Estabilidade emocional: capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho;

- i. Enquadramento às normas: capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré-estabelecidos;
- j. Autoconfiança: capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exija tomada de decisão;
- k. Flexibilidade: capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos;
- l. Organização: capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação e conduzir reuniões;
- m. Comunicação: capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;
- n. Atenção concentrada: capacidade para responder, de forma adequada, às diversas estimulações advindas do meio, simultaneamente;
- o. Discrção: ter discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;
- p. Postura: capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos;
- q. Criatividade: capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras;
- r. Comprometimento: engajar-se à visão, missão, objetivos, metas e diretrizes dos Contratantes, cujas operações estejam sob sua responsabilidade;
- k) Desejável ter conhecimento de Normas ISO 9001:2000, das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade.

3.2.5.2. Atribuições básicas

- l) Responder pela gestão do contrato, atuando como o elemento de ligação entre a Contratada e a Contratante;
- m) Cuidar das questões administrativas relacionadas aos empregados da Contratada;
- n) Gerenciar, coordenar, avaliar e orientar, tecnicamente, as atividades de planejamento, controle e execução, na sua área de atuação;
- o) Elaborar os relatórios gerenciais solicitados;
- p) Estabelecer padrões de atendimento, para garantir a excelência dos serviços, a serem submetidos para análise da Gerência;
- q) Analisar os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e alterações de métodos, procedimentos/rotinas e sistemas informatizados, visando garantir um elevado grau de satisfação dos clientes;
- r) Acompanhar e conferir as medições de serviços realizadas e consolidar em relatório a ser apresentado à Contratante;
- s) Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços;
- t) Realizar reuniões periódicas, com toda a equipe de Supervisores, para fins de coordenação dos esforços, de alinhamento da estratégia e dos objetivos, de motivação e de capacitação profissional dos profissionais participantes, facilitando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe de Supervisores;
- u) Participar de reuniões de coordenação dos esforços, alinhamento da estratégia e dos objetivos, motivação e de capacitação profissional dos colaboradores de nível gerencial e operacional, e atuar, junto com os representantes da Contratante acompanhando os resultados obtidos, no que tange aos aspectos qualitativo e quantitativo;
- v) Garantir a qualidade e coerência das respostas recebidas dos atendimentos especializados;

3.2.6. Analista de Qualidade

3.2.6.1. Perfil

- a) Escolaridade mínima: Ensino superior completo ou em andamento;
- b) Ter experiência mínima de 1 (um) ano em operações e qualidade em centrais de atendimento;
- c) Experiência em ferramentas de gestão de força de trabalho para dimensionamento de centrais de atendimento;
- d) Amplo domínio de microinformática; Windows e Office (Word, Excel e Access);
- e) Amplo conhecimento de Internet;
- f) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- g) Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada;
- h) Capacidade analítica, interpretativas e sintéticas;
- i) Desejável ter conhecimento de Normas ISO 9001:2000, das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade.

3.2.6.2. Atribuições básicas

- a) Acompanhamento do calendário de eventos, sazonalidades e afins;
- b) Realizar pesquisas nos meios de comunicação a respeito dos serviços prestados pela central de atendimento;
- c) Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os scripts;
- d) Organizar e manter atualizado o manual de qualidade dos serviços;
- e) Disponibilizar relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta on-line, via web;
- f) Elaborar relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise dos serviços prestados pela central de atendimento;
- g) Realizar auditoria de qualidade das bases de conhecimento e scripts da central de atendimento.
- h) Adoção de procedimentos para correta classificação das solicitações entrantes;
- i) Controle do envio e retorno das solicitações sem solução no nível da Contratada à Contratante;
- j) Modelar os processos e efetuar o levantamento das informações que irão compor os roteiros de atendimento (scripts) de novas operações;
- k) Realizar auditoria periódica de qualidade das bases de conhecimento, scripts, cadastro de chamadas e demais tabelas do ambiente de banco de dados da central de atendimento. Os resultados dessa auditoria deverão ser confrontados com as análises da monitoria e dos analistas de qualidade de tráfego.
- l) Analisar os sistemas informatizados que irão alimentar a nova operação;
- m) Criar modelos de entidade e relacionamento para sustentação operacional na comunicação e atualização de dados;
- n) Compilar questionamentos para geração de scripts;
- o) Adequação e retroalimentação dos roteiros de atendimento (scripts) no banco de dados.

3.2.7. Analista de Tráfego

3.2.7.1. Perfil

- p) Escolaridade mínima: Ensino superior completo ou em andamento;
- q) Ter experiência mínima de 2 (dois) anos em operações e análise de tráfego na área de centrais de atendimento;
- r) Experiência em ferramentas de gestão de força de trabalho para dimensionamento de centrais de atendimento;
- s) Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade;
- t) Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada;
- u) Amplo domínio de microinformática; Windows e Office (Word, Excel e Access);
- v) Amplo conhecimento de Internet;
- w) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- x) Capacidade analítica, interpretativas e sintéticas;
- y) Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas inclusive em situações de emergência/não previstas;
- z) Possuir raciocínio lógico matemático;
- a) Desejável ter conhecimento de Normas ISO 9001:2000, das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade.

3.2.7.2. Atribuições básicas

- a) Executar análise de dados e manutenção de modelos;
- b) Analisar a evolução de todos os relatórios gerados pela área;
- c) Interface com usuário para apresentação de resultados e ações estratégicas da área;
- d) Construção de curvas de chamadas;
- e) Elaboração de escalas de trabalho e folgas, construção e acompanhamento intradiário, diário e mensal da assertividade do “Forecast” (curvas de previsões);
- f) Acompanhar a aderência a escala de trabalho;
- g) Monitorar a central de atendimento em tempo real, promovendo ajustes imediatos para correção do desvio de performance;
- h) Acompanhamento de ligações da central de atendimento, visando aumento da produtividade;
- i) Analisar, acompanhar e avaliar o tráfego dos troncos de entrada/saída de telefonia da central de atendimento, repassando aos representantes da Contratante diariamente informações da performance e disponibilidade dos mesmos.
- j) Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas inclusive em situações de emergência/não previstas.

3.2.8. Gerente

3.2.8.1. Perfil

- a) Escolaridade mínima: Ensino superior completo, conhecimentos avançados de informática;
- b) Experiência profissional comprovada de 02 (dois) anos em Coordenação e/ou Gerência de operações de Teleatendimento;
- c) Desejável ter conhecimento de Normas ISO 9001:2000, das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade.

3.2.8.2. Atribuições básicas

- d) Elaborar planos de trabalho, de forma a definir e estabelecer, com a equipe de Supervisores e Coordenadores da Contratada, a sequência lógica das atividades e das estratégias de atuação;
- e) Dimensionar os recursos humanos, materiais e financeiros a serem alocados na prestação dos serviços contratados;
- f) Acompanhar, com a Equipe de Supervisão e Coordenação da Contratada, o resultado obtido, no que tange aos aspectos qualitativo e quantitativo, verificando o perfeito funcionamento das equipes envolvidas na execução dos serviços contratados;
- g) Estabelecer e rever procedimentos, com a Equipe de Supervisão e Coordenação da Contratada, definindo estratégias e competências de atuação, de forma a propor medidas de racionalização, visando à maximizar o aproveitamento dos recursos empregados;
- h) Acompanhar e avaliar, na sua área de atuação, os resultados atingidos, comparando os com as metas estabelecidas;
- i) Gerenciar, coordenar, avaliar e orientar, tecnicamente, as atividades de planejamento, controle e execução, na sua área de atuação, acompanhando os resultados, visando a atender a demanda e o grau de satisfação dos clientes, promovendo a otimização e a maximização da efetividade dos serviços prestados;
- j) Realizar reuniões periódicas, com toda a equipe de Supervisores e Coordenadores, para fins de coordenação dos esforços, de conscientização dos objetivos, de motivação e de capacitação profissional dos profissionais participantes, facilitando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe de Supervisores;
- k) Elaborar, avaliar e propor cursos, treinamentos, reciclagens, manuais administrativos e técnicos, visando ao aprimoramento dos métodos e dos procedimentos utilizados pelas equipes envolvidas nas atividades.

3.2.9. Técnico em Informática

3.2.9.1. Perfil:

- a) Experiência de três anos na atividade, Ensino médio completo e no mínimo curso técnico ou profissionalizante em área relacionada à atividade.
- b) Conhecimentos em língua portuguesa (excelente em leitura e muito bom em escrita e comunicação oral) e língua inglesa (bom em leitura, escrita e comunicação oral).
- c) Conhecimentos em sistemas operacionais: Essencial: Windows/Linux – instalação e configuração do sistema operacional, incluindo, entre outros, dispositivos de hardware, serviços de rede, impressão e softwares aplicativos como leitores de e-mail, navegadores, editores de texto e planilhas;
- d) Desejável: Conhecimentos básicos/intermediários sobre serviços, protocolos e ferramentas diversas como: – Linux/Solaris: ssh, scp, dns, nslookup, host, tar, dhcp, ftp, telnet, icmp, smtp, pop, imap, nfs, ntp, samba, sar, top, prstat, ps, grep, vi, entre outros; e Windows: regedit, nslookup, ping, ipconfig, gerenciador de tarefas, visualizador de eventos, registro de DLLs, instalação/desinstalação de aplicativos, configurações de segurança, entre outros. Conhecimentos em rede de computadores:
- e) Essencial: Conceitos básicos sobre arquitetura de redes locais (LANs) e

Internet. Ex.: protocolos, meio físico, equipamentos, ferramentas e serviços. Conceitos básicos de segurança – vírus, cavalo de tróia, spyware, software antivírus, filtro de spam, firewall, proxy, criptografia e certificados digitais. Desejável: Conhecimentos básicos/intermediários em shell script, awk e perl.

3.2.9.2. Atribuições:

- f) Atendimento de chamados para resolução de problemas de hardware e software dos computadores Instalação de softwares
- g) Configuração dos computadores
- h) Análise de problemas apresentados pelos computadores

3.2.10. Instrutor

3.2.10.1. Perfil

- i) Deverá estar com curso de ensino superior concluído ou em andamento;
- j) Experiência em aplicação de treinamentos de no mínimo 1 (um) ano;
- k) Domínio da língua portuguesa oral e escrita;
- l) Fluência, clareza e objetividade;
- m) Sensibilidade social;
- n) Boa dicção e audição;
- o) Raciocínio lógico;
- p) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- q) Capacidade de agir com calma e tolerância frente a situações adversas.

3.2.10.2. Atribuições básicas

- r) Preparar e ministrar atividades teóricas e práticas conforme item 4.
- s) Orientar, acompanhar e avaliar o aprendizado da equipe de atendimento;
- t) Preparar equipamentos e materiais necessários à realização das tarefas pelos participantes e treinados;
- u) Colaborar no processo de seleção de candidatos;
- v) Emitir pareceres técnicos, fornecer dados e elaborar relatórios pertinentes às suas funções.

3.3. Plano de Ocupação:

3.3.1. A implantação dos serviços deverá contemplar a execução de toda a infraestrutura física e tecnológica, bem como a contratação e treinamento dos recursos humanos necessários para o início da operação, no prazo máximo acordado.

3.3.2. Durante a implantação dos serviços, a Contratada deverá absorver, com o auxílio e orientação da Contratante, os conhecimentos necessários para a assunção dos serviços.

3.3.3. A equipe de profissionais alocados à prestação dos serviços de operação deverá contemplar as funções de Operadores, Monitores, Supervisores, BackOffice, Analista de Qualidade, Analista de Tráfego, Coordenador e Gerente;

3.3.4. Proporcionalidade da ocupação dos cargos:

- a) 01 (um) Supervisor a cada turno, dedicado.
- b) 01 (um) Monitor.
- c) 01 (um) BackOffice.

- d) 01 (um) Coordenador de Operação.
- e) 01 (um) Analista de Qualidade.
- f) 01 (um) Coordenador de Qualidade.
- g) 01 (um) Analista de tráfego.
- h) 01 (um) técnico de informática para atendimento às operações no período de 07:00hs às 19:00hs.
- i) 01 (um) instrutor de treinamento.
- j) 01 (um) Gerente.

3.2.10.3. O SLA de disponibilidade de PA's deve seguir o quadro abaixo:

NÍVEL DE SEVERIDADE	PRAZO PARA SOLUÇÃO DA DISPONIBILIDADE
CRÍTICO	02 horas úteis
ALTO	04 horas úteis
MÉDIO	08 horas úteis
BAIXO	40 horas úteis
DESCRIÇÃO DOS NÍVEIS DE SEVERIDADE	
CRÍTICO	Incidente com paralisação do serviço ou parte importante dele, que impacte na falta de atendimento total ao cliente ou comprometimento gravíssimo de dados, processos ou ambiente.
ALTO	Incidente com paralisação de parte do serviço, que ocasione a degradação ou indisponibilidade parcial no atendimento ao cliente ou comprometimento grave de dados, processos ou ambiente.
MÉDIO	Incidente sem paralisação do serviço, porém com comprometimento de dados, processos ou ambiente.
BAIXO	Incidente sem paralisação do serviço e pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processos ou ambiente.

3 . 3 . Home Office:

3.3.1. Para as Posições de Atendimento descritas no objeto desse Termo de Referência é facultado à Contratada o uso de PA's em Home Office ou em seu ambiente para os serviços de atendimento, análise de tráfego e monitoria.

3.3.2. O serviço de Home Office deverá contar com a mesma infraestrutura e equipamentos do ambiente da Contratada, especificados conforme legislação vigente (NR-17), do Ministério de Trabalho e Emprego e pelo item 3 deste Anexo I - A.

3.3.2.1. A contratada deverá enviar técnico para avaliar a infraestrutura do ambiente Home Office e, caso não seja compatível, adequar as instalações de forma a atender aos requisitos pedidos.

3.3.3. O monitoramento do serviço de Home Office deverá ser realizado da mesma forma que é feito no ambiente de trabalho, conforme especificado neste Termo de Referência.

3.3.4. Todos os indicadores, deveres e responsabilidades desse contrato devem ser atendidos pelas PA's Home Office.

3.4. Horário de Atendimento:

3.4.1. Os serviços prestados deverão obedecer ao seguinte horário de funcionamento:

3.4.2. Unidade de Resposta Audível (URA): disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais;

3.4.2.1. Atendimento Receptivo Humano:

3.4.2.1.1. De segunda a domingo, no horário de 07:00 às 19:00hs;

3.4.2.1.2. No horário de 19:00 as 7:00hs não haverá atendimento humano, devendo possibilitar o cliente gravar a sua demanda, que após gravada deve ser disparado um e-mail, com o arquivo de áudio anexado, para atendimento@prodemge.gov.br.

3.4.2.2. Teleatendimento Ativo:

3.4.2.2.1. De segunda a sexta-feira, no horário de 07:00 às 19:00 horas e aos sábados das 09:00 às 16:00 horas;

3.4.2.2.2. A Contratante poderá, para contatos internos, definir outros horários para o funcionamento do teleatendimento ativo.

3.4.3. Apoio ao Atendimento (Back office): de segunda a sexta-feira, no horário de 07:00 às 19:00 horas.

3.4.4. Em finais de semana e feriados, a escala de operadores poderá ser reduzida em comum acordo entre a Contratante e a Contratada. O pagamento será proporcional a quantidade de PA's disponibilizadas nos finais de semana.

4. Plano de Treinamento e Programas de Capacitação

4.1. A Contratada apresentará para conhecimento, análise e prévia aprovação, pela Contratante, em prazo, máximo, de 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do Contrato, um Plano de Treinamento, Desenvolvimento e Capacitação dos Profissionais a serem alocados na execução dos serviços contratados;

4.2. Dentre as ações e exames de admissão, a Contratada deverá submeter os atendentes a exame com fonoaudiólogo(a), de forma a garantir a correta comunicação nos atendimentos;

4.3. Os treinamentos, reciclagem e aperfeiçoamento contínuo dos operadores e supervisores, relativos às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais, capacitação, riscos da atividade e outros, previstos na Portaria N° 09 do M.T.E., de 30 de março de 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento, são responsabilidade da Contratada e deverão ser ministrados por instrutores especializados, custeados integralmente por essa;

4.4. Os instrutores escolhidos pela Contratada, após o treinamento, serão submetidos a avaliação sobre o conteúdo ministrado. Serão considerados aptos para ministrarem o treinamento os instrutores que obtiverem aproveitamento mínimo de 90%, além de assiduidade de 100% durante os dias de treinamento que deverá ser comprovada por uma lista diária de presença devidamente assinada pelos participantes do curso;

- 4.5. Para os operadores responsáveis para atendimento deficientes auditivos e de fala a Contratada será responsável por realizar o treinamento de técnicas de atendimento, operação do hardware e software, bem como nos requisitos que se fizerem necessários para a realização desse atendimento.
- 4.6. Quando houver a troca de operadores responsáveis pelo atendimento aos deficientes auditivos e de fala, a Contratada será responsável pelo treinamento desses novos operadores nas técnicas de atendimento, operação do hardware e software, bem como nos requisitos que se fizerem necessários para a realização desse atendimento.
- 4.7. O treinamento inicial será coordenado por funcionários da Contratante com acompanhamento de pessoal específico da Contratada, denominado 'Multiplicador'. O Multiplicador é responsável por captar os serviços e ministrar o curso para as turmas futuras, por meio de material que deverá ser constante e previamente validado por técnicos da Contratante, responsáveis pelos serviços que serão informados na Central;
- 4.8. A Contratante disponibilizará, para cada segmento específico, o treinamento inicial para os profissionais da Contratada (planejamento, instrutores e originais do material didático), que a partir desse momento, terá a responsabilidade de multiplicar esses conhecimentos para seus colaboradores, durante toda a execução do contrato, bem como os demais recursos, inclusive reprodução dos materiais de treinamento aos treinandos e disponibilização de multiplicadores e local adequado;
- 4.9. O referido Plano de Treinamento, Desenvolvimento e Capacitação deverá prever ainda a realização obrigatória de reciclagens, com intervalo de, no máximo, 02 (dois) meses;
- 4.10. A Contratada poderá utilizar-se de outras formas de treinamento, adotando, por exemplo, os recursos de *e-learning* e de rich media, desde que autorizada pela Contratante;
- 4.11. Os cursos de treinamento inicial e aperfeiçoamento contínuo dos profissionais contratados, de reciclagem, relativos às técnicas de atendimento telefônico e posturas profissionais específicas ao teleatendimento e, por fim, de capacitação sobre os riscos da atividade (Portaria nº 09 do M.T.E., de 30 de março de 2007, que aprova o Anexo II da NR17), deverão ser realizados por instrutores especializados da Contratada;
- 4.12. Programas de Capacitação
- 4.12.1. O programa de capacitação dos novos profissionais é parte integrante do processo seletivo que deverá ser executado pela Contratada. O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Atendimento. Sua aplicação será de acordo com perfis de cargos definidos e deverá abordar, no mínimo, os seguintes assuntos:
- a) Contextualização sobre Central de Atendimento;
 - b) Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;
 - c) Padrões de Atendimento Telefônico;
 - d) Legislação vigente sobre teleatendimento e Código de Ética do setor;
 - e) Sigilo profissional;
 - f) Conhecimentos básicos sobre a Contratante e seus produtos;
- 4.12.2. O conteúdo do programa de capacitação dos operadores e supervisores, referente aos produtos, sistemas, serviços e os procedimentos para o desenvolvimento das atividades, serão fornecidos pela Contratante aos multiplicadores da Contratada, ficando estes encarregados de treinar os operadores e supervisores.
- 4.12.3. A Contratada, deverá ministrar treinamentos relativos à reciclagem para todos os operadores e supervisores. O programa de reciclagem deverá prever, no mínimo, 2 (duas) horas mensais e não consecutivas de treinamento para cada profissional e

deve levar em consideração as deficiências encontradas durante os monitoramentos realizados.

4.12.4. A Contratada deverá comunicar à Contratante a necessidade identificada de reciclagem dos operadores em produtos, serviços e sistemas, para que a Contratante providencie o repasse das informações necessárias aos instrutores da Contratada, que atuarão na disseminação dos conteúdos.

4.12.5. A realização das atividades de capacitação de pessoal, independentemente de solicitação da Contratante, é obrigatória principalmente nos seguintes casos:

- a) Novos serviços e sistemas para atendimento;
- b) Disseminação, atualização de roteiros de atendimento (Scripts) de novas informações;
- c) Demandas sazonais;
- d) Ação corretiva, quando observada não conformidade no atendimento prestado pelo operador;
- e) Ação preventiva para equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente;
- f) Entrada de novos operadores.

4.12.6. A Contratada poderá se julgar necessário, estabelecer conteúdo e carga horária para as atividades de capacitação de pessoal citadas.

4.12.7. Os custos decorrentes da implementação do programa de capacitação (treinamento e reciclagem) serão de responsabilidade da Contratada. A execução do programa de capacitação não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou dos indicadores de contrato.

4.12.8. A Contratada deverá disponibilizar instalações fora do ambiente de trabalho para capacitação de pessoal administrativo e de operação;

4.12.9. A Contratada deverá preservar todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, de forma a permitir acesso à Contratante, a qualquer tempo, dos seguintes dados:

- g) Agenda mensal dos treinamentos;
- h) Cursos/treinamentos e reciclagens realizadas, avaliações dos treinamentos, treinandos e instrutores;
- i) Metodologia para identificação das necessidades de reciclagens;
- j) Carga horária dos treinamentos e reciclagens;
- k) Avaliação do aproveitamento;
- l) Ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios;
- m) Relação contendo a qualificação de todos os profissionais alocados na operação.

4.12.10. A Contratada deverá possuir procedimentos para, periodicamente, realizar acompanhamento e avaliação de desempenho, de forma a garantir a contínua adequação dos colaboradores às necessidades dos serviços realizados e identificar necessidades de reciclagem. O acompanhamento do desempenho deverá incluir, no mínimo, a avaliação da qualidade e produtividade dos colaboradores, através de serviço sistematizado de monitoria, além da atividade de retorno (feedback) aos colaboradores sobre a sua atuação em relação ao desempenho e possíveis pontos de melhoria.

4.12.11. A avaliação de desempenho dos operadores deverá ser realizada por meio das monitorias, visando garantir a qualidade dos serviços. Após a monitoria, o

Supervisor, em conjunto com os Monitores da Contratada, deverá repassar o feedback ao operador. No final do período determinado (semanal, quinzenal ou mensal) será realizada a consolidação dos dados e apresentação dos resultados para o operador, expondo suas potencialidades, necessidades de melhoria no atendimento e definindo sua meta individual.

4.12.12. Dentro do Programa de Capacitação, a Contratada deverá estimular o feedback e a motivação, cujas definições estão abaixo descritas;

4.12.12.1. Feedback é um processo de ajuda para mudanças de comportamento, no qual, geralmente, um superior apresenta ao funcionário o retorno de suas ações, destacando elogios e apontando pontos para melhoria. Fornece informações sobre como a atuação da pessoa que está recebendo o retorno afeta outras pessoas e tem como principal objetivo direcionar as próximas ações. A expressão feedback é traduzida como retroalimentação ou realimentação;

4.12.13. A formação inicial dos operadores deverá ser constituída por uma carga horária mínima de 40 (quarenta) horas / aula, por profissional;

4.12.14. Após o processo de treinamento, a Contratada deverá submeter os operadores a uma avaliação básica elaborada pela Contratante para teste de conhecimento. Serão considerados aptos aqueles que obtiverem aproveitamento mínimo de 70% da avaliação, além de assiduidade de 90% durante os dias de treinamento que deverá ser comprovada por uma lista diária de presença devidamente assinada pelos participantes do curso;

4.12.15. A Contratante poderá acompanhar todos os treinamentos e reportar ao gerente da operação quaisquer problemas identificados;

4.12.16. Todos os operadores destinados à execução dos serviços contratados deverão estar previamente aptos e tecnicamente capacitados.

4.13. Roteiros de Atendimento (Scripts):

4.13.1. Será de responsabilidade da Contratada o levantamento dos serviços a serem prestados por meio da Central de Atendimento Telefônico, os quais serão homologados pela Contratante.

4.13.2. A Contratada deverá agendar reuniões, quantas forem necessárias, com a Contratante para realizar levantamentos necessários à modelagem dos processos de atendimento, as reuniões serão realizadas nas sedes das instituições no município de Belo Horizonte ou através de videoconferências.

4.13.3. Os procedimentos de atendimento devem ser registrados por meio de fluxogramas (Procedimentos Operacionais Padrão), ou documentos descritivos e devem ser disponibilizados para consulta dos atendentes, de forma a subsidiá-los na prestação do atendimento.

4.13.4. Após as discussões, a Contratada elaborará minutas de roteiros, que deverão ser entregues à Contratante para análise e validação da Contratante. Após validados os roteiros de atendimento, a Contratante irá reenviá-los para a Contratada, que deverá disponibilizá-los a seus atendentes em prazo definido previamente (cronograma) nas reuniões de levantamento e discussão.

4.13.5. Metodologia

4.13.5.1. Os trabalhos de levantamento, discussão, elaboração, implementação de

procedimentos de atendimentos e definição de roteiros de atendimento, seguirão a seguinte metodologia, e serão de responsabilidade da CONTRATADA:

- a) Elaboração de Projeto;
- b) Definição de cronograma;
- c) Definição dos Processos de Atendimento;
- d) Processo de Modelagem;
- e) Geração e envio das informações sobre os serviços para validação da Contratante;
- f) Treinamento dos atendentes no script modelado.

ANEXO I – B NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

1. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

Será aplicada retenção ou glosa sobre o pagamento mensal, proporcional às irregularidades verificadas na execução contratual, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas e contratuais cabíveis, quando constatado que a CONTRATADA:

1.1.1. Não produzir os resultados pactuados no Termo de Referência, na Especificação Técnica, no Contrato e neste Acordo de Nível de Serviço (ANS);

1.1.2. Deixar de executar, total ou parcialmente, ou executar com qualidade inferior à mínima exigida, os serviços de implantação, operação, gestão, suporte técnico e manutenção da Solução Global de Teleatendimento;

1.1.3. Deixar de disponibilizar ou manter os recursos humanos, tecnológicos, operacionais, instalações físicas, mobiliário, sistemas, equipamentos, softwares, licenças e demais recursos necessários à execução dos serviços, ou disponibilizá-los em quantidade ou qualidade inferior à estabelecida no Termo de Referência.

1.2. A utilização deste Acordo de Nível de Serviço (ANS) não afasta nem substitui os demais mecanismos de fiscalização, monitoramento, auditoria e avaliação da execução contratual previstos no Contrato, no Termo de Referência, na Especificação Técnica e na legislação aplicável, podendo ser aplicada de forma complementar às demais medidas de acompanhamento contratual.

1.3. A aferição da execução contratual será realizada mensalmente mediante a apuração dos indicadores estabelecidos neste Acordo de Nível de Serviço (ANS), classificados conforme sua finalidade em Indicadores de Desempenho da Qualidade dos Serviços e Indicador de Remuneração Operacional.

1.3.1. Indicadores de Desempenho da Qualidade dos Serviços

Os indicadores de desempenho da qualidade destinam-se à avaliação da conformidade, produtividade, qualidade técnica e operacional dos serviços prestados, servindo de base para a composição da Nota Final de Desempenho (NFD) e para aplicação das glosas previstas neste ANS.

1.3.1.1. IAR – Índice de Atendimento Realizado

Indicador destinado a medir o percentual de atendimentos efetivamente realizados em relação à demanda prevista para o período.

1.3.1.2. NS – Nível de Serviço

Indicador destinado a medir o percentual de chamadas atendidas dentro do tempo máximo de espera estabelecido contratualmente.

1.3.1.3. IQA – Índice de Qualidade do Atendimento

Indicador destinado a avaliar a qualidade técnica e operacional dos atendimentos prestados pela equipe da CONTRATADA, considerando os critérios definidos pela CONTRATANTE.

1.3.1.4. TMA – Tempo Médio de Atendimento

Indicador destinado a medir o tempo médio despendido pelos operadores na condução dos atendimentos, considerando o período compreendido entre o início e o encerramento de cada atendimento.

1.3.1.5. IDM – Índice de Discagem do Mailing

Indicador destinado a medir o percentual de execução das campanhas de teleatendimento ativo, por meio da relação entre o número total de chamadas efetivamente realizadas e o quantitativo de registros constantes do mailing disponibilizado pela CONTRATANTE. Para fins deste indicador, considera-se chamada realizada com sucesso toda tentativa de contato efetivamente originada pelo sistema de discagem, independentemente de seu atendimento pelo destinatário.

1.3.2. Indicador de Remuneração Operacional

1.3.2.1. TOP – Taxa de Ocupação das Posições de Atendimento

1.3.2.2. Indicador destinado a medir o percentual de ocupação das Posições de Atendimento (PA's) disponibilizadas pela CONTRATADA durante o período de medição, verificando a ocupação das Posições de Atendimento (PA's) efetivamente entregues em relação à quantidade de PA'S contratadas. O indicador TOP possui natureza de Indicador de Remuneração Operacional, sendo utilizado exclusivamente para cálculo da remuneração mensal da CONTRATADA, mediante aplicação proporcional do percentual de ocupação efetivamente apurado sobre o valor mensal contratado, conforme metodologia específica estabelecida neste ANS.

1.3.2.3. O indicador TOP não integra a Nota Final de Desempenho (NFD), não compõe a média ponderada dos indicadores de qualidade e não está sujeito às faixas de pontuação e glosas aplicáveis aos demais indicadores de desempenho, uma vez que sua repercussão financeira decorre diretamente do percentual de ocupação efetivamente disponibilizado durante o período de medição.

1.4. Os indicadores definidos neste Acordo de Nível de Serviço (ANS) serão apurados mensalmente com base nos registros produzidos pela plataforma de Contact Center, sistema ACD/DAC, plataforma de telefonia IP, sistema de gravação digital, sistema de monitoria da qualidade, discador automático, relatórios operacionais, ferramentas de monitoramento e demais evidências objetivas produzidas pela solução contratada.

1.4.1. Os Indicadores de Desempenho da Qualidade dos Serviços serão utilizados para aferição da qualidade da execução contratual, composição da Nota Final de Desempenho (NFD) e aplicação das glosas previstas neste instrumento.

1.4.2. O Indicador de Remuneração Operacional (TOP) será apurado de forma independente e

utilizado exclusivamente para cálculo da remuneração mensal da CONTRATADA, mediante aplicação proporcional do percentual de ocupação efetivamente apurado sobre o valor mensal contratado, conforme critérios estabelecidos neste ANS.

2. Indicadores de Desempenho

2.1. Às PA's de atendimento telefônico receptivo serão aplicados os seguintes indicadores e metas:

2.2. Nível de Serviço (NS)

Item	Descrição
Indicador	Nível de Serviço (NS)
Finalidade	Representa o percentual de ligações atendidas dentro do tempo máximo de espera estabelecido pela CONTRATANTE, mensurando o nível de desempenho da Central de Atendimento.
Meta	O percentual mínimo a ser alcançado para o NS será acordado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA. O NS será definido para períodos de três meses subsequentes, considerando-se sempre a média simples do NS dos três meses anteriores. O indicador será representado por X/Y, sendo X o percentual mínimo de chamadas atendidas e Y o tempo máximo de atendimento, em segundos.
Instrumento de Medição	Sistema de gestão de demandas telefônicas (DAC/ACD), relatórios estatísticos e plataforma de teleatendimento.
Forma de Acompanhamento	A apuração será realizada automaticamente por meio dos registros gerados pelo sistema de gestão de atendimento telefônico, sendo validada pela fiscalização da CONTRATANTE.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$NS (\%) = CAY \div (CR - CABY) \times 100$
Definição das Variáveis	CAY = Total de chamadas atendidas em até Y segundos. CR = Total de chamadas recebidas (após distribuição da URA para atendimento humano). CABY = Total de chamadas abandonadas em até Y segundos.
Fonte dos Dados	Plataforma de Teleatendimento, DAC/ACD, URA e relatórios operacionais.
Responsável pela Medição	Fiscal Técnico do Contrato.
Início da Vigência	A partir do início da operação assistida da solução.
Observações	O nível de serviço será expresso no formato X/Y, significando que X% das chamadas deverão ser atendidas em até Y segundos. Exemplos: NS 90/20 = 90% das chamadas atendidas em até 20 segundos; NS 85/30 = 85% das chamadas atendidas em até 30 segundos.
Peso do indicador	2

2.2.1 Descrição do Indicador: Representa o percentual de ligações que deverão ser atendidas dentro da meta determinada pela Contratante. Mensura o Nível do Serviço de atendimento do call center e é calculado através da razão entre o total de chamadas atendidas em até Y segundos e o total de chamadas recebidas (após distribuição da URA para atendimento humano). Esse número será definido pela contratante.

$$\text{Fórmula: } NS (\%) = CAY \div (CR - CABY)$$

Em que: CAY = total de chamadas atendidas em até Y segundos

CR = total de chamadas recebidas

CAbY = total de chamadas abandonadas em até Y segundos

O nível de serviço é descrito como X/Y, ou seja, X% das chamadas atendidas em até Y segundos.

Exemplos:

NS de 90/20 = 90% das chamadas atendidas em até 20 segundos.

NS de 85/30 = 85% das chamadas atendidas em até 30 segundos.

Peso: 2

2.2.2. Procedimento de Avaliação:

2.2.2.1. A apuração dos dados para cálculo do NS deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo sistema de gestão de demandas telefônicas.

2.2.2.2. Caso a contratada não atinja a meta de NS, para fins de abono da penalização, devem ser satisfeitas concomitantemente as condições abaixo:

1. O percentual de Pausa não seja superior a 15% (quinze) do tempo logado, ou seja, 11,84% (Pausas NR 17 do MTE) acrescidas de 3,16 pontos percentuais (ou seja, 27% a mais no percentual de pausas legais);
2. O TMA esteja dentro da meta acordada entre Contratante e Contratada, sendo que se o acordo não estiver firmado, seja tomada a média dos 80% menores TMAs mensais praticados por cada contratante
3. A Taxa de Absenteísmo da operação não seja superior a 5% da quantidade de operadores para os tipos de PA's contratadas.

2.2.2.3. Caso algum dos critérios acima não seja satisfeito, o não atingimento da meta de NS do dia em que houve perda não será abonado.

2.2.2.4. Identificado o percentual de NS, aplicar-se-á a nota de abono, de acordo com o percentual de realização de PA's em relação ao número de PA's contratadas. O tempo de realização da PA será igual ao tempo total em que a PA estiver ocupada e disponível para atendimento ao cliente. Ou seja, o tempo em que cada operador referente ao número total de PA's contratadas está conectado ao DAC e disponível para atendimento (exclusão de pausas de legislação), dividido pelo tempo da jornada de trabalho, excluindo as pausas.

	PA's > 96,16%	94,16% < PA's < 96,16%	92,16% < PA's < 94,16%	90,16% < PA's < 92,16%	88,16% < PA's < 90,16%	PA's < 88,16%
NS < 0,8X	5	4	3	2	1	0
0,8X ≤ NS < 0,85X	6	5	4	3	2	2
0,85X ≤ NS < 0,9X	7	6	5	4	4	4

$0,9X \leq NS < 0,95X$	8	7	6	6	6	6
$0,95X \leq NS < X$	9	8	8	8	8	8
$NS \geq X$	10	10	10	10	10	10

No quadro acima X representa a meta de nível de serviço acordada com a contratante.

- * O percentual de PA's disponíveis deve ser calculado em relação a 95% das PA's logadas, tendo em vista que o absenteísmo não pode ser superior a 5%.

2.2.2.5. Meta: O percentual mínimo a ser alcançado para o NS será acordado com a Contratada e aprovado pelo Contratante. O NS será definido para um período de três meses subsequentes considerando-se sempre a média simples do NS dos três meses anteriores. O percentual é escrito como X/Y, sendo X o número de ligações, em porcentagem, atendidos dentro de Y segundos.

Faixas de Pontuação:

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	PESO	PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO
01	Representa o percentual de ligações que deverão ser atendidas dentro da meta determinada pela Contratante.	2	Mensal	$NS < 0,8X$ 0 pts $0,8X \leq NS < 0,85X$ 2 pts $0,85X \leq NS < 0,9X$ 4 pts $0,9X \leq NS < 0,95X$ 6 pts $0,95X \leq NS < X$ 8 pts $NS \geq X$ 10 pts

Nesse quadro X representa a meta de nível de serviço

2.2.2.6. Cálculo da nota: Para fins de aplicação da nota acima será feita apuração do NS do dia. Após obter o NS do dia será verificado de acordo com o quadro acima qual é a nota diária. Dessa forma, será obtida a nota do dia. Para o cálculo da nota do NS mensal simples será feita a média das notas diárias.

2.3. Índice de Qualidade do Atendimento (IQA)

Item	Descrição
Indicador	Índice de Qualidade do Atendimento (IQA)
Finalidade	Avaliar a qualidade dos serviços prestados pelos operadores de teleatendimento aos usuários, por meio de monitorias sistemáticas das ligações, assegurando a aderência aos padrões de qualidade estabelecidos pela CONTRATANTE.
Meta	95% de média das notas de monitoria.

Item	Descrição
Instrumento de Medição	Sistema de monitoria com acesso web, disponibilizado pela CONTRATADA, contendo as avaliações das ligações realizadas pelos operadores.
Forma de Acompanhamento	Acompanhamento mensal por meio das monitorias realizadas pela CONTRATADA e homologadas pela CONTRATANTE, utilizando sistema específico de monitoria.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	O IQA corresponderá à média aritmética simples das notas obtidas nas monitorias realizadas durante o período de avaliação, após concluído o processo de homologação pela CONTRATANTE, observado o quantitativo mínimo de monitorias estabelecido neste ANS. $IQA(\%) = \frac{\sum \text{Notas das Monitorias Homologadas}}{\text{Quantidade de Monitorias Homologadas}}$
Fonte dos Dados	Sistema de Monitoria da Qualidade, gravações das ligações e relatórios estatísticos da operação.
Responsável pela Medição	Fiscal Técnico do Contrato.
Início da Vigência	A partir do início da operação assistida da solução.
Observações	O IQA será consolidado mensalmente, sendo apresentado por ciclos de avaliação, com indicação das inconformidades identificadas por grupo de itens e por item avaliado.
Peso do indicador	4

2.3.1. Descrição do Indicador: É a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos operadores de teleatendimento aos usuários.

Peso: 4

2.3.2. Procedimento de Avaliação:

2.3.2.1. O IQA será apurado ao longo de um mês e consolidado ao final desse período; A Contratada deverá realizar 15 (quinze) monitorias de ligações, por operador/mês de acordo com o número total de PA's contratadas.

2.3.2.2. As monitorias deverão ser realizadas em sistema de acesso web, por monitores dedicados à cada operação, mas rotativos, no qual constarão campos correspondentes aos itens a serem avaliados para serem marcados, sendo que esses itens e seus respectivos pesos serão propostos pela Contratada e validados pela Contratante;

2.3.2.3. O acesso ao sistema acima deverá ser por meio do browser em sua versão mais atualizada, utilizando protocolos de comunicação https e mediante endereço eletrônico a ser disponibilizado pela contratada. Os contratantes terão acesso a esse sistema da monitoria por meio de login e senha que permitam analisar as monitorias realizadas (homologações) e realizar as contestações da Contratante. O número de acessos que deve ser disponibilizado será proporcional ao número de PA's daquele contrato, conforme tabela abaixo:

Número de PA's contratadas	Número de acessos
Até 15 PA's	4 acessos

- 2.3.2.4. O IQA que deverá ser garantido pela Contratada é de, no mínimo, 95% por mês, mas apresentado por ciclo, indicando os percentuais de inconformidades, tanto por grupo de itens quanto por itens;
- 2.3.2.5. Os resultados do IQA deverão ser consolidados e disponibilizados em relatório no sistema de monitoria, tanto quantitativa quanto qualitativamente;
- 2.3.2.6. Os resultados do IQA serão validados pela Contratante, mediante avaliação das monitorias realizadas pela Contratada.
- 2.3.2.7. A escolha das ligações para a realização de monitorias será por meio de metodologia a ser disponibilizada pela Contratante.
- 2.3.2.8. O procedimento de avaliação e homologação das ligações será o seguinte:
1. Os ciclos de avaliação serão de 10 dias corridos, contendo 5 ligações por operador em cada ciclo.
 - As ligações devem ser avaliadas pela Contratada dentro do período do ciclo, sendo que a data da avaliação deve ser, no máximo, 03 (três) dias úteis após a data da ligação (ex.: se a ligação avaliada é do dia 02 do mês a data da avaliação deve ser, no máximo, 05). Será dada nota 0 às ligações não avaliadas dentro desse prazo.
 2. Considerando o disposto acima, tem-se que, na medida em que os ciclos terminam no dia 10, 20 ou 30 (ou 31, 28 ou 29 nos casos de fevereiro) do mês, se esses dias terminarem em uma sexta-feira ou em um feriado (inclusive para ponto facultativo decretado para a Instituição-Membro do Comitê Gestor), a avaliação poderá ser estendida para o 1º dia útil subsequente.
 3. Cada operador deverá ter sempre 15 ligações por mês, sendo que caso o operador estiver ausente (férias ou licenças) ou for desligado, as ligações faltantes devem ser completadas por operador que o substituir.
 4. Se no mês de avaliação o operador desligado, em férias/licenças não for repostado durante todos os três ciclos, não será permitido o registro de monitorias no sistema de outros operadores para completar o número de 15 ligações. Nesse caso, será dada nota 0 a todas as 15 monitorias.
 5. Se no mês de avaliação o operador desligado, em férias/licenças não for repostado durante dois ciclos consecutivos e houver reposição do mesmo, no tempo de serem monitoradas avaliações em um ciclo, será permitido que sejam feitas 15 (quinze) avaliações do novato, dentro do ciclo que esse último começou a trabalhar.
 6. Caso haja falta de operador em apenas um ciclo e não tenha sido possível a reposição dentro do mês em avaliação, será permitido o encaminhamento de mais 5 (cinco) registros para complementar as 15 ligações (das ligações do ciclo), desde que justificado a impossibilidade de reposição em 05 (cinco) dias úteis.
 7. Após o fim do prazo, a contratante deverá realizar as homologações no sistema de monitoria, no prazo de 05 (cinco) dias úteis após o fim das avaliações da Contratada. Homologações feitas fora desse prazo não serão consideradas, sendo as notas de avaliação da contratada consideradas, para fins de cálculo do IQA e de faturamento.
 8. Caso o sistema de monitoria apresente problemas ou esteja indisponível, deve a Contratada providenciar as devidas correções em tempo hábil à correta execução dos ciclos avaliatório sendo que, se necessário, os prazos devem ser estendidos.

9. Ao final dos 3 (três) ciclos, deverá ser extraído do sistema o relatório de ocorrências, o qual será o parâmetro para a reunião de fechamento do IQA.
10. Somente as ligações onde houve discordância entre a Contratante e a Contratada serão alvo de discussão no dia da reunião de fechamento do IQA.
- Devem ser homologadas, pela Contratante, pelo menos 1/3 das ligações. Ligações homologadas além desse número devem ser consideradas. As ligações a serem homologadas serão escolhidas pela Contratante.
 - Operadores que obtiverem nota abaixo de 75% no IQA deverão, se solicitado pela Contratante, passar por curso de reciclagem, cujo conteúdo deverá ser ministrado e proposto pela Contratada, tendo como referência o material trabalhado no treinamento inicial.
 - Caso um operador apresente três não conformidades graves em um mesmo ciclo de avaliação ou obtenha nota abaixo de 75% no IQA em dois meses consecutivos, poderá ser solicitada, pela Contratante, a retirada do operador da operação.

2.3.2.9. Meta: 95% de média das notas de monitoria

Faixas de Pontuação:

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	PESO	PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO
01	É a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos operadores de teleatendimento aos usuários.	4	Mensal	IQA < 75% 0 pts
				75% ≤ IQA < 80% 2 pts
				80% ≤ IQA < 85% 4 pts
				85% ≤ IQA < 90% 6 pts
				90% ≤ IQA < 95% 8 pts
				IQA ≥ 95% 10 pts

2.4. Tempo Médio de Atendimento (TMA)

Item	Descrição
Indicador	Tempo Médio de Atendimento (TMA)
Finalidade	Mensurar o tempo médio de atendimento das chamadas para cada <i>Skill</i> da CONTRATANTE, assegurando que os atendimentos sejam realizados com qualidade, eficiência, cortesia, presteza e agilidade, sem comprometer a experiência do usuário.
Meta	As metas de Tempo Médio de Atendimento (TMA) serão definidas pela CONTRATANTE para cada <i>Skill</i> da operação.
Instrumento de Medição	Plataforma de teleatendimento, sistema ACD/DAC, sistema de gestão das chamadas e relatórios estatísticos da operação.

Item	Descrição
Forma de Acompanhamento	Acompanhamento mensal dos tempos médios de atendimento por Skill, mediante análise automática dos registros gerados pela plataforma de teleatendimento.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$TMA \text{ (segundos)} = TTA \div TCA$
Definição das Variáveis	TTA = Tempo Total de Atendimento das Posições de Atendimento (PA's), expresso em segundos. TCA = Total de chamadas atendidas pelas mesmas PA's.
Fonte dos Dados	Plataforma de Teleatendimento, ACD/DAC, relatórios operacionais e sistema de gestão das chamadas.
Responsável pela Medição	Fiscal Técnico do Contrato.
Início da Vigência	A partir do início da operação assistida da solução.
Observações	Para fins de cálculo do indicador será considerado exclusivamente o tempo efetivo de atendimento (<i>Speaking Time</i>), não sendo computados os períodos em disponibilidade, espera por chamadas, pausas operacionais, pausas legais ou qualquer outro tempo em que o operador não esteja efetivamente atendendo uma ligação.
Peso do indicador	2

2.4.1. Descrição do Indicador: Mensura o tempo médio de atendimento geral para cada SKILL da CONTRATANTE. O objetivo desse indicador é controlar o tempo de atendimento para que seja possível atender aos clientes com qualidade, presteza, cortesia e agilidade. É calculado pela razão entre o volume total de speaking time (minutos falados) das PA's em atendimento do SKILL dado em segundos e o total de chamadas atendidas nas mesmas PA's, sendo o resultado dado em segundos. Será considerado apenas o tempo de atendimento, não sendo considerados os tempos em disponibilidade (aguardando ligações) ou de qualquer pausa:

Fórmula:

$$TMA \text{ (segundos)} = TTA \div TCA$$

Onde: **TTA** = Tempo Total de Atendimento nas PA's

TCA = Total de chamadas Atendidas nas PA's

Peso: 2

2.4.2 Procedimento de Avaliação:

- 2.4.2.1. Serão apurados os TMA's das operações por 3 (três) meses, e a média do TMA mensal aferido nesse período servirá como base de cálculo da meta TMA.
- 2.4.2.2. Caso ocorram alterações propostas pela CONTRATANTE que venham a impactar o TMA das operações, ou se o TMA do SKILL aumentar acima do pactuado, ao longo do período contratual, a CONTRATADA poderá solicitar a revisão do TMA previsto.
- 2.4.2.3. A partir do dia em que foi identificado o aumento do TMA esse indicador será abonado até ocorrer a pactuação de um novo TMA mediante comprovação da CONTRATADA.
- 2.4.2.4. Impactos neste indicador, decorrentes de alterações de sistemas ou alterações de processos do CONTRATANTE deverão ser desconsiderados para efeito de penalização. O abono da penalização somente será efetuado caso a CONTRATADA comprove que as alterações tiveram impactos significativos no TMA.

2.4.2.5. Meta: As metas serão estabelecidas pela Contratante.

2.4.2.6. Faixas de Pontuação:

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	PESO	PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO
01	A Contratante acompanhará o cumprimento do TEMPO MEDIO DE ATENDIMENTO (TMA) estabelecido neste Termo de Referência.	2	Mensal	$TMA \geq 120\%$ 0 pts $115\% \leq TMA < 120\%$ 2 pts $110\% \leq TMA < 115\%$ 4 pts $105\% \leq TMA < 110\%$ 6 pts $100\% \leq TMA < 105\%$ 8 pts $TMA \leq 100\%$ 10 pts

2.5. Índice de Atendimentos Registrados (IAR)

Item	Descrição
Indicador	Índice de Atendimentos Registrados (IAR)
Finalidade	Mensurar a efetividade do registro dos atendimentos realizados pela Central de Atendimento, assegurando que todas as chamadas recebidas sejam devidamente registradas no sistema indicado pela CONTRATANTE, com a correta identificação do tipo de atendimento e do serviço demandado pelo usuário.
Meta	Registrar, no mínimo, 90% dos atendimentos realizados na ferramenta indicada pela CONTRATANTE.
Instrumento de Medição	Sistema corporativo de registro de atendimentos indicado pela CONTRATANTE, integrado aos relatórios da plataforma de teleatendimento.
Forma de Acompanhamento	Acompanhamento mensal por meio da comparação entre o quantitativo de chamadas efetivamente atendidas pela Central de Atendimento e o quantitativo de registros efetuados no sistema corporativo.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$IAR (\%) = (TLR \div TLA) \times 100$
Definição das Variáveis	TLR = Total de Ligações Registradas no sistema durante o período de apuração. TLA = Total de Ligações Atendidas pela Central de Atendimento no mesmo período.
Fonte dos Dados	Sistema de registro de atendimentos, plataforma de teleatendimento, DAC/ACD e relatórios operacionais da CONTRATANTE.

Item	Descrição
Responsável pela Medição	Fiscal Técnico do Contrato.
Início da Vigência	A partir do início da operação assistida da solução.
Observações	Todos os contatos recebidos pela Central de Atendimento deverão ser registrados, incluindo atendimentos efetivos, trotes, falhas de comunicação, transferências e quaisquer outras chamadas processadas pela operação, observando-se a correta classificação do serviço solicitado pelo usuário.
Peso do indicador	2

2.5.1. Descrição do Indicador: Este indicador mede a efetividade no registro dos atendimentos realizados pela central de atendimento. Espera-se que toda chamada recebida pela central seja devidamente registrada indicando o tipo de contato realizado e o serviço demandado pelo usuário.

Peso: 2

2.5.2. Procedimento de Avaliação:

- 2.5.2.1. Deverá ser indicado pela CONTRATANTE um sistema para registro de todos os atendimentos e chamadas recebidas pela Central de Atendimento.
- 2.5.2.2. Caberá aos operadores o registro de todos os chamados sejam eles trotes, falhas de comunicação transferências e atendimentos propriamente ditos.
- 2.5.2.3. Os atendimentos deverão ser corretamente registrados de acordo com o serviço demandado pelos usuários.
- 2.5.2.4. Ao fim do período avaliatório, o quantitativo de chamadas atendidas será comparado com o quantitativo de registros realizados no sistema.
- 2.5.2.5. O Índice de Atendimentos Registrados será calculado pela relação entre a quantidade de atendimentos registrados no sistema corporativo e a quantidade total de chamadas efetivamente atendidas durante o período de avaliação.
- 2.5.2.6. A apuração será realizada conforme a seguinte fórmula:

$$IAR(\%) = \frac{\text{Total de Ligações Registradas (TLR)}}{\text{Total de Ligações Atendidas (TLA)}} \times 100$$

Onde:

TLR = Quantidade total de ligações registradas no sistema corporativo;

TLA = Quantidade total de ligações efetivamente atendidas pela Central de Atendimento.

- 2.5.2.7. Caso o sistema para registro dos atendimentos fique indisponível por um período de tempo, por qualquer motivo, as ligações não registradas durante aquele período serão abonadas.

- 2.5.2.8. Meta: 90% dos atendimentos realizados registrados na ferramenta indicada pela Contratante.

- 2.5.2.9. Faixas de Pontuação:

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	PESO	PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO
------	-------------------	------	----------------------------	-----------

01	A Contratante acompanhará o cumprimento do ÍNDICE DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS (IAR) estabelecido neste Termo de Referência.	2	Mensal	IAR < 70% 0 pts 70% ≤ IAR < 75% 2 pts 75% ≤ IAR < 80% 4 pts 80% ≤ IAR < 85% 6 pts 85% ≤ IAR < 90% 8 pts IAR ≥ 90% 10 pts
----	---	---	--------	---

2.6. Às PA's de atendimento telefônico ativo serão aplicados os seguintes indicadores e metas

2.6.1. Índice de Qualidade do Atendimento (IQA)

Item	Descrição
Indicador	Índice de Qualidade do Atendimento (IQA)
Finalidade	Avaliar a qualidade dos serviços prestados pelos operadores de teleatendimento aos usuários, por meio de monitorias sistemáticas das ligações, assegurando a aderência aos padrões de qualidade estabelecidos pela CONTRATANTE.
Meta	95% de média das notas de monitoria.
Instrumento de Medição	Sistema de monitoria com acesso web, disponibilizado pela CONTRATADA, contendo as avaliações das ligações realizadas pelos operadores.
Forma de Acompanhamento	Acompanhamento mensal por meio das monitorias realizadas pela CONTRATADA e homologadas pela CONTRATANTE, utilizando sistema específico de monitoria.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	O IQA corresponderá à média aritmética simples das notas obtidas nas monitorias realizadas durante o período de avaliação, após concluído o processo de homologação pela CONTRATANTE, observado o quantitativo mínimo de monitorias estabelecido neste ANS. $IQA(\%) = \frac{\sum \text{Notas das Monitorias Homologadas}}{\text{Quantidade de Monitorias Homologadas}}$
Fonte dos Dados	Sistema de Monitoria da Qualidade, gravações das ligações e relatórios estatísticos da operação.
Responsável pela Medição	Fiscal Técnico do Contrato.
Início da Vigência	A partir do início da operação assistida da solução.
Observações	O IQA será consolidado mensalmente, sendo apresentado por ciclos de avaliação, com indicação das inconformidades identificadas por grupo de itens e por item avaliado.
Peso do indicador	4

2.6.2. Descrição do Indicador: É a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos operadores de teleatendimento aos usuários.

Peso: 4

2.6.3. Procedimento de Avaliação:

- 2.6.3.1. O IQA será apurado ao longo de um mês e consolidado ao final desse período; a Contratada deverá realizar 15 (quize) monitorias de ligações, por operador/mês de acordo com o número total de PA's contratadas.
- 2.6.3.2. As monitorias deverão ser realizadas em sistema de acesso web, **por monitores dedicados à cada operação**, mas rotativos, no qual constarão campos correspondentes aos itens a serem avaliados para serem marcados, sendo que esses itens e seus respectivos pesos serão propostos pela Contratada e validados pela Contratante;
- 2.6.3.3. O acesso ao sistema acima deverá ser por meio do browser em sua versão mais atualizada, utilizando protocolos de comunicação https e mediante endereço eletrônico a ser disponibilizado pela contratada. Os contratantes terão acesso a esse sistema da monitoria por meio de login e senha que permitam analisar as monitorias realizadas (homologações) e realizar as contestações da Contratante. O número de acessos que deve ser disponibilizado será proporcional ao número de PA's daquele contrato, conforme tabela abaixo:

Número de PA's contratadas	Número de acessos
Até 15 PA's	4 acessos

- 2.6.3.4. O IQA que deverá ser garantido pela Contratada é de, no mínimo, 95% por mês, mas apresentado por ciclo, indicando os percentuais de inconformidades, tanto por grupo de itens quanto por itens;
- 2.6.3.5. Os resultados do IQA deverão ser consolidados e disponibilizados em relatório no sistema de monitoria, tanto quantitativa quanto qualitativamente;
- 2.6.3.6. Os resultados do IQA serão validados pela Contratante, mediante avaliação das monitorias realizadas pela Contratada.
- 2.6.3.7. A escolha das ligações para a realização de monitorias será por meio de metodologia a ser disponibilizada pela Contratante.
- 2.6.3.8. O procedimento de avaliação e homologação das ligações será o seguinte:

Os ciclos de avaliação serão de 10 dias corridos, contendo 5 ligações por operador em cada ciclo.

- As ligações devem ser avaliadas pela Contratada dentro do período do ciclo, sendo que a data da avaliação deve ser, no máximo, 03 três dias úteis após a data da ligação (ex.: se a ligação avaliada é do dia 02 do mês a data da avaliação deve ser, no máximo, 05). Será dada nota 0 às ligações não avaliadas dentro desse prazo.

2. Considerando o disposto acima, tem-se que, na medida em que os ciclos terminam no dia 10, 20 ou 30 (ou 31, 28 ou 29 nos casos de fevereiro) do mês, se esses dias terminarem em uma sexta-feira ou em um feriado (inclusive para ponto facultativo decretado para a Instituição-Membro do Comitê Gestor), a avaliação poderá ser estendida para o 1º dia útil subsequente.
3. Cada operador deverá ter sempre 15 ligações por mês, sendo que caso o operador estiver ausente (férias ou licenças) ou for desligado, as ligações faltantes devem ser completadas por operador que o substituir.

4. Se no mês de avaliação o operador desligado, em férias/licenças não for repostado durante todos os três ciclos, não será permitido o registro de monitorias no sistema de outros operadores para completar o número de 15 ligações. Nesse caso, será dada nota 0 a todas as 15 monitorias.
5. Se no mês de avaliação o operador desligado, em férias/licenças não for repostado durante dois ciclos consecutivos e houver reposição do mesmo, no tempo de serem monitoradas avaliações em um ciclo, será permitido que sejam feitas 15 (quinze) avaliações do novato, dentro do ciclo que esse último começou a trabalhar.
6. Caso haja falta de operador em apenas um ciclo e não tenha sido possível a reposição dentro do mês em avaliação, será permitido o encaminhamento de mais 5 (cinco) registros para complementar as 15 ligações (das ligações do ciclo), desde que justificado a impossibilidade de reposição em 05 (cinco) dias úteis.
7. Após o fim do prazo, a contratante deverá realizar as homologações no sistema de monitoria, no prazo de 05 (cinco) dias úteis após o fim das avaliações da Contratada. Homologações feitas fora desse prazo não serão consideradas, sendo as notas de avaliação da contratada consideradas, para fins de cálculo do IQA e de faturamento.
8. Caso o sistema de monitoria apresente problemas ou esteja indisponível, deve a Contratada providenciar as devidas correções em tempo hábil à correta execução dos ciclos avaliatórios sendo que, se necessário, os prazos devem ser estendidos.
9. Ao final dos 3 (três) ciclos, deverá ser extraído do sistema o relatório de ocorrências, o qual será o parâmetro para a reunião de fechamento do IQA.
10. Somente as ligações onde houve discordância entre a Contratante e a Contratada serão alvo de discussão no dia da reunião de fechamento do IQA.
 - Devem ser homologadas, pela Contratante, pelo menos 1/3 das ligações. Ligações homologadas além desse número devem ser consideradas. As ligações a serem homologadas serão escolhidas pela Contratante.
 - Operadores que obtiverem nota abaixo de 75% no IQA deverão, se solicitado pela Contratante, passar por curso de reciclagem, cujo conteúdo deverá ser ministrado e proposto pela Contratada, tendo como referência o material trabalhado no treinamento inicial.
 - Caso um operador apresente três não conformidades graves em um mesmo ciclo de avaliação ou obtenha nota abaixo de 75% no IQA em dois meses consecutivos, poderá ser solicitada, pela Contratante, a retirada do operador da operação.

2.6.3.9. Meta: 95% de média das notas de monitoria

2.6.3.10. Faixas de Pontuação:

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	PESO	PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO
01	É a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos operadores de teleatendimento aos usuários.	4	Mensal	IQA < 75% 0 pts 75% ≤ IQA < 80% 2 pts 80% ≤ IQA < 85% 4 pts 85% ≤ IQA < 90% 6 pts 90% ≤ IQA < 95% 8 pts

2.7. Índice de Discagem do Mailing (IDM)

Item	Descrição
Indicador	Índice de Discagem do Mailing (IDM)
Finalidade	Mensurar a efetividade da execução das campanhas de teleatendimento ativo, verificando o percentual de chamadas efetivamente realizadas em relação ao mailing disponibilizado pela CONTRATANTE, assegurando que todas as tentativas de contato previstas sejam executadas.
Meta	100% das chamadas previstas no mailing deverão ser realizadas com sucesso, considerando como sucesso a efetivação da tentativa de contato, independentemente de o cliente atender ou não a ligação.
Instrumento de Medição	Plataforma de Contact Center, Discador Automático (Preditivo ou Power Dialer), sistema de telefonia IP, ACD/DAC e relatórios estatísticos das campanhas ativas.
Forma de Acompanhamento	Acompanhamento mensal por meio de relatórios emitidos automaticamente pela plataforma de teleatendimento, contendo o quantitativo de registros do mailing e o total de tentativas de chamadas realizadas durante o período de apuração.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$IDM (\%) = (TCR \div TME) \times 100$
Definição das Variáveis	TCR = Total de Chamadas Realizadas com sucesso durante a campanha. TME = Total de Registros constantes do Mailing encaminhado pela CONTRATANTE para realização da campanha.
Fonte dos Dados	Plataforma de Contact Center, Discador Automático, relatórios estatísticos das campanhas, sistema ACD/DAC e registros da solução de telefonia.
Responsável pela Medição	Fiscal Técnico do Contrato.
Início da Vigência	A partir do início da operação assistida dos serviços de teleatendimento ativo.
Observações	Para fins deste indicador, considera-se chamada realizada com sucesso toda tentativa de contato efetivamente originada pelo sistema de discagem, ainda que o destinatário não atenda, esteja ocupado, a ligação seja encaminhada para caixa postal ou ocorra qualquer outro resultado decorrente do comportamento da rede ou do usuário final. Não serão considerados insucessos decorrentes de inconsistências do mailing fornecido pela CONTRATANTE, quando devidamente comprovadas pela CONTRATADA.

Item	Descrição
Peso do indicador	5

2.7.1. Descrição do Indicador: é o percentual entre o número total de chamadas realizadas e o mailing enviado. Considera-se chamada realizada com sucesso a tentativa de contato efetivada, mesmo que ela não seja atendida pelo cliente por qualquer motivo.

Peso: 5

2.7.2. Procedimento de Avaliação: O percentual de sucesso das chamadas será apurado por meio de sistema a ser disponibilizado pela CONTRATADA para a verificação do cumprimento do indicador.

Meta: 100% das chamadas ativas realizadas com sucesso.

2.7.3. Faixas de Pontuação:

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	PESO	PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO
01	A Contratante acompanhará o cumprimento do ÍNDICE DE DISCAGEM DO MAILING (IDM) neste Termo de Referência	5	Mensal	IDM < 80% 0 pts 80% < IDM < 85% 2 pts 85% < IDM < 90% 4 pts 90% < IDM < 95% 6 pts 95% < IDM < 100% 8 pts IDM = 100% 10 pts

3. TOP – Taxa de Ocupação das Posições de Atendimento

Campo	Descrição
Indicador	TOP – Taxa de Ocupação das Posições de Atendimento
Finalidade	Mensurar o percentual das Posições de Atendimento (PA's) efetivamente disponibilizadas pela CONTRATADA durante o período de medição, em relação ao quantitativo contratado, subsidiando o cálculo da remuneração mensal pelos serviços efetivamente prestados. O indicador possui natureza exclusivamente financeira, não sendo utilizado para avaliação da qualidade da prestação dos serviços.
Meta	Disponibilizar 100% (cem por cento) das Posições de Atendimento (PA's) contratadas durante todo o período de medição.
Instrumento de Medição	Relatórios operacionais da solução de Contact Center, registros da plataforma de atendimento, escalas operacionais, registros de disponibilidade das PA's, controles da fiscalização contratual e demais evidências objetivas que permitam comprovar a quantidade de PA's efetivamente disponibilizadas durante o período de medição.

Campo	Descrição
Forma de Acompanhamento	A CONTRATANTE realizará acompanhamento mensal da disponibilidade das Posições de Atendimento, confrontando o quantitativo de PA's efetivamente disponibilizadas pela CONTRATADA com o quantitativo de PA's previsto contratualmente.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	$TOP(\%) = \frac{PA_{\text{disponibilizadas}}}{PA_{\text{contratadas}}} \times 100$
Definição das Variáveis	PA's efetivamente disponibilizadas: quantidade de Posições de Atendimento entregues pela CONTRATADA, plenamente operacionais e aptas à prestação dos serviços durante o período de medição. PA's contratadas: quantidade de Posições de Atendimento prevista no contrato para o respectivo período de medição.
Fonte dos Dados	Relatórios emitidos pela plataforma de atendimento, controles operacionais da CONTRATADA, escalas de atendimento, registros de disponibilidade das PA's e controles da fiscalização contratual.
Responsável pela Medição	Fiscal Técnico do Contrato.
Início da Vigência	A partir do início da operação assistida dos serviços contratados.
Observações	O TOP – Taxa de Ocupação das Posições de Atendimento constitui Indicador de Remuneração Operacional, sendo utilizado exclusivamente para definição da remuneração mensal da CONTRATADA. O indicador não compõe a Nota de Avaliação (NA), não integra os indicadores de desempenho da qualidade (NS, IQA, TMA, IAR e IDM) e não interfere na aplicação das glosas previstas neste ANS.

4. Avaliação, Faturamento dos Serviços Contratados e Tabela de Descontos

4.1. A CONTRATANTE realizará, mensalmente, a avaliação dos serviços contratados, conforme os indicadores estabelecidos nos itens 1, 2 e 3 deste Acordo de Nível de Serviço (ANS), consolidando os resultados obtidos durante o período de medição.

A avaliação compreenderá:

I – os **Indicadores de Desempenho da Qualidade dos Serviços**, destinados à aferição da qualidade da execução contratual e aplicação das glosas previstas neste instrumento; e
II – o **Indicador de Remuneração Operacional – Taxa de Ocupação das Posições de Atendimento (TOP)**, destinado exclusivamente à aferição da ocupação das Posições de Atendimento efetivamente disponibilizada pela CONTRATADA e ao cálculo da remuneração mensal dos serviços.

4.1.1. Os resultados apurados pela CONTRATANTE serão confrontados com aqueles apresentados pela CONTRATADA em reunião mensal de avaliação, oportunidade em que será discutida a pontuação atribuída aos indicadores de desempenho, bem como o percentual apurado do Indicador de Remuneração Operacional (TOP), observando-se os critérios estabelecidos neste ANS. Caberá à CONTRATADA apresentar recurso em relação às pontuações e aos resultados que impactem o faturamento dos serviços.

4.1.1.1. A reunião de avaliação dos resultados deverá ocorrer até uma semana antes do fechamento da fatura dos serviços prestados no mês em análise.

4.1.1.2. Para essa reunião deverão participar representantes da CONTRATANTE e da equipe da CONTRATADA, ambos devidamente aptos a discutir e deliberar sobre a pontuação atribuída aos indicadores de desempenho e sobre o percentual de ocupação apurado para o indicador TOP, sempre que esses resultados impactarem o faturamento dos serviços prestados.

4.1.2. A CONTRATADA será avaliada mediante pontuação mensal variando de 0 (zero) a 10 (dez) pontos, não cumulativos, atribuídos em função do atingimento dos indicadores de desempenho

definidos nos itens 1, 2 e 3 deste ANS, conforme critérios e pontuações estabelecidos no item 4.1.10.

4.1.2.1 O **Indicador de Remuneração Operacional (TOP)** será apurado separadamente, não compondo a Nota de Avaliação, sendo utilizado exclusivamente para cálculo da remuneração mensal da CONTRATADA.

4.1.3. O cálculo da Nota de Avaliação das PA's de Atendimento Telefônico Receptivo será efetuado pela CONTRATANTE conforme a expressão abaixo:

NOTA DE AVALIAÇÃO (NA)

$$\frac{(NOTA\ do\ NS \times 2) + (NOTA\ do\ IQA \times 4) + (NOTA\ do\ TMA \times 2) + (NOTA\ do\ IAR \times 2)}{10}$$

4.1.4. O cálculo da Nota de Avaliação das PA's de Atendimento Telefônico Ativo será efetuado pela CONTRATANTE conforme a expressão abaixo:

NOTA DE AVALIAÇÃO (NA)

$$\frac{(NOTA\ do\ IQA \times 5) + (NOTA\ do\ IDM \times 5)}{10}$$

4.1.5. A nota inicial no primeiro dia do mês será 0 (zero), podendo atingir até 10 (dez) pontos ao final do período de medição.

4.1.6. Com base na Nota de Avaliação obtida, a CONTRATANTE verificará o percentual de desconto a ser aplicado ao faturamento da CONTRATADA para o mês apurado, conforme tabela apresentada no item 4.1.10.

4.1.7. A Nota de Avaliação será gerada por tipo de atendimento realizado pelas PA's (atendimento telefônico receptivo, mensageria eletrônica ou atendimento ativo), sendo os descontos aplicados exclusivamente em relação às PA's envolvidas na respectiva modalidade de atendimento.

4.1.8. Quando houver mais de um tipo de atendimento disponibilizado à CONTRATANTE, a nota final será obtida mediante média ponderada das notas de avaliação de cada modalidade, proporcionalmente ao número de PA's dedicadas a cada tipo de atendimento.

NOTA DE AVALIAÇÃO (NA) TOTAL

$$\frac{(NA\ Receptivo \times PA\ Receptivo) + (NA\ Ativo \times PA\ Ativo)}{Total\ de\ PA's\ Contratadas}$$

4.1.9.1. Caso uma mesma PA participe de mais de um tipo de atendimento dentre aqueles descritos nos itens 2 e 3 deste ANS, sua nota corresponderá à média simples das notas obtidas nas respectivas modalidades.

4.1.10. Sempre que a Nota de Avaliação for inferior a **9 (nove)** pontos, será aplicado o respectivo percentual de desconto sobre o faturamento da CONTRATADA, conforme tabela abaixo.

Item	Nota de Avaliação (NA)	Penalidade
01	NA ≥ 9,00	Sem desconto sobre o valor a ser faturado
02	8,50 ≤ NA < 9,00	Desconto de 0,75%
03	8,00 ≤ NA < 8,50	Desconto de 2,00%
04	7,50 ≤ NA < 8,00	Desconto de 4,50%
05	7,00 ≤ NA < 7,50	Desconto de 9,00%
06	NA < 7,00	Desconto de 10,00%

4.1.11. Independentemente da aplicação das glosas previstas neste ANS, a CONTRATANTE poderá aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas e contratuais previstas na legislação vigente e no instrumento contratual.

5. Faturamento dos Serviços

5.1. Pela execução dos serviços contratados, a CONTRATADA fará jus ao recebimento pelos serviços efetivamente prestados, observando-se, inicialmente, a remuneração proporcional decorrente do **Indicador de Remuneração Operacional – Taxa de Ocupação das Posições de Atendimento (TOP)** e, posteriormente, a aplicação das glosas decorrentes dos indicadores de desempenho da qualidade.

5.2. O faturamento mensal será calculado conforme a seguinte fórmula:

$$\text{Faturamento} = (\text{TOP} \times \text{Valor Contratado}) - (\text{Percentual de Desconto} \times \text{Valor contratado})$$

Onde:

- **TOP** = percentual de ocupação das Posições de Atendimento efetivamente disponibilizadas no período de medição, correspondente à relação entre as horas ocupadas e as horas contratadas, conforme metodologia definida para o Indicador de Remuneração Operacional;
- **Valor Contratado** = valor unitário da PA multiplicado pela quantidade de PA's contratadas;
- **Percentual de Desconto** = percentual correspondente à Nota de Avaliação obtida pelos indicadores de desempenho da qualidade, conforme tabela prevista no item 4.1.10.

Parágrafo único. O indicador **TOP** possui natureza de **Indicador de Remuneração Operacional** e será utilizado exclusivamente para cálculo da remuneração mensal da CONTRATADA, não integrando a Nota de Avaliação dos indicadores de desempenho nem compondo a média ponderada utilizada para aplicação das glosas previstas neste ANS.

ANEXO I – C TABELA DE PRECIFICAÇÃO

Objeto:

Empresa:

CNPJ:

Endereço:

Telefone:

E-mail:

À Companhia de Tecnologia da Informação de Minas Gerais – PRODEMGE.

Em atendimento ao processo licitatório em epígrafe, apresentamos a proposta de preços:

Itens	Descritivo	Unidade de medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Total para 24 meses
1	PA I - Essa PA utilizará operador TIPO I para 06 horas de atendimento conforme Anexo I - A deste Termo de Referência	PA/mês	3			

2	PA II - Essa PA utilizará operador TIPO I para 12 horas de atendimento conforme Anexo I - A deste Termo de Referência	PA/mês	3			
---	---	--------	---	--	--	--

A PROPONENTE deverá preencher a tabela acima, detalhando os valores unitários, mensais e totais, considerando o quantitativo total de cada item. Os preços devem ser apresentados em Reais (R\$), com todos os impostos, taxas e despesas inclusas.

Declaro, para todos os fins de direito, que tomou conhecimento integral do edital e de seus anexos, incluindo as especificações técnicas nele contidas, e que sua proposta atende plenamente aos requisitos, condições e características descritas nos referidos documentos.

Declaro, para todos os fins de direito, que de que se encontram incluídos nos preços propostos todos os tributos, encargos sociais, trabalhistas e financeiros, taxas, seguros, fretes e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o objeto a ser contratado.

Assinatura do representante legal, local e data.



Documento assinado eletronicamente por **Erik Barbosa Da Silva, Analista de Suporte a Gestão**, em 01/09/2026, às 10:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carolina Castro Oliveira, Assessor(a) Organizacional**, em 01/09/2026, às 10:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Renan Mendes da Silva, Supervisor(a)**, em 01/09/2026, às 10:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Barbara Bruschi de Carvalho, Assessor(a) Organizacional**, em 01/09/2026, às 10:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Flavio Lucio Lima Chagas, Superintendente**, em 01/09/2026, às 15:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **148102345** e o código CRC **E7623BF5**.

Referência: Processo nº 5140.01.0003073/2026-28

SEI nº 148102345

MINUTA DE CONTRATO**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº
/ CELEBRADO ENTRE A COMPANHIA
DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO
DE MINAS GERAIS - PRODEMGE E A .**

Contrato nº **XX**, de prestação de serviços de Solução Global para implantação, operação e gestão de serviços de atendimento telefônico, através do fornecimento de teleatendimento ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica, disponibilizando instalações físicas, mobiliário, pessoal, treinamento, telefonia, equipamentos, aplicativos (hardware e software) e os demais recursos necessários à prestação dos serviços, com base no resultado do Pregão Eletrônico nº 021/2026, devidamente homologado em e publicado no Diário Oficial Eletrônico Minas Gerais em , tudo em conformidade com o *Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PRODEMGE*, a Lei Federal nº 12.846/2013, a Lei Federal nº 13.303/2016, o Decreto Estadual nº 48.821/2024, pelos preceitos de direito privado e demais normas pertinentes, estando vinculado a este contrato mediante as cláusulas que se seguem.

CONTRATANTE

NOME: COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS – PRODEMGE

ENDEREÇO: Rua da Bahia, nº 2.277, Bairro Savassi, Belo Horizonte/MG

CNPJ/MF: 16.636.540/0001-04

REPRESENTANTE LEGAL:

CPF:

REPRESENTANTE LEGAL:

CPF:

CONTRATADO

NOME EMPRESARIAL:

ENDEREÇO:

CNPJ/MF:

REPRESENTANTE LEGAL:

CPF:

REPRESENTANTE LEGAL:

CPF:

**CLÁUSULA PRIMEIRA
OBJETO**

1.1 Constitui objeto deste instrumento a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Solução Global para implantação, operação e gestão de serviços de atendimento telefônico, através do fornecimento de teleatendimento ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica, disponibilizando instalações físicas, mobiliário, pessoal, treinamento, telefonia, equipamentos, aplicativos (hardware e software) e os demais recursos necessários à prestação dos serviços.

**CLÁUSULA SEGUNDA
DOCUMENTOS COMPLEMENTARES**

2.1 Integram este **CONTRATO**, independentemente de transcrição, os seguintes documentos:

2.1.1 Edital de Licitação Pregão Eletrônico nº 021/2026;

2.1.2 Termo de Referência, anexo I do Edital de Licitação Pregão Eletrônico nº 021/2026;

2.1.3 Proposta do **CONTRATADO** nº **xxxxx** datada de **xx/xx/xxxx** em tudo o que implícita ou explicitamente não conflite com as cláusulas deste contrato;

2.1.4 Termo de Sigilo e confidencialidade.

2.2 Havendo contradição involuntária entre o contrato, o edital e seus anexos, e a proposta apresentada pelo **CONTRATADO**, prevalecerão as condições estabelecidas no edital, em respeito ao princípio da boa-fé objetiva.

2.3 Havendo divergência entre a proposta comercial e o termo de referência e contrato, prevalecerá o disposto no Contrato e no Termo de Referência.

**CLÁUSULA TERCEIRA
RECURSOS FINANCEIROS**

3.1 Os recursos financeiros estão previstos no orçamento de 2027 da **PRODEMGE**, na Natureza Orçamentária “Serviços de Terceiros”, e nos orçamentos dos próximos exercícios serão assegurados os recursos financeiros nas proporções necessárias aos pagamentos das despesas.

**CLÁUSULA QUARTA
VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO**

4.1 O prazo de vigência deste contrato será determinado conforme a tabela a seguir, na forma do *art. 137 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PRODEMGE*.

Item	Descrição	Prazo de Entrega	Vigência	Início da vigência	Natureza
1	Disponibilização, instalação, configuração, parametrização, integração e testes da infraestrutura física e tecnológica; mobilização dos recursos humanos; capacitação e treinamento inicial; validação da solução; e liberação para início da operação	40 dias úteis	2 meses	Assinatura do contrato	Serviço por escopo
2	Operação e gestão da Solução Global de Teleatendimento, contemplando as PA I e PA II, bem como suporte, manutenção, atualização e demais serviços associados	N/A	24 meses	Emissão do Termo de Aceite da Implantação e da autorização para início da operação	Serviços continuados

4.2 Por decisão estratégica de negócio da PRODEMGE, ocasionando a perda da função econômica, os serviços prestados poderão ser encerrados a qualquer tempo após o período inicial de 12 meses, sem oposição por parte da CONTRATADA e qualquer tipo de título de indenização.

4.2.1 A PRODEMGE, comunicará a CONTRATADA com 30 (trinta) dias de antecedência o encerramento contratual, após decisão da sua autoridade administrativa.

4.2.2 A CONTRATADA, terá direito de receber apenas pelos serviços que houver prestado, não somando a este, outros créditos futuros a título de indenização.

4.2.3 A CONTRATADA aceitará as condições para a contratação do objeto licitado, com todas as condições e riscos com a possibilidade de encerramento contratual a qualquer tempo após o período inicial de 12 meses.

4.2.4 A CONTRATADA dará como plena, rasa, geral, irretratável e irrevogável sua manifestação de vontade para a possibilidade de encerramento contratual a qualquer tempo após o período inicial de 12 meses, com a assinatura do seu representante legal neste contrato.

4.3 O prazo de vigência dos serviços de operação e gestão da Solução Global de Teleatendimento, contemplando as PA I e PA II, bem como suporte, manutenção, atualização e demais serviços associados, poderá ser prorrogado para até 10 (dez) anos, no interesse das partes, mediante a assinatura de Termo Aditivo, respeitado o disposto nos arts. 140 e 141 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **PRODEMGE**.

CLÁUSULA QUINTA PREÇO

5.1 O Preço total da contratação é de (), no qual estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação, conforme detalhamento abaixo:

Item	Especificação	Unidade de medida	Qtd	Valor unitário	Valor Mensal	Valor Total para 24 meses
1	PA I - Essa PA utilizará operador TIPO I para 06 horas de atendimento conforme Anexo I - A do Termo de Referência	PA/mês	3			
2	PA II - Essa PA utilizará operador TIPO I para 12 horas de atendimento conforme Anexo I - A do Termo de Referência	PA/mês	3			
PREÇO TOTAL						

5.2 A **PRODEMGE** pagará ao **CONTRATADO** R\$ em parcelas mensais de acordo com os serviços efetivamente prestados, conforme definido no Termo de Referência, parte integrante deste contrato.

CLÁUSULA SEXTA CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

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

CLÁUSULA SÉTIMA REAJUSTE

7.1 Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para apresentação das propostas, em __/__/__ (DD/MM/AAAA).

7.2 Após o interregno mínimo de um ano, os preços iniciais podem ser reajustados, mediante a aplicação, pela Prodemge, do **índice IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo)**, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3 Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação do **CONTRATADO**.

7.3.1 Os efeitos financeiros do reajuste serão devidos a partir da data da solicitação formal do **CONTRATADO**, a qual deverá fazê-lo tempestivamente até a data de prorrogação contratual, sob pena de preclusão do direito.

7.3.2 Ocorrerá igualmente a preclusão do direito ao reajuste, caso a solicitação seja formulada depois de extinto o contrato.

7.4 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.5 O reajuste será realizado por apostilamento.

7.6 Demais critérios de reajuste encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA OITAVA MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

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

8.2 A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pela Equipe de Fiscalização de Contratos – EFC, composta por:

8.2.1 Gestor do Contrato: <Nome > <. Matrícula> (Titular da Unidade Requisitante)

8.2.2 Fiscal Requisitante Titular: <Nome > <. Matrícula> (Indicado pelo Gestor da Unidade Requisitante)

8.2.3 Fiscal Requisitante Substituto: <Nome > <. Matrícula> (Indicado pelo Gestor da Unidade Requisitante)

8.3 A Equipe de Fiscalização de Contratos – EFC contará com o apoio administrativo e operacional provido pela Gerência de Contratos – GCT para questões pertinentes à instrução processual e à formalização dos procedimentos contratuais.

CLÁUSULA NONA SUBCONTRATAÇÃO

9.1 Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA OBRIGAÇÕES DAS PARTES

10.1 As obrigações das partes encontram-se definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

11.1 No presente Contrato, a **PRODEMGE** assume o papel de controlador, nos termos do art. 5º, VI, da Lei nº 13.709/2018, e o **CONTRATADO** assume o papel de operador, nos termos do art. 5º, VII, da Lei nº 13.709/2018.

11.2 O **CONTRATADO** obriga-se, sempre que aplicável, a atuar no presente Contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial, a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

11.3 O **CONTRATADO** tratará os dados pessoais segundo os ditames e interesses da **PRODEMGE**, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, nos termos do art. 39 da Lei nº 13.709/2018.

11.4 O **CONTRATADO** deve auxiliar a **PRODEMGE** a garantir o cumprimento das obrigações do controlador de dados de acordo com os dispositivos normativos contidos na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), fornecendo informações sobre os aspectos técnicos e medidas organizacionais já implementadas.

11.5 No caso de descumprimento pelo **CONTRATADO** dos dispositivos da Lei Geral de Proteção de Dados, fica a mesma obrigada a assumir a responsabilidade por qualquer dano e/ou prejuízo sofrido, mediante processo administrativo com contraditório e ampla defesa.

11.6 O **CONTRATADO** deverá notificar a **PRODEMGE**, por meio eletrônico, em até 3 (três) dias úteis sobre reclamações e solicitações dos titulares de Dados Pessoais que venha a receber nos termos do Capítulo III da Lei nº 13.709/2018.

11.7 O **CONTRATADO** deverá notificar imediatamente à **PRODEMGE**, através dos e-mails atendimento@prodemge.gov.br e lgpd@prodemge.gov.br, qualquer incidente de segurança detectado no âmbito das atividades do **CONTRATADO** que implique violação de dados pessoais controlados pela **PRODEMGE**.

11.8 O **CONTRATADO** assume o compromisso de indicar formalmente a pessoa que assume o papel de encarregado de dados, nos termos do art. 5º, VIII, da Lei nº 13.709/2018. Situações de substituição do indicado também deverão ser comunicadas à **PRODEMGE**.

11.9 A **PRODEMGE** terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade do **CONTRATADO** com as obrigações de operador para a proteção de dados pessoais referentes à execução deste contrato.

11.10 O presente Contrato não transfere a propriedade de quaisquer dados da **PRODEMGE** para o **CONTRATADO**, nos termos do item 10. Este não poderá utilizar a informação e/ou os dados pessoais a que tenha acesso, para fins distintos aos associados à prestação de serviços, não podendo, nomeadamente, transmiti-los a terceiros.

11.11 Após o encerramento de vínculo contratual que envolva a execução de operações de tratamento de dados pessoais, o **CONTRATADO** terá a obrigação de excluir todos os dados pessoais tratados em nome da **PRODEMGE**, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), certificando que o fez. A **PRODEMGE**, a seu critério, pode requisitar cópia desses dados antes de sua efetiva exclusão. Este item não se aplica aos casos em que a legislação exija o armazenamento dos dados pessoais pelo **CONTRATADO**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA GARANTIA DE EXECUÇÃO

12.1 Não haverá exigência da garantia da contratação prevista no *art. 131 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PRODEMGE*.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1 As Infrações e Sanções Administrativas encontram-se definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA CONFORMIDADE

14.1 O **CONTRATADO**, com relação à negociação, atividades, operações, serviços e trabalhos referentes a este Contrato, declara, garante e se compromete ele próprio e as pessoas jurídicas integrantes de seu Grupo econômico:

14.1.1 Não realizaram, ofereceram, prometeram ou autorizaram qualquer pagamento, presente, entretenimento ou qualquer outra vantagem, seja direta ou indiretamente, a qualquer agente público ou pessoa a ele relacionada, ou qualquer outro indivíduo ou entidade, em violação às Leis Anticorrupção;

14.1.2 Cumprirão as Leis Anticorrupção - Lei Federal nº 12.846/2013; e

14.1.3 Cumpriram e cumprirão as normas aplicáveis referentes a lavagem de dinheiro, incluindo, porém não se limitando, a Lei nº 9.613/98.

14.2 O **CONTRATADO** declara e garante que possui controles internos, políticas e procedimentos de integridade compatíveis com seu porte, estrutura organizacional e os riscos inerentes às atividades desenvolvidas, destinados a promover a ética, a integridade e o cumprimento da legislação aplicável, especialmente das Leis Anticorrupção. A existência de tais controles, políticas e procedimentos poderá ser verificada pela **PRODEMGE**

14.2.1 Em suporte ao cumprimento desta Cláusula, o **CONTRATADO** deverá:

14.2.1.1 Prestar, de forma célere e detalhada, com o devido suporte documental, informações que venham a ser requeridas pela **PRODEMGE**;

14.2.1.2 Cooperar com verificações, auditorias ou diligências realizadas pela **PRODEMGE** exclusivamente relacionadas ao objeto deste Contrato e aos controles de integridade correlatos, mediante solicitação escrita e fundamentada, com definição de escopo, prazo e

forma de apresentação dos elementos pertinentes, resguardados o Sigilo Empresarial e a Confidencialidade;

14.2.1.3 manter livros, registros e relatórios de acordo com as normas aplicáveis, pelo prazo mínimo de 10 (dez) anos após o encerramento deste contrato, obrigando-se a disponibilizar à **PRODEMGE** os documentos e informações pertinentes à execução contratual e à verificação do cumprimento das obrigações de integridade, observadas as restrições legais de sigilo e a LGPD, sem prejuízo de acesso pelos órgãos de controle competentes ou por ordem legal;

14.2.1.4 Providenciar, sempre que solicitado pela **PRODEMGE**, declaração de conformidade.

14.2.1.5 Na hipótese de haver subcontratação de parcela do objeto contratual, o **CONTRATADO** deverá incluir no respectivo instrumento cláusulas por meio das quais sua subcontratada se comprometa a cumprir as obrigações assumidas pelo **CONTRATADO** nesta Cláusula

14.2.1.6 Comunicar à **PRODEMGE**, por escrito, qualquer fato superveniente que possa comprometer o cumprimento das obrigações de integridade assumidas neste Contrato ou impactar sua regular execução

14.3 O **CONTRATADO** reportará, por escrito, por meio do Canal de Manifestações (Ouvidoria Prodemge), disponível no endereço eletrônico <www.prodemge.gov.br>, ou para o correio eletrônico <comissaodeetica@prodemge.gov.br>, qualquer solicitação, explícita ou implícita, de vantagem pessoal feita por membro da **PRODEMGE** para o **CONTRATADO** ou as pessoas jurídicas integrantes de seu Grupo econômico.

14.4 O descumprimento desta Cláusula, configura irregularidade grave e sujeita o **CONTRATADO** às consequências legais e contratuais aplicáveis, em especial, da Clausula décima terceira – Infrações e Sanções Administrativas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA DOS CRIMES E DAS PENAS

15.1 Aplica-se a este contrato as disposições do Capítulo II-B do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848/1940, conforme definido no art. 185 da Lei Federal nº 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

16.1 O **CONTRATADO** assinará o Termo de Sigilo e Confidencialidade para manter completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamentos que vierem a ser debatidos, desenvolvidos e/ou fornecidos por qualquer uma delas à outra em razão deste contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros sem a prévia e expressa concordância da outra Parte ou da Entidade envolvida.

16.2 O Termo de Sigilo e Confidencialidade prevalecerá durante toda a vigência deste contrato e por um ano a contar de seu término.

16.3 Toda e qualquer informação relativa ao contrato e aos frutos provenientes deste somente poderá ser divulgada com a anuência expressa e tácita das partes signatárias do presente contrato.

16.4 A divulgação de informação de forma indevida ou sem as necessárias autorizações, conforme reza o Termo de Sigilo e Confidencialidade, dá direito de reparação moral ou material, por via judicial, à parte que se julgar prejudicada.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

17.1 Todas as comunicações e notificações entre as partes relativas a este contrato deverão ser feitas por escrito, e-mail, telegrama ou enviada por carta AR, destinadas aos endereços abaixo citados:

17.1.1 Para a **PRODEMGE**: No endereço: Rua da Bahia, nº 2.277, Bairro Savassi, Belo Horizonte/MG CEP: 30160-019. E-mail: gct@prodemge.gov.br e/ou outro a ser informado por escrito pelo **CONTRATADO**.

17.1.2 Para o **CONTRATADO**: No endereço: _____. E-mail: _____.
e/ou outro a ser informado por escrito a **PRODEMGE**.

17.2 As comunicações serão consideradas recebidas:

17.2.1 Quando enviadas por escrito, no momento de seu recebimento por quem se apresente a recebê-la no endereço ora mencionado;

17.2.2 Se enviadas por e-mail, no momento em que for confirmado o recebimento;

17.2.3 Em caso de mudança de endereço, tacitamente terá ciência aquele que se ausentar sem avisar a outra parte, arcando com o este ônus e nada podendo alegar neste tocante em seu proveito.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

18.1 O presente Contrato poderá ser alterado mediante acordo formal entre as partes, observados os arts. 160 a 167 do Regulamento de Licitações e Contratos da **PRODEMGE**, desde que a alteração não modifique a natureza do objeto contratado nem viole o dever legal de licitar.

18.1.1 As alterações contratuais serão formalizadas por meio de Termo Aditivo.

18.2 Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 160, § 4º, do Regulamento de Licitações e Contratos da **PRODEMGE**.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA RESCISÃO

19.1 A rescisão do contrato dar-se-á:

19.1.1 De forma unilateral, assegurada a prévia defesa com prazo não inferior a 10 (dez) dias úteis;

19.1.2 Por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a **PRODEMGE** e para o **CONTRATADO**;

19.1.3 Por determinação judicial;

19.2 Constituem motivo para a rescisão unilateral do contrato:

19.2.1 O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

19.2.2 A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

19.2.3 O descumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e qualquer trabalho a menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;

19.2.4 A prática de atos previstos na Lei nº 12.846/2013;

19.2.5 A inobservância da vedação ao nepotismo;

19.2.6 A prática de atos que prejudiquem ou comprometam a imagem ou reputação das partes, direta ou indiretamente.

19.3 A rescisão decorrente dos motivos acima elencados será efetivada após o regular processo administrativo.

19.4 Os efeitos da rescisão do contrato serão operados a partir da comunicação escrita sobre o julgamento do processo administrativo, preferencialmente por meio eletrônico, ou, na impossibilidade de notificação do interessado, por meio de publicação no Diário Oficial Eletrônico Minas Gerais.

19.4.1 Caso a imediata solução de continuidade do contrato traga prejuízos à **PRODEMGE**, a comunicação citada no item acima poderá prever que os efeitos da rescisão serão operados em data futura.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CASOS OMISSOS

20.1 Os casos omissos serão decididos pela **PRODEMGE**, segundo as disposições contidas na Lei Federal nº 13.303/2016, no Código Civil Brasileiro (Lei Federal nº 10.406/2002), no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **PRODEMGE** e demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA PUBLICAÇÃO

21.1 A **PRODEMGE** providenciará a publicação do extrato do contrato no Diário Oficial Eletrônico Minas Gerais e no seu sítio oficial na internet, em obediência ao disposto no art. 146 do *Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PRODEMGE*, para produzir a sua eficácia.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA
FORO**

22.1 Fica eleito o foro da Comarca de Belo Horizonte, Capital do Estado de Minas Gerais, para solução de litígio ou conflito resultante da execução do contrato ora ajustado, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Ao concordarem com os termos estabelecidos, as partes assinam eletronicamente este instrumento, após sua leitura e a de seus anexos, como prova do ajuste firmado.

Belo Horizonte, considera-se a data em que o último representante legal das partes, neste instrumento, assinou.

COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - PRODEMGE

Nome

Diretor ou Diretor-Presidente

Diretoria Administrativa e Financeira ou Diretoria de Operações e Infraestrutura ou Diretoria de Soluções Digitais de Governo

Nome

Diretor ou Diretor-Presidente

Diretoria Administrativa e Financeira ou Diretoria de Operações e Infraestrutura ou Diretoria de Soluções Digitais de Governo

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXX

TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE
PARTE INTEGRANTE DO CONTRATO Nº XX-XXX/20XX

Pelo presente instrumento, a XXXX, empresa com sede na Rua/Av. XXXX, nº XXX, na cidade de XXX, no Estado de XXX, inscrita no CNPJ/MF sob o número XX.XXX.XXX/0001-XX, aqui doravante denominada simplesmente **CONTRATADO**, neste ato representada na forma da Lei, por seus representantes legais, XXXX e XXXX, considerando que, em razão do contrato nº **XX-XXX/20XX**, terá acesso às informações da Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais – **PRODEMGE**, doravante denominada simplesmente **PRODEMGE**, as quais podem e devem ser conceituadas como segredo de negócio, resolve firmar o presente **TERMO**, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMÉRIA
DO OBJETO

Constitui objeto do presente o estabelecimento de regras de sigilo e confidencialidade, em vista da disponibilização ao **CONTRATADO** das informações constituídas principalmente por, mas não limitadas a, documentos e dados fornecidos pela **PRODEMGE**, os quais serão de livre uso da primeira, respeitados os termos do presente instrumento.

CLÁUSULA SEGUNDA
DA INFORMAÇÃO

O **CONTRATADO** obriga-se, por si, seus sócios, administradores, funcionários, prepostos, contratados ou subcontratados que tenham acesso a informações vinculadas ao presente, a manter o mais completo e absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação sigilosa da **PRODEMGE** a que tenham acesso.

O **CONTRATADO** não pode, sob qualquer pretexto, utilizar tais informações sigilosas para si, divulgar, reproduzir ou delas dar conhecimento a terceiros, inclusive após o término da prestação dos serviços, sem a prévia autorização da **PRODEMGE**.

§ 1º - O termo "informação" abrange toda informação escrita, verbal ou apresentada de outro modo tangível ou intangível, inclusive através de mídias digitais, relativas ao objeto do Contrato nº **XX-XXX/20XX**, que tenham sido demarcadas como sigilosas no momento de sua divulgação, tais como:

- Listagens e documentação com informações confidenciais.
- Documentos relativos à estratégia do negócio, lista de clientes e as respectivas informações, armazenadas sob qualquer forma.
- Metodologia e ferramentas de desenvolvimento e qualquer tipo de serviço de TIC, desenvolvidas pela **PRODEMGE** e outros.
- Qualquer documentação relativa aos sistemas sob a guarda da **PRODEMGE** ou relativa ao ambiente tecnológico da **PRODEMGE**.
- Quaisquer informações de cunho jurídico e/ou negocial que envolvam a **PRODEMGE** ou suas operações.

§ 2º - O disposto no § 1º não se aplica às informações que sejam consideradas de domínio público, ou que tenham sido divulgadas antes da data de vigência do Contrato nº **XX-XXX/20XX**, firmado com o **CONTRATADO**.

§ 3º - O **CONTRATADO** poderá proceder ao fornecimento das informações confidenciais de que trata o presente quando exigidas por autoridade competente, mediante ordem judicial ou administrativa, obrigando-se, todavia, a comunicar tal fato à **PRODEMGE**, previamente e por escrito, observando que as mesmas poderão ser liberadas consoantes aos termos da ordem judicial ou administrativa.

§ 4º - Os materiais, documentos e informações da **PRODEMGE** obtidos pelo **CONTRATADO** apenas serão utilizados com o único propósito de executar o Contrato nº **XX-XXX/20XX**. Todos os documentos e/ou informações necessários à execução do contrato deverão ser solicitados sempre por escrito.

CLÁUSULA TERCEIRA
DA RESPONSABILIDADE CIVIL E CRIMINAL

A violação de quaisquer disposições deste **TERMO**, especialmente a divulgação, utilização, transferência, cessão ou disponibilização não autorizada de informações, materiais ou documentos da **PRODEMGE**, sujeitará a **CONTRATADA** à responsabilidade por perdas e danos comprovadamente decorrentes do descumprimento, nos termos dos Arts. 389, 402 e seguintes do Código Civil.

As obrigações previstas na CLÁUSULA PRIMEIRA deste instrumento terão início na data de sua assinatura e perdurarão durante toda a vigência do contrato e por um ano a contar de seu término, e abrangerá, além das informações de que o **CONTRATADO** venha a tomar conhecimento, aquelas que já possui na data da assinatura deste **TERMO**.

CLÁUSULA QUARTA DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

O presente TERMO representa o consentimento integral do **CONTRATADO** quanto à sua matéria e não poderá ser alterado sem o expresso e formal consentimento da **PRODEMGE**.

Os eventuais sucessores do **CONTRATADO** se obrigam a respeitar as disposições do presente TERMO.

O presente termo não poderá ser cedido sem o consentimento expresso, por escrito, dos seus signatários.

CLÁUSULA QUINTA DO FORO

O Foro do presente Termo de Sigilo e Confidencialidade é o da Comarca de Belo Horizonte, capital do Estado de Minas Gerais, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Belo Horizonte, considera-se a data em que o último representante legal, neste instrumento, assinou.

CONTRATADO

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Anexo nº III/PRODEMGE/GCO/2026

PROCESSO Nº 5140.01.0003073/2026-28

ANEXO III

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS

.....(razão social), inscrita no CNPJ nº....., com sede na
....., nº....., Cidade-Estado, CEP, por intermédio do seu(s)
representante(s) legal(is), Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade
nº..... e inscrito no CPF sob o nº, DECLARA, sob as penas da lei, que até a
presente data inexistem fatos impeditivos para sua participação no presente processo licitatório e
eventual contratação, conforme os termos do art. 38 da Lei nº 13.303/2016 e do art. 68 do
Regulamento Interno de Licitações e Contratos – RILC da Prodemge, ciente da obrigatoriedade de
declarar ocorrências posteriores.

(Local e Data)

(Representante Legal)

Observação:

Esta declaração deverá ser emitida em papel timbrado da empresa proponente.