



5013897



00135.227100/2023-51

EDITAL Nº 90006/2025

PROCESSO Nº 00135.227100/2023-51



PREGÃO ELETRÔNICO

90006/2025

CONTRATANTE (UASG)
(810005)

OBJETO

Contratação de serviços comuns de empresa especializada para prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, aplicativos de mensagem, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão dos atendimentos receptivo e ativo, humano e automatizado, em formato contínuo e permanente (vinte e quatro horas por dia, todos os dias da semana, incluindo finais de semana e feriados locais, regionais e nacional)

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R\$ 162.617.150,68 (cento e sessenta e dois milhões, seiscentos e dezessete mil, cento e cinquenta reais e sessenta e oito centavos)

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia **31/07/2025** às 10h (horário de Brasília)

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

MENOR PREÇO POR GRUPO

MODO DE DISPUTA:

Aberto

TRATAMENTO FAVORECIDO ME/EPP/EQUIPARADAS

NÃO

MARGEM DE PREFERÊNCIA PARA ALGUM ITEM

NÃO



SUMÁRIO

DESCRIPTIVO

DO OBJETO

DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

DA FASE DE JULGAMENTO

DA FASE DE HABILITAÇÃO

DOS RECURSOS

DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

1.

Torna-se público que o Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania - MDHC, por meio da subsecretaria de planejamento, orçamento e administração, sediada no Setor de Autarquias Sul, Quadra 05, Lote 9/10, Edifício Multibrasil, Bloco A, CEP: 70.070-050, Asa Sul, Brasília/DF, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), e demais legislações aplicáveis e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

2. DO OBJETO

2.1. O objetivo da presente licitação é a Contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, mensagens, presencial e outros), destinado à operacionalização da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão dos atendimentos receptivo e ativo, humano e automatizado, em formato contínuo e permanente (vinte e quatro horas por dia, todos os dias da semana, incluindo finais de semana e feriados locais, regionais e nacional), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

2.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por 3 itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

2.3. A presente contratação trata-se de serviço comum, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, visto que os serviços serão realizadas em instalações da CONTRATADA.

3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

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

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

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

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

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

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

3.6. Às empresas que optarem pela modalidade de seguro-garantia, conforme estabelecido no Termo de Referência, cabe ao licitante a obrigação de observar os requisitos necessários para a validade da aceitação.

3.7. Não poderão disputar esta licitação:

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

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

3.7.3. sociedades cooperativas;

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

3.7.5. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

3.7.6. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

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

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

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

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

3.7.11. pessoas jurídicas reunidas em consórcio;

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

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

3.9. O impedimento de trata o item 3.7.7 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.10. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.7.5 e 3.7.6 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

3.11. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.12. O disposto nos itens 3.7.5 e 3.7.6 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

3.13. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#).

3.14. A vedação de que trata o item 3.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

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

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

4.3.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

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

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

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

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

4.5. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

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

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

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

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

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

4.9. O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

4.9.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

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

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

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

5.1.1. valor unitário, mensal e total do item;

5.1.2. Quantidade cotada, devendo respeitar o mínimo previsto no Termo de Referência da contratação.

5.2. Além disso, como parte da sua proposta, o fornecedor deverá apresentar, devidamente preenchido e assinado pelo seu representante legal, o Termo de Integridade e o Termo de Compromisso com os Direitos Humanos, conforme os modelos disponibilizados nos anexos IV, a VIII deste edital denominados MODELO TERMO DE INTEGRIDADE, MODELO TERMO DE COMPROMISSO COM DIREITOS HUMANOS, TERMO DE CIÊNCIA DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO (FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA), TERMO DE CIÊNCIA DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO (RESPONSÁVEL LEGAL DA CONTRATADA) e TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO.

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

5.3.1. O licitante NÃO poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.

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

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

5.6. 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 doze meses.

5.7. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

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

5.9. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições

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

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

5.11. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

5.12. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do [art. 71, inciso IX, da Constituição](#); ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

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

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

6.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

6.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

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

6.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.

6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

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

6.8. O intervalo mínimo de diferença de 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\$ 100,00 (cem reais)**.

6.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

6.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

6.11. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

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

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

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

- 6.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 6.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
- 6.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 6.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 6.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 6.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 6.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 6.17. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 6.18. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos [arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), regulamentada pelo [Decreto nº 8.538, de 2015](#).
- 6.18.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até **5% (cinco por cento)** acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 6.18.2. A licitante mais bem classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 6.18.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 6.18.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 6.18.5. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.
- 6.19. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.
- 6.19.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

- 6.19.2. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;
- 6.19.3. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;
- 6.19.4. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;
- 6.19.5. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.
- 6.20. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:
- 6.20.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;
- 6.20.2. empresas brasileiras;
- 6.20.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- 6.20.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).
- 6.21. Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos em lei, a escolha do licitante vencedor ocorrerá por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.
- 6.22. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.
- 6.22.1. Tratando-se de licitação em grupo, a contratação posterior de item específico do grupo exigirá prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade e serão observados os preços unitários máximos como critério de aceitabilidade constante do quadro do item 1.1 do Termo de Referência.
- 6.22.2. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.
- 6.22.3. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 6.22.4. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.
- 6.22.5. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
- 6.22.6. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.
- 6.23. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

7. DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 3.6 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1. SICAF;

7.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União <https://certidoes.cgu.gov.br/>; e

7.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://certidoes.cgu.gov.br/>).

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

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

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

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

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

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

7.4. Será **desclassificada** a proposta vencedora que:

7.4.1. conter vícios insanáveis;

7.4.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

7.4.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

7.4.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

7.4.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

7.5. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

7.6. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

7.6.0.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

7.6.0.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.7. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

7.8. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

7.9. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

7.9.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

7.9.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7.10. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

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

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

8.2. 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 livre.

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

8.4. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou por meio eletrônico.

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

8.6. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)).

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

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

8.9. A habilitação será verificada por meio do Sicafe, nos documentos por ele abrangidos.

8.9.1. 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. ([IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º](#)).

8.10. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. ([IN nº 3/2018, art. 7º, caput](#)).

8.10.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. ([IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único](#)).

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

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

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

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

8.12.2. 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.

8.13. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 8.11.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro/Agente de Contratação, a apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, em até 02(duas horas), para:

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

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

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

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

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

8.15. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.16. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.11.1.

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

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

8.19. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não

cabará exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

9. DO TERMO DE CONTRATO

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

9.2. O adjudicatário terá o prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

9.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou instrumento equivalente, a Administração poderá: a) encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), para que seja assinado e devolvido no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data de seu recebimento; b) disponibilizar acesso a sistema de processo eletrônico para que seja assinado digitalmente em até 10 (dez) dias úteis; ou c) outro meio eletrônico, assegurado o prazo de 10 (dez) dias úteis para resposta após recebimento da notificação pela Administração.

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

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

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

9.6.1. A existência de registro no Cadin constitui fator impeditivo para a contratação.

10. DOS RECURSOS

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

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

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

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

10.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a **20 (vinte) minutos**.

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

10.3.4. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no [§ 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

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

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

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

10.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso,

assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

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

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

10.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no [sítio eletrônico deste MDHC](#) ou solicitado via e-mail licitacao@mdh.gov.br.

11. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11.1.5. fraudar a licitação

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

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

11.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

11.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

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

11.1.8. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).

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

11.2.1. advertência;

11.2.2. multa;

11.2.3. impedimento de licitar e contratar e

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

11.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

11.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.

- 11.3.2. as peculiaridades do caso concreto
- 11.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes
- 11.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública
- 11.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 11.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 25 (vinte e cinco) dias úteis, a contar da comunicação oficial.
- 11.4.1. Para as infrações previstas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3, a multa será de 5% a 10% do valor do contrato licitado.
- 11.4.2. Para as infrações previstas nos itens 11.1.4, 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7 e 11.1.8, a multa será de 0,5% a 10% do valor do contrato licitado.
- 11.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.
- 11.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 11.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
- 11.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 11.1.4, 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7 e 11.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no [art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021](#).
- 11.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 10.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do [art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022](#).
- 11.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.
- 11.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 11.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.
- 11.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 11.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação

de reparação integral dos danos causados.

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

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

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

12. DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

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

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

12.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelos seguintes meios: *e-mail*: licitacao@mdh.gov.br, ou por petição dirigida ou protocolada no endereço constante no preâmbulo deste Edital.

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

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

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

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

13.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças

que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

13.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/pregao-2025> poderão ser lidos e/ou obtidos pelo email: licitacao@mdh.gov.br, no endereço descrito no preâmbulo deste Edital, nos dias úteis, no horário das 9:00 horas às 17:00 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

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

- 13.11.1. ANEXO I – Estudo Técnico Preliminar e anexos
- 13.11.2. ANEXO II - Termo de Referência e anexos
- 13.11.3. ANEXO III – Minuta de Termo de Contrato

Brasília - DF, 15 de Julho de 2025

[ASSINATURA DA AUTORIDADE COMPETENTE]



Documento assinado eletronicamente por **Ilbert Israel do Nascimento Silva**, Coordenador(a)-Geral, Substituto(a), em 15/07/2025, às 14:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **5013897** e o código CRC **BFED7A8C**.

Referência: Processo nº 00135.213431/2023-11

SEI nº
4009459

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Atualização: maio/2023

Edital modelo para Pregão Eletrônico - Lei nº 14.133, de 2021.

Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação.

Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação

Estudo Técnico Preliminar 49/2023

1. Informações Básicas

Número do processo: 00135.227100/2023-51

2. Descrição da necessidade

2.1. O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Formalização da Demanda (SEI nº 4070578 e nos autos do processo SEI nº 00135.227100/2023-51), bem como demonstrar a viabilidade - ou inviabilidade - técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação, em consonância com o inciso I do art. 18 da Lei nº 14.133/2021.

2.2. O objeto do estudo é a contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, mensagens, presencial e outros), destinado à operacionalização da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão dos atendimentos receptivo e ativo, humano e automatizado, em formato contínuo e permanente (vinte e quatro horas por dia, todos os dias da semana, incluindo finais de semana e feriados locais, regionais e nacional). A prestação de serviço deve ser conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento, de modo a atender às demandas do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, conforme registro no Plano de Contratações Anual (PCA) 2024.

2.3. O Disque Direitos Humanos é um serviço de utilidade pública que é destinado a atender gratuitamente pessoas em situação de violência em todo o país por meio de ligação gratuita e de forma confidencial. O Disque 100 funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana.

2.4. A principal função da Central Disque 100 é registrar denúncias de violações de direitos humanos, encaminhá-las aos órgãos competentes e realizar seu monitoramento. Além disso, a Central de atendimento também dissemina informações sobre direitos humanos, amparo legal, a rede de atendimento e acolhimento, constituindo importante instrumento para orientação de políticas públicas transversais na defesa dos direitos humanos no Brasil

2.5. Ao cidadão, ao registrar uma denúncia no Disque Direitos Humanos, é facultado a realização de forma anônima ou sigilosa, medida fundamental para assegurar o cuidado com as pessoas que auxiliam em medidas no repasse de informações sobre violações de direitos humanos e, ainda, garantia à preservação da vida, imagem e integridade pessoal de possíveis testemunhas ou denunciante.

2.6. A necessidade da nova contratação destina-se à reestruturação, aprimoramento e expansão dos canais de atendimento da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100; sítio eletrônico na internet destinado ao recebimento de denúncias de violações de direitos humanos; aplicativos para denúncias, informações e reclamações; sistema de chat (atendimento humano ou *bot*), atendimento por aplicativos de mensagens e sistema de vídeo chamadas em Libras; sistema informatizado e demais sistemas, canais e ferramentas eventualmente disponibilizados que permitam ampliar e melhorar o relacionamento do cidadão, com a Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos.

2.7. Além disso, é importante destacar que subsidiariamente, relacionam-se com os objetivos desta contratação a possibilidade de atendimento através de novos canais de comunicação, como SMS, vídeo chamada, interações de redes sociais, atendimento presencial e outros; acompanhar as denúncias e informações junto à rede de prevenção e enfrentamento às violações de direitos humanos; aumentar a capacidade de atendimento receptivo e ativo; aumentar a capacidade de monitoramento de denúncias; garantir a qualidade do atendimento oferecido aos cidadãos; propiciar melhores dados para pesquisas e engajamento multissetorial, para produção e aplicação de políticas públicas.

Histórico do Disque 100

2.8. Desde a sua inauguração em dezembro de 2010, o Disque Direitos Humanos atendeu milhões de cidadãos brasileiros, tendo sido registradas e encaminhadas mais de 4.934.517 (quatro milhões, novecentos e trinta e quatro mil, quinhentos e dezessete) denúncias de violações de direitos humanos. Desde então, o Disque 100 atua como canal de comunicação da sociedade com o Governo Federal, assegurando ao cidadão a oportunidade de registrar suas reclamações e denúncias de violações de direitos humanos.

2.9. Ao passo dessa informação, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (ONDH) do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC) detém o papel de assegurar o funcionamento permanente de canais de comunicação com a sociedade, mantendo-os acessíveis ao acolhimento de denúncias acerca de violações de direitos humanos. Assim, a atuação do Disque 100 contribui para a preservação das garantias individuais, direitos humanos e a concretização de direitos fundamentais, conforme previsão no PNDH-3 (Decreto 7.037, de 21 de dezembro de 2009).

2.10. A partir de 2011, o serviço foi expandido para atender outros públicos em situação de vulnerabilidade social, tais como população idosa, LGBTQIA+, pessoas com deficiência, população em situação de rua, pessoas em restrição de liberdade e comunidades tradicionais. Desta maneira, o Disque Direitos Humanos, entre outras demandas, passou a acolher denúncias de discriminação racial, violência policial, tortura, violações contra comunicadores sociais, intolerância religiosa, entre outras.

2.11. Adicionalmente, o Disque Direitos Humanos subsidia as Secretarias temáticas do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania com dados de violações de direitos humanos, fundamentando a elaboração e fortalecimento de políticas públicas. A partir dessas informações, os gestores públicos tornam-se capazes de desenvolver políticas públicas pautadas na promoção, proteção e defesa dos direitos humanos.

2.12. No ano de 2024, foram recebidas 1.352.079 (um milhão, trezentos e cinquenta e dois mil e setenta e nove) chamadas, sendo 1.260.530 (um milhão, duzentos e sessenta mil, quinhentos e trinta) atendidas e as demais abandonadas, incluindo registros de denúncias, por todos os canais de atendimento, e a disseminação de informações sobre direitos humanos. Atualmente, o Disque 100 disponibiliza diversos canais para que as pessoas se manifestem, buscando facilitar o acesso de todos, considerando a diversidade que caracteriza a população brasileira, e ampliar a capacidade de atendimento do serviço, respeitando a acessibilidade.

2.13. Além do tridígito telefônico - Disque 100 - a Ouvidoria possui diversos canais para o recebimento de denúncias de violações de direitos humanos, tais como: o site ouvidoria.mdh.gov.br, que inclui chat e sistema de vídeo chamadas em Libras, além de atendimento via Telegram (DireitosHumanosBrasil) e WhatsApp (61 9961 10 100). Ao Disque Direitos Humanos cabe também disseminar informações e orientações acerca de ações, programas, campanhas, bem como serviços de atendimento, proteção, defesa e responsabilização em Direitos Humanos, disponíveis no âmbito Federal, Estadual e Municipal e do Distrito Federal.

2.14. O atendimento telefônico corresponde, em média, a 59% da demanda do Disque 100. Atualmente, todas as demandas registradas pelos canais disponíveis são tratadas pela Central de Atendimento a partir do Sistema CUBE, e posteriormente, encaminhadas para os órgãos de proteção e defesa de direitos, bem como para a apuração de responsabilidade. Cabe destacar que, além de acolher denúncias de violações, o Disque 100 também dissemina informações sobre promoção e defesa dos direitos humanos e oferece orientações acerca de ações, programas, campanhas e serviços de atendimento.

2.15. Assim, o Disque 100 está consolidado nacionalmente como o principal canal de registro de denúncias, proteção e promoção dos direitos humanos de crianças e adolescentes, pessoas com deficiência, quilombolas, indígenas, população LGBTQIA+, pessoas idosas, situação de rua, e todos os demais públicos em situação de vulnerabilidade no país.

Impactos da Unificação das Centrais de Atendimento do Disque 100 e do Ligue 180

2.16. A unificação das Centrais de Atendimento do Disque 100 e do Ligue 180, através do Contrato nº 20/2019, firmado entre o Ministério da Mulher, Família e dos Direitos Humanos, atual Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e a empresa BrBPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, diminuiu a capacidade e qualidade do atendimento, devido à sobrecarga dos operadores e excessiva automatização, que se expressa, através de um catálogo de serviços rígido e sem possibilidade de realocação de serviços. A ausência de treinamento específico para operadores, apoio psicológico e clareza nos indicadores de serviço são lacunas críticas do atual contrato. Além disso, não há estratégia de monitoramento de denúncias. Desta maneira, o contrato vigente, prorrogado excepcionalmente até dezembro de 2025, demonstra obsolescência, falhando em adaptar-se às transformações, aos avanços e às exigências futuras.

2.17. Antes da unificação realizada em 2019, cada Central operava separadamente, cada uma com suas equipes especializadas e dedicadas a suas respectivas políticas, com uma média de 380 pessoas entre gestores e operadores, trabalhando 24 horas por dia, sete dias por semana. Desta maneira, os 380 operadores que antes estavam dedicados a cada serviço, foram compartilhados entre os dois.

2.18. A redução na equipe operacional reflete diretamente na capacidade de atendimento e na qualidade do serviço prestado. Além disso, a unificação dos atendentes, agora responsáveis por lidar com demandas diversas e complexas, resulta em uma diluição da expertise necessária para lidar com cada tipo de denúncia de forma sensível e eficaz. A automatização dos processos, buscada como solução para comportar os dois serviços com uma equipe reduzida, comprometeu ainda mais a qualidade do atendimento.

2.19. A unificação do Disque 100 com o Ligue 180, aparentemente uma medida para otimizar recursos e promover uma abordagem mais integrada na luta contra violações de direitos humanos e violência de gênero, revelou-se contraproducente para

ambas as pautas. A proposta, embora tivesse a intenção de centralizar os serviços de atendimento e oferecer uma resposta mais eficaz, acabou por diluir a eficácia e a sensibilidade necessárias para lidar com as nuances e especificidades de cada tipo de violação.

2.20. O Disque 100, voltado para denúncias de violações de direitos humanos em geral, e o Ligue 180, especializado em atender vítimas de violência contra a mulher, possuem dinâmicas de atendimento, capacitações e protocolos de encaminhamento específicos, os quais foram comprometidos pela unificação. Além disso, a unificação gerou sobrecarga nos atendentes, que agora precisam lidar com uma diversidade ainda maior de situações.

2.21. Atualmente, a jornada de trabalho segue uma escala 6x1, com seis dias laborados e um dia de descanso semanal remunerado. Este formato, além de proporcionar períodos inadequados de descanso, considerando a natureza emocionalmente desafiadora da atividade, também carece de flexibilidade no remanejamento de pessoal, impactando diretamente no desempenho e bem-estar dos colaboradores.

2.22. A ausência de previsão contratual para a formação dos operadores constitui uma lacuna crítica no atual contrato. O treinamento, desprovido de definição de duração, estabelece apenas a condição de que os operadores estejam qualificados para o serviço, sem controle efetivo sobre o conteúdo, tempo de duração, frequência e implementação de formação continuada. Essa falta de estruturação no processo de capacitação dos operadores impede uma abordagem sistemática e eficaz no desenvolvimento de suas habilidades. A ausência de diretrizes claras sobre o conteúdo do treinamento, a duração estipulada e a frequência de atualizações, compromete a qualidade e a consistência do serviço prestado.

2.23. Também, a ausência de diretrizes específicas para a frequência de apoio psicológico em sessões coletivas compromete a eficácia desse suporte essencial, bem como, a ausência de previsão para atendimento psicológico individualizado. A abordagem individualizada é fundamental para lidar com necessidades específicas, proporcionando um suporte mais efetivo diante de desafios emocionais ou estresses que os colaboradores possam enfrentar.

2.24. O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) atual apresenta indicadores de serviço que colocam ênfase na manutenção dos níveis de serviço de telefonia e mensageria. Essa abordagem é baseada na automatização do serviço e no atendimento mecanizado, com uma notável ausência de foco no acolhimento do cidadão e da coleta de informações qualificadas. Os indicadores de Nível de Serviço para a telefonia refletem uma orientação prioritária para a eficiência operacional, favorecendo processos automatizados em detrimento de um atendimento mais humanizado.

2.25. Os formulários atuais para registro de denúncias são caracterizados por sua rigidez e extensão, resultando em um aumento significativo no tempo de duração do atendimento. Essa abordagem inflexível dificulta a individualização das demandas, tornando o processo menos eficiente e menos adaptável às necessidades específicas de cada denúncia. Além disso, observa-se uma automação excessiva na categorização das denúncias, com um foco demasiado nessa etapa do processo, o que acarretou perda de nuances e detalhes importantes, prejudicando a compreensão completa das demandas apresentadas.

2.26. A atual estratégia de monitoramento de denúncias carece de uma previsão contratual clara, sendo conduzida por amostragem e de acordo com critérios discricionários da empresa contratada. Esta abordagem resulta em falha na avaliação abrangente das denúncias, comprometendo a eficácia do processo de monitoramento.

Reestruturação e ampliação do Disque 100

2.27. A nova contratação prevê inovações significativas para melhoria da qualidade dos serviços prestados, como será detalhadamente apresentado neste Estudo Técnico Preliminar. Em breve síntese, a nova escala de trabalho será de 5 dias laborados e 2 dias de descanso semanal, proporcionando mais equilíbrio e produtividade aos colaboradores. Além disso, haverá um programa de formação continuada para garantir que os colaboradores estejam sempre atualizados e preparados para lidar com diversas situações. O apoio psicológico individual e coletivo semanal será disponibilizado para cuidar da saúde mental dos operadores, reduzindo o estresse e aumentando o bem-estar no ambiente de trabalho. Finalmente, a flexibilidade no catálogo de serviços permitirá uma adaptação mais ágil às demandas, garantindo maior eficiência no atendimento e satisfação do cidadão.

2.28. A nova proposta inclui um catálogo de serviços que se adapta dinamicamente às necessidades do serviço, base na volumetria histórica do Disque 100 (**ANEXO IX – DADOS DE VOLUMETRIA**). A flexibilidade permite uma personalização abrangente, assegurando que os serviços atendam precisamente aos requisitos específicos desta Pasta. Haverá a flexibilidade de remanejamento das Unidades de Serviço de Atendimento - USA, permitindo ajustes conforme as mudanças de estratégias e prioridades.

2.29. A decisão estratégica de separar as Centrais de Atendimento do Disque 100 e do Ligue 180 representa um marco significativo na operação do Disque 100. Essa iniciativa foi concebida para fortalecer diversos aspectos fundamentais, resultando em benefícios tangíveis para o Disque 100, como o aumento da capacidade e qualidade do atendimento. Essa medida visa assegurar uma resposta mais ágil e eficiente às demandas, atendendo a um maior volume de solicitações de maneira dedicada e especializada. Portanto, prioriza-se o investimento em treinamento especializado para os operadores, proporcionando-lhes as ferramentas e conhecimentos necessários para lidar com a variedade de situações.

2.30. A cisão permitirá o foco acentuado no acolhimento, no tratamento das demandas e em cada interação humanizada. Ao implementar a separação, busca-se não apenas otimizar a capacidade operacional, mas também fortalecer a qualidade do serviço prestado, reforçando o compromisso com a eficácia, a sensibilidade e o respeito em cada interação.

2.31. A jornada de trabalho adotará uma escala 5x2, proporcionando um cronograma de 05 (cinco) dias laborados seguidos de 2 (dois) dias de descanso semanal remunerado. Essa abordagem visa equilibrar a produtividade e o bem-estar dos operadores, tendo em vista a natureza emocionalmente desafiadora da atividade desempenhada. Portanto, apresenta-se a necessidade de garantir que os períodos de descanso sejam suficientes para permitir a recuperação e o equilíbrio emocional necessários para enfrentar as demandas da função. Além disso, promover a flexibilidade no remanejamento de pessoal, pois as necessidades operacionais podem variar. Essa flexibilidade não apenas otimiza a distribuição de recursos conforme necessário, mas também contribui para a satisfação e o engajamento dos colaboradores.

2.32. Serão estabelecidos Programas de Formação Continuada destinados para operadores e gestores, supervisionados pela Coordenação-Geral do Disque Direitos Humanos - CGDISQUE. Essa iniciativa visa promover o constante aprimoramento das habilidades e conhecimentos, refletindo diretamente na excelência operacional do Disque 100. A Formação Continuada será um componente fundamental do Instrumento de Medição de Resultados (IMR), assumindo um papel crucial como indicador de controle e critério para o pagamento dos serviços prestados pela Central de Atendimento do Disque 100. Isso não apenas assegurará a qualidade do atendimento, mas também estabelece um vínculo direto entre a eficácia da formação e os resultados obtidos.

2.33. O novo projeto incorporará a oferta de apoio psicológico, abrangendo tanto modalidades coletivas quanto individuais, sem restrições quantitativas e com uma participação mínima estabelecida. Esse compromisso visa atender às necessidades variadas da equipe, reconhecendo a importância da saúde mental no ambiente de trabalho. O apoio psicológico se tornará um indicador crucial no Instrumento de Medição de Resultados (IMR), desempenhando um papel central como critério para controle e base para pagamento dos serviços prestados pela Central. Dessa forma, assegura-se que a saúde mental dos colaboradores não apenas seja prioritária, mas também integrada de forma tangível às métricas de desempenho da Central.

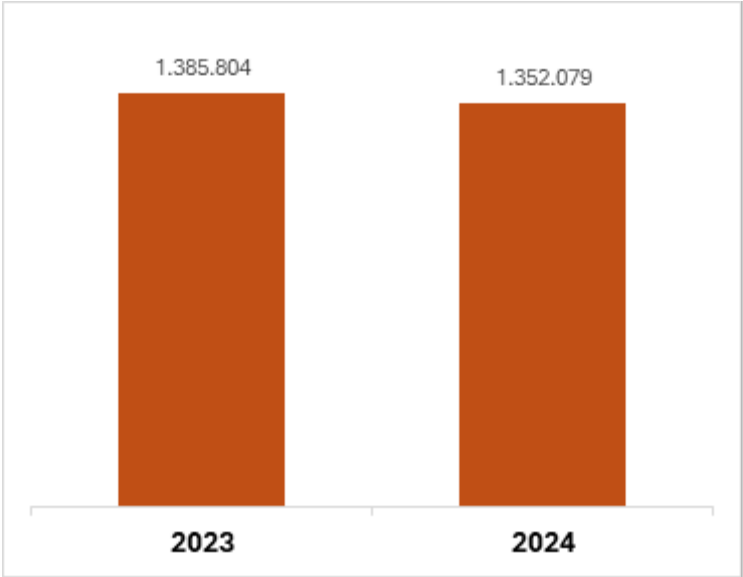
2.34. O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) foi concebido com uma abordagem estratégica que coloca ênfase no acolhimento da denúncia, na qualidade da informação, no monitoramento eficaz e na promoção da saúde dos trabalhadores e trabalhadoras. Destaca-se que, ao priorizar o acolhimento da denúncia, cria-se um ambiente onde os demandantes sintam-se compreendidos e apoiados desde o primeiro contato. Essa abordagem humanizada, incorporada no IMR, não apenas define os critérios para avaliação de resultados, mas também reforça o compromisso em proporcionar um serviço de denúncia que seja não apenas eficiente, mas também sensível, ético e alinhado aos mais elevados padrões de atendimento.

2.34. O formulário de registro de denúncia será projetado para ser flexível, com objetivo de proporcionar um atendimento dinâmico e qualificado. A intenção por trás desse formato é evitar automação excessiva na categorização de denúncias, colocando o foco primário no relato detalhado da ocorrência por parte do denunciante. O foco está na narrativa fornecida pelo denunciante, permitindo uma análise mais precisa e uma resposta mais apropriada a cada situação. Em suma, o formulário de registro de denúncia foi estrategicamente projetado para equilibrar flexibilidade, eficiência e qualidade, assegurando que o processo de registro seja acessível, dinâmico e centrado no relato detalhado da denúncia.

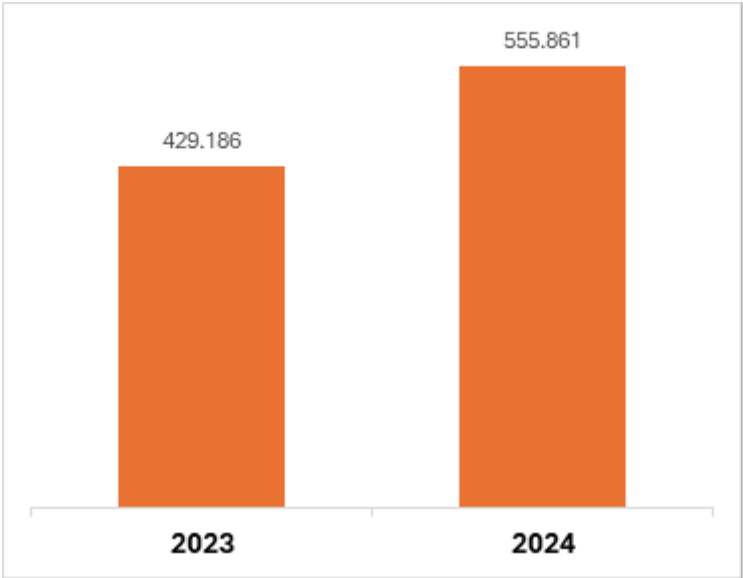
2.35. Será criado o Módulo Situações Sazonais, uma adição estratégica para aprimorar a operacionalização da Central, especialmente em períodos de alta demanda. Este novo recurso foi projetado para oferecer flexibilidade e eficiência, permitindo uma resposta ágil e adaptável às necessidades emergentes. O módulo permite uma gestão flexível das operações, possibilitando a adaptação rápida e eficaz para atender às demandas sazonais ou a situações específicas de alta atividade. Assim, facilita o planejamento estratégico de campanhas, com a capacidade de definir metas, prazos e recursos necessários para otimizar o alcance e o impacto das iniciativas. Ainda, oferece recursos de monitoramento em tempo real, permitindo uma avaliação contínua do desempenho da campanha. Essa funcionalidade possibilita ajustes dinâmicos conforme necessário.

2.36. Considerando que a Central de Atendimento do Disque 100 encontra-se no limite máximo da execução do Contrato 20 /2019 (atualmente em vigor para a prestação de serviço de Teleatendimento), a fim de contextualizar o atual cenário, apresentamos informações obtidas na base de dados do Disque Direitos Humanos:

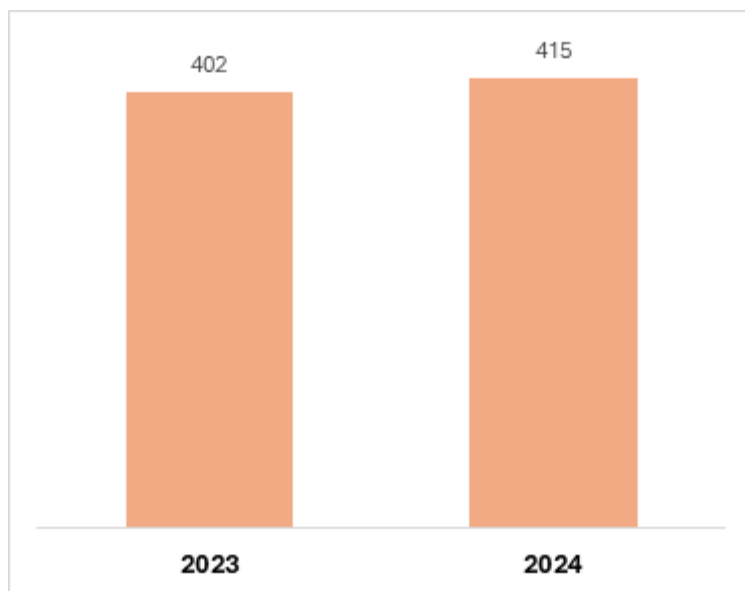
- a. Ligações recebidas pelo Disque 100, no período de 2023 a 2024:



b) Denúncias registradas pelo Disque 100, no período de 2023 a 2024:



c) Tempo médio de atendimento realizados pelo Disque 100, no período de 2023 a 2024:



* tempo médio de atendimento em segundos

Fonte: Volumetria histórica de atendimentos e serviços realizados pelo Disque 100 (ANEXO IX – DADOS DE VOLUMETRIA)

2.37. Assim, nos últimos dois anos, com a unificação das Centrais do Disque 100 e Ligue 180, é perceptível uma tendência de redução no número de ligações recebidas. Este cenário evidencia uma queda expressiva na capacidade de atendimento do Disque 100. No entanto, em contrapartida, observa-se um aumento significativo no registro de denúncias, sinalizando uma demanda crescente por esses serviços.

2.38. Essa mudança de padrão sugere a necessidade de uma ampliação na capacidade de atendimento da Central do Disque 100, a fim de lidar de forma eficiente com a diminuição das ligações recebidas e o aumento das denúncias, bem como, com a maior complexidade nos procedimentos de registros de denúncias, tendo em vista que essa modalidade demanda mais tempo e especialização no atendimento, o que influencia no investimento para aprimoramento dessa capacidade, aumentando os custos de contratação.

2.39. A ampliação planejada da Central do Disque 100 também se justifica pela previsão de campanhas e divulgação do serviço, com o objetivo de esclarecer os direitos e estimular as denúncias. Essas iniciativas visam aumentar a conscientização sobre a importância de relatar casos de violações, bem como fornecer informações sobre como acessar o serviço de forma eficaz. Assim, a expansão da capacidade de atendimento é essencial para lidar com o possível aumento no volume de ligações resultante dessas campanhas e para garantir que todas as denúncias sejam tratadas de maneira adequada e oportuna.

2.40. Neste sentido, espera-se que os resultados da contratação de prestação do serviço da Central de Atendimento, no recebimento das manifestações dos canais de comunicação, possam ampliar a capacidade de atendimento, aumentar a capacidade de monitoramento, permitir ajustes qualitativos e quantitativos nos recursos humanos e sistemas de tecnologia, possibilitar flexibilidade de atendimento das demandas extraordinárias e melhorar a qualidade dos serviços por novos níveis mínimos de serviço alinhadas com as observações dos órgãos de controle interno e externo.

Objetivos da Contratação

2.41. O objetivo principal da presente contratação é manter e aprimorar o atendimento do canal Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100 através de meios primários (ligação telefônica, site de internet e aplicativo) e alternativos (mensagens, videochamada e redes sociais, entre outros) que permitam ampliar e melhorar o relacionamento do cidadão.

2.42. Adicionalmente, relacionam-se como objetivos secundários desta contratação:

Manter atendimento através de canais de comunicação, como mensagens instantâneas, redes sociais e outros;

Permitir acompanhar denúncias e informações indiretas em redes sociais a respeito de violações de direitos humanos;

Aumentar a capacidade de atendimento receptivo e ativo;

Melhorar a qualidade do atendimento oferecido ao cidadão;

- Aumentar o monitoramento de denúncias;
- Propiciar melhores dados para pesquisas e engajamento multissetorial para produção e aplicação de políticas públicas.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos	Denise Antonia de Paulo

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

Atuação Institucional

4.1. A Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos – Disque 100 – operacionaliza de forma integrada o atendimento aos cidadãos por qualquer dos canais de comunicação, para acolhimento de assuntos relativos a pessoas em situação de violação de direitos. O atendimento é realizado por assistentes automatizados e por atendentes humanos, especialmente para o trato de denúncias de violações contra os direitos humanos.

4.2. Na atual operação do Disque 100 do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, e do Ligue 180 do Ministério das Mulheres, ambas as centrais estão vinculadas ao Contrato nº 20 /2019, Processo SEI 00135.200972/2019-95, firmado há época entre o então Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos e a empresa BRBPO Tecnologia e Serviços S.A., cuja execução teve seu início em 23 de dezembro de 2019 com vigência até 22 de dezembro de 2024, conforme o Quinto Termo Aditivo, que possui cláusula resolutória até que se conclua transição hábil para nova contratação, o que enseja abertura de novo processo licitatório.

Referências e Normativos Legais:

- 4.3. Decreto nº 7.037, de 21 de dezembro de 2009, institui o Programa Nacional de Direitos Humanos - PNDH-3 (diretrizes 8 e 17).
- 4.4. Lei nº 14.802 de 10 de janeiro de 2024, que institui o Plano Plurianual (PPA) 2024-2027.
- 4.5. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
- 4.6. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.
- 4.7. Decreto nº 11.341, de 1º de janeiro de 2023 e atualizações, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e remaneja cargos em comissão e funções de confiança.
- 4.8. Portaria nº 218, de 10 de abril de 2023, que institui o Protocolo de Atuação do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania em Situação de Riscos e Desastres.
- 4.9. Portaria nº 216, de 10 de abril de 2023, que institui o Protocolo de Recebimento de Denúncias de Trabalho Escravo Doméstico nos Canais de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.
- 4.10. Portaria MDHC nº 223, de 10 de abril de 2023, que dispõe sobre a adoção de boas práticas de direitos humanos e de integridade em contratos, convênios, acordos e instrumentos congêneres celebrados pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.
- 4.11. Portaria MDHC nº 593, de 20 de setembro de 2023, Institui o Protocolo de Recebimento de Denúncias de violações de direitos da População em Situação de Rua nos Canais de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania

Classificação dos serviços:

4.12. Trata-se de serviço comum, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, visto que os serviços são realizados em instalações da CONTRATADA (art. 17 IN SEGES/MP n. 5/2017) e, enquadra-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo nas atividades previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada. Portanto, se dará mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

4.13. Os serviços pretendidos têm natureza continuada em razão de sua necessidade pública permanente e contínua assegurando a integridade da defesa de direitos humanos, sendo sua interrupção um grave comprometimento à missão institucional do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

4.14. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação, devendo sua comunicação ser restrita ao preposto, ou agentes indicados pela Contratada.

Requisitos da nova contratação:

4.15. A CONTRATADA deverá realizar todo o procedimento de coleta de informações das atividades da CONTRATANTE que serão amparados pelo serviço da Central de Atendimento, apresentar os planos de inserção e implantação, bem como validar junto à CONTRATANTE todo o escopo de configuração do sistema de atendimento conforme necessidade e peculiaridade da temática.

4.16. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais qualificados para a execução dos serviços que atendam as CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO:

DESCRIÇÃO DAS HABILIDADES E RESPONSABILIDADES POR PERFIL

CARGO	ATIVIDADES MÍNIMAS	DIMENSIONAMENTO	QUALIFICAÇÃO OBRIGATÓRIA
Atendente Generalista	Atendimentos diversos aos usuários dos serviços da Central de Atendimento, tais como: a. Atender as ligações dos cidadãos ou terceiros, fornecendo informações e esclarecimentos concernentes a Central do Disque Direitos Humanos, de acordo com roteiros /procedimentos fornecidos pela Contratante; b. Registrar os atendimentos realizados (sugestões, elogios, denúncia, reclamações, informações e retorno de demandas); c. Sinalizar as situações que não tenham solução imediata à supervisora; d. Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ ou correções; e. Outras funções referentes à operação.	Dimensionamento a cargo da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço.	a. Grau de escolaridade mínima: nível médio completo. Preferencialmente cursando ensino superior; b. Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto; na linguagem escrita quanto na falada, boa audição; c. Domínio da linguagem escrita em português; d. Habilidades de argumentação; e. Habilidades de atenção e paciência da escuta; f. Comportamento ético; g. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto; h. Conhecimento básico de Internet; i. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ Linux; j. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook; k. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.

Atendente Especialista	Atendimentos diversos aos usuários dos serviços da Central de Atendimento, tais como: - Atender as ligações dos cidadãos, em especial aquelas com alto grau de complexidade, fornecendo informações e esclarecimentos concernentes a Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos, de acordo com roteiros/procedimentos fornecidos pela Contratante; - Registrar os atendimentos realizados (sugestões, elogios, denúncia, reclamações, informações e retorno de demandas); - Sinalizar as situações que não tenham solução imediata à supervisora; - Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ou correções; - Auxiliar os serviços de retaguarda (Back Office) quando determinado pela Contratante; - Outras funções referentes à operação.	Dimensionamento a cargo da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço.	- Grau de escolaridade mínima: nível médio completo. Preferencialmente cursando ensino superior; - Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto; na linguagem escrita quanto na falada, boa audição; - Domínio da linguagem escrita em português; - Habilidades de argumentação; - Habilidades de atenção e paciência da escuta; - Comportamento ético; - Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto; - Conhecimento básico de Internet; - Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ Linux; - Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook; - Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.
Atendente Especialista Bilíngue	Atendimentos diversos aos usuários dos serviços da Central de Atendimento em outros idiomas além do português, tais como: - Atender as ligações dos cidadãos, em especial aquelas com alto grau de complexidade, fornecendo informações e esclarecimentos concernentes a Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos, de acordo com roteiro/procedimentos fornecidos pela Contratante; - Registrar os atendimentos realizados (sugestões, elogios, denúncia,		- Conhecimento e fluência verbal em idioma estrangeiro: para atendimento em inglês e espanhol e; - Conhecimento em comunicação por meio de linguagem de sinais LIBRAS, com certificado: para atendimento por videochamada. A qualificação será alocada com o atendimento correspondente. - Grau de escolaridade mínima: nível médio completo em qualquer área de formação e com curso de línguas certificado pelo MEC. Preferencialmente cursando ensino superior; - Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e

	reclamações, informações e retorno de demandas); c. Sinalizar as situações que não tenham solução imediata à supervisora; d. Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ ou correções; e. Auxiliar os serviços de retaguarda (Back office) quando determinado pela Contratante; f. Outras funções referentes à operação.	Dimensionamento a cargo da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço.	objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa audição; e. Domínio da linguagem escrita em português; f. Habilidades de argumentação; g. Habilidades de atenção e paciência da escuta; h. Comportamento ético i. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto j. Conhecimento básico de Internet; k. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e Linux l. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook m. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimento rotineiros.
Monitor(a) de Atendimento	Monitorar a qualidade do atendimento da Central, tais como: a. Monitorar as ligações e avaliação da qualidade do atendimento, nos critérios estabelecidos pela Contratante; b. Acompanhar os indicadores da qualidade do atendimento; c. Fornecer feedback a todas aos operadores, nos critérios estabelecidos pela Contratante; d. Monitorar e avaliar as ligações constantes e trotes; e. Elaborar relatórios com as informações sobre os monitoramentos efetuados, tanto da qualidade do atendimento quanto dos trotes; f. Planejar e estabelecer metodologias de verificação e controle dos serviços, utilizando também as ferramentas de Inteligência de voz, segundo os critérios estabelecidos pela Contratante;	01 (um/uma) Monitor(a) de Atendente proporcional para cada grupo de até 20 (vinte) atendentes alocados na operação.	a. Grau de escolaridade mínima: nível médio completo. Preferencialmente cursando ensino superior; b. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses; c. Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto; na linguagem escrita quanto na falada, boa audição; d. Domínio da linguagem escrita em português; e. Habilidades de argumentação; f. Habilidades de atenção e paciência da escuta; g. Comportamento ético; h. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto; i. Conhecimento básico de Internet; j. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ Linux; k. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook; l. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.
			a. Grau de escolaridade mínima: nível superior

Supervisor(a) de Atendimento	Supervisionar o teleatendimento humano da Central, tais como: a. Acompanhar o desempenho dos atendentes e da qualidade do atendimento, em parceria com a equipe de monitoria; b. Monitorar o atendimento realizado pelos atendentes generalistas e especialistas em tempo real; c. Gerenciar a escala de trabalho; d. Esclarecer as dúvidas dos atendentes; e. Identificar as necessidades de treinamento; f. Apoiar todas as atividades referentes à capacitação da equipe, de acordo com os critérios e parâmetros definidos pela Contratante; g. Fornecer <i>feedback</i> e informações sobre procedimentos e processos de trabalho aos teleatendentes; h. Gerenciar o clima organizacional da equipe; i. Propor melhorias nos processos de atendimento; j. Atuar como atendente em situações de contingência; k. Outras funções referentes à supervisão da operação.	01 (um/uma) Supervisor (a) de Atendimento proporcional para cada grupo de até 15 (quinze) atendentes alocados na operação;	completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC; b. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses; c. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados; d. Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa audição; e. Domínio da linguagem escrita em português. f. Habilidades de argumentação; g. Habilidades de atenção e paciência da escuta; h. Comportamento ético; i. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto j. Conhecimento básico de Internet; k. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e Linux; l. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook; m. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros; n. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados; o. Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal; p. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria clima organizacional; q. Técnicas de gestão de pessoas; r. Domínio dos sistemas /aplicativos de atendimento; s. Comportamento ético; t. Conhecimento das normativas voltadas à atividade de <i>contact</i> e atendimento.

Coordenador(a) de Operação	Coordenar o atendimento eletrônico e humano da Central e manutenção logística da operação, tais como: - Propor e Implementar os procedimentos e processos de trabalho de acordo com o planejamento definido pela Contratante; - Acompanhar e analisar os indicadores de performance do atendimento; - Elaborar relatórios sobre a produtividade do atendimento; - Acompanhar o dimensionamento dos recursos materiais e humanos para a manutenção da operação; - Gerenciar as questões relacionadas aos recursos humanos, como o controle de absenteísmo, escalas de férias, rotatividade da equipe, processos de promoção profissional internos à operação, entre outras; - Interagir com a operação visando manter a padronização dos procedimentos, garantindo a comunicação tempestiva para a disseminação da informação - Acompanhar o encaminhamento adequado das ocorrências do teleatendimento; - Prezar pela padronização dos procedimentos nas atividades de retaguarda; - Acompanhar o funcionamento do atendimento eletrônico; - Representar as demandas do atendimento junto as demais áreas da operação; - Promover a interação entre a supervisão e a monitoria quanto ao monitoramento da qualidade do atendimento; - Propor melhorias nos processos e protocolos de atendimento eletrônico e humano; - Implementar as melhorias apontadas pela Contratante quanto ao atendimento eletrônico e humano	01 (um/uma) Coordenador(a) de Operação proporcional para cada grupo de até 200 (duzentos) atendentes alocados na operação.	- Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC; - Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses; - Conhecimentos dos produtos e serviços contratados; - Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita; - Habilidades de argumentação; - Conhecimento de técnicas de gerenciamento de <i>contact center</i> - Conhecimento técnico de métricas de <i>contact center</i>; - Conhecimento básico de Internet; - Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows Linux; - Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook; - Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal; - Habilidades para gerenciar e administrar conflitos interpessoais melhoria do clima organizacional; - Técnicas de gestão de pessoas; - Domínio dos sistemas e aplicativos de atendimento disponibilizados pela Contratante; - Facilidade com a utilização das ferramentas de inteligência de - Comportamento ético; - Conhecimento das normativas voltadas à atividade de <i>contact</i> e atendimento.
----------------------------	--	--	--

	n. Participar de reuniões com as /os representantes da Contratante.		
Analista de BackOffice Especializado	Realizar serviços de retaguarda e apoio à gestão da Central de Atendimento, tais como: a. Revisar, analisar, encaminhar e monitorar as demandas registradas no atendimento, de acordo com os fluxos e protocolos estabelecidos pela Contratante; b. Encaminhar as demandas revisadas e analisadas às autoridades, por meio de contato via telefone, fax, carta, formulário web, chat, vídeo chamada, etc., de acordo com os fluxos e protocolos estabelecidos pela Contratante; c. Realizar o monitoramento de denúncias; Acionar os órgãos de controle estabelecidos no fluxo de encaminhamento; Incluir informações sobre o monitoramento no sistema; Realizar buscas ativas até a conclusão total do monitoramento; d. Realizar contato com as áreas indicadas para obter informações acerca dos procedimentos tomados a partir do envio das demandas, a fim de monitorar a resolução das manifestações, conforme estabelecido pela Contratante; e. Realizar contatos com os serviços que compõem a rede de atendimento por meio de contato via telefone, fax, carta, formulário web, chat, vídeo chamada, etc., a fim de apoiar o monitoramento da rede; f. Preencher os relatórios referentes ao tratamento, encaminhamento e monitoramento das demandas e demais áreas do apoio à gestão; g. Elaborar relatórios de trabalho, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos;	Dimensionamento a cargo da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço	a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC; b. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses; c. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados; d. Desejável experiência nas atividades de atendimento em utilidade pública; e. Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e Linux; f. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook; g. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na boa redação, boa fluência verbal, boa dicção; h. Capacidade de avaliação e síntese i. Comportamento ético j. Habilidade de articulação, argumentação e interação com as áreas afins; k. Proatividade; l. Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços; m. Domínio de microinformática, software de produtividade, Inter Intranet.

	h. Reportar-se à Supervisão quanto à execução de todas as atividades de apoio à gestão; i. Organizar informações sobre os conteúdos disseminados no atendimento para a contínua atualização dos bancos de informações e opinar sobre a sua melhoria; j. Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ ou correções; k. Apoiar as atividades de capacitação definidas pela Contratante; l. Outras funções referentes à Retaguarda e apoio à gestão da operação.		n. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros; o. Capacidade comportamental para atividades que exigem urgência
Supervisor(a) de <i>BackOffice</i>	Supervisionar serviços de <i>BackOffice</i> da Central de Atendimento, tais como: a. Executar as funções de supervisão de todas as atividades de <i>BackOffice</i> e apoio à gestão; b. Orientar os Agentes de <i>BackOffice</i> quanto às atividades a serem desempenhadas e à gestão de dados para melhor organização e registro das demandas; c. Gerenciamento do clima organizacional da equipe; d. Participar da elaboração dos planejamentos de trabalho junto com a Coordenação; e. Organizar as atividades, escalas e rotinas de <i>BackOffice</i>, incluindo fluxos de tratamento e elaboração de planos de trabalho para a equipe; f. Elaborar relatórios de trabalho e gerenciais, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos de acompanhamento dos serviços executados; g. Realizar contato com as áreas indicadas para obter informações acerca dos procedimentos tomados a partir do envio das demandas, a fim de monitorar a resolução das manifestações, conforme	01 (um/uma) Supervisor (a) de <i>BackOffice</i> para cada 20 (vinte) Analistas alocados na operação;	a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC; b. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses; c. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados; d. Capacidade de gerenciamento, monitoração, organização, com liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal; e. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria clima organizacional; f. Técnicas de gestão de pessoas; g. Desejável experiência nas atividades de atendimento em utilidade pública; h. Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e Linux

	estabelecido pela Contratante; h. Realizar contatos com os serviços que compõem a rede de atendimento por meio de contato via telefone, fax, carta, formulário web, chat, vídeo chamada, etc., a fim de apoiar o monitoramento da rede; i. Apoiar o acompanhamento e a avaliação dos resultados atingidos, com base nas metas estabelecidas pela Contratante em conjunto com as demais áreas temáticas da mesma; j. Apoiar todas as atividades referentes à capacitação da equipe, de acordo com os critérios e parâmetros definidos pela Contratante; k. Opinar sobre os procedimentos, protocolos, fluxos e ferramentas de trabalho; l. Identificação das necessidades de treinamento na BackOffice; m. Atuar como Analista de BackOffice em situações de contingência; n. Outras funções referentes à supervisão de BackOffice da operação.		i. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook; j. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na fala, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção; k. Capacidade de avaliação e síntese l. Comportamento ético; m. Habilidade de articulação e interação com as áreas afins n. Proatividade; o. Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhor contínua da qualidade dos serviços; p. Bom conhecimento de português, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita; q. Domínio de microinformática, software de produtividade, Internet e Intranet e dos softwares utilizados na operação; r. Capacidade comportamental para atividades que exigem urgência
	Coordenar os serviços de <i>BackOffice</i> da Central de Atendimento, tais como: a. Coordenar a implementação do planejamento de trabalho, procedimentos, protocolos, fluxos e ferramentas de trabalho estabelecidos pela Contratante; b. Elaborar e propor melhorias nos procedimentos de apoio à gestão solicitadas pela Contratante; c. Prezar pela padronização dos procedimentos nas atividades de BackOffice; d. Gerenciar as alterações nos sistemas de tecnologia de informação e opinar sobre o seu aperfeiçoamento; e. Acompanhar e analisar os indicadores de performance e produtividade desejados pela Contratante;	02 (dois/duas) Coordenadores (as) de BackOffice – posto de serviço PCR para as coordenações,	a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo, preferencialmente em Direito, com certificado reconhecido pelo MEC; b. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses; c. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados; d. Capacidade de liderança de equipes; e. Desejável experiência nas atividades de atendimento em utilidade pública;

Coordenador(a) de BackOffice	f. Elaborar e apresentar à Contratante relatórios de trabalho e gerenciais, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos de acompanhamento dos serviços executados; g. Representar as demandas da BackOffice junto às demais áreas da operação; h. Gerenciar a escala de trabalho; i. Reportar-se à Gerência Geral, para fins de gestão da BackOffice; j. Realizar contatos com os serviços que compõem a rede de atendimento por meio de contato via telefone, fax, carta, formulário web, chat, vídeo chamada, etc., a fim de apoiar o monitoramento da rede; k. Participação de reuniões com as/os representantes da Contratante; l. Ser o ponto focal da relação com representantes dos órgãos do sistema de justiça, entre outros, que receberão as demandas do Disque 100; m. Outras funções referentes à Coordenação de BackOffice da operação.	respectivamente, do PMS – Posto de Monitoramento de Serviços e do PED – Posto de Encaminhamento de Denúncias, para o início do contrato. Após o período inicial, a proporção será de 01 (um/uma) Coordenador(a) para cada 200 (duzentos) analistas alocados na operação;	f. Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e/ Linux; g. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook; h. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na fala, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção i. Capacidade de avaliação e síntese j. Comportamento ético; k. Habilidade de articulação e interação com as áreas afins l. Proatividade; m. Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços n. Técnicas de gestão de pessoas; o. Habilidade de negociação e administração de conflitos; p. Domínio de microinformática, software de produtividade, Internet e Intranet.
	Coordenar o planejamento e a condução dos processos de formação e capacitação da Central de Atendimento tais como: a. Elaborar programas de treinamento, visando o planejamento estratégico de capacitação continuada, de acordo com as necessidades e critérios da Contratante; b. Conduzir processos de formação e treinamento solicitados pela Contratante; c. Verificar junto às demais áreas a necessidade de capacitação em suas equipes; d. Integrar aos programas de capacitação conteúdos e alternativas que possam complementar as atividades desenvolvidas pelas psicólogas, em comum	01 (um/uma) Coordenador(a) de Treinamento e Conteúdo proporcional	a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo, preferencialmente com habilitação em Licenciatura e/ou formação áreas de humanidades: ou Ciências Sociais, ou Serviço Social, ou Psicologia, ou Direito, com certificado reconhecido pelo MEC; b. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses; c. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados; d. Conhecimento sobre as políticas públicas de direitos humanos; e. Conhecimento sobre atendimento a vítimas de violações de direitos humanos; f. Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional;

Coordenador(a) de Treinamento e Conteúdo	acordo com estas e com a Contratante; e. Organizar o material didático das capacitações da equipe; f. Elaborar textos para apoio às atividades de capacitação e disseminação de conteúdo, segundo as solicitações da Contratante; g. Executar as atividades referentes à manutenção e atualização dos conteúdos e as informações do atendimento, por meio das ferramentas utilizadas na operação; h. Levar ao conhecimento da Contratante as necessidades de capacitação e atualização de conteúdo e informação; i. Participar de reuniões com as /os representantes da Contratante.	para cada grupo de até 200 (duzentos) atendentes e/ou analistas alocados na operação	g. Habilidade em conduzir reuniões; h. Habilidades de organização, planejamento, controle, liderança solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal; i. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria clima organizacional; j. Habilidade em avaliar eficácia de treinamentos; k. Bom conhecimento de português, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita l. Comportamento ético; m. Bom conhecimento dos softwares e ferramentas utilizadas na operação n. Conhecimento de legislação voltada à atividade de contact center atendimento.
Analista de Planejamento e Controle	Conduzir os processos de Planejamento, Tráfego e Estatísticas da Central de Atendimento, tais como: a. Planejar e mapear os processos relacionados aos serviços da operação, como forma de apoio à Contratante e à Gerência Geral; b. Acompanhar a quantidade de ligações dos diversos skills, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas, de planejamento e controle, quanto nos sistemas disponibilizados pela Contratante; c. Disponibilizar informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela Contratante, por meio de relatórios gerenciais e estatísticos, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos de acompanhamento dos serviços executados; d. Dimensionar, alocar e apresentar à Contratante,	01 (um/uma) Analista de Planejamento e Controle proporcional para cada grupo de até 200 (duzentos) atendentes e/ou analistas alocados na operação.	a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC; b. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses; c. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados; d. Habilidades em análise de diagnósticos e cenários estatísticos e. Habilidades em métodos e ferramentas estatísticas; f. Habilidades em relação a bases de dados; g. Domínio em Excel e outras ferramentas de controle de dados; h. Experiência com gerenciamento de processos, contemplando pontos de verificação e controle dos serviços; i. Domínio de técnicas de dimensionamento de <i>contact center</i> baseada em <i>Erlang C</i>; j. Domínio de métricas de <i>contact center</i>; k. Raciocínio lógico e matemático; l. Visão sistêmica;

	propostas para a otimização do dimensionamento dos recursos humanos, materiais e de ferramentas, visando apoiar a Contratante nos ganhos de produtividade por meio de acompanhamento do fluxo de ligações e análise da curva de tráfego, etc.; e. Realizar acompanhamentos diários/ semanais/ mensais de cada segmento da operação, visando à formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação da equipe e dos recursos; f. Participar de reuniões com as /os representantes da Contratante.		m. Capacidade de análise /síntese; n. Habilidades na área de controle de tráfego em central de atendimento; o. Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas, inclusive em emergências /não previstas; p. Conhecimento das ferramentas e softwares utilizados na operação q. Comportamento ético; r. Conhecimento das normativas voltadas à atividade de contact e atendimento. s. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita.
	Conduzir os processos de Apoio Psicológico dos serviços da Central de Atendimento, tais como: a. Realizar atendimento psicológico, com o mínimo de 07 (sete) e máximo 15 (quinze) pessoas integrando o grupo, com aproximadamente 90 (noventa) minutos de duração, em que cada funcionário participe de, ao menos, 01 (um) grupo por semana; b. Realizar atendimento individual sempre que um integrante da equipe manifeste interesse; c. Realizar atendimento individual a todos os atendentes, monitores e supervisores de atendimento, como suporte terapêutico e independente de crise, pelo menos 01 (uma) vez por semana, em consonância com o ETP nº 49/2023; d. Realizar apoio às atividades de seleção e treinamento (formação e capacitação), visando identificar perfis adequados aos postos de trabalho descritos no Termo de Referência;		a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em Psicologia, com certificado reconhecido pelo MEC; b. Possuir registro profissional da região ativado (CRP01); c. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;

Psicólogo(a)	e. Elaborar e apresentar à Contratante, relatórios acerca das atividades realizadas e resultados alcançados nos atendimentos em grupo e nos processos de seleção e treinamento; f. Notificar à Coordenação de operação, bem como a contratante, dando conhecimento das medidas adotadas quanto a existência de casos de grave crise psicológica na equipe, a fim de subsidiar medidas para a diminuição do estresse no atendimento - ressaltando-se as limitações éticas quanto ao sigilo profissional; g. Elaborar propostas de medidas para a melhoria do clima organizacional, bem como a diminuição de eventuais aumentos da taxa de absenteísmo; h. Propor estratégias de motivação, bem como formas de intervenção junto às funcionárias, com vistas à melhoria da relação destas com a temática do atendimento; i. Propor à Coordenação de Treinamento e Conteúdo a necessidade de dinâmicas, atividades e conteúdo específicos que possam complementar o apoio psicológico; j. Realizar análise comportamental e participar de entrevistas nos processos de promoção profissional internos à operação; k. Participar de reuniões com as /os representantes da Contratante.	01 (um/uma) Psicólogo (a) proporcional para cada grupo de até 15 (quinze) atendentes e /ou analistas alocados na operação;	d. Experiência em atendimento individual e/ou experiência em atendimento em grupo e/ou em psicologia organizacional; e. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria clima organizacional; f. Domínio de técnicas e dinâmicas variadas para trabalhar em g ou individualmente; g. Conhecimento básico de Internet e Intranet; h. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook; i. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na fala, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção; j. Capacidade de avaliação e síntese; k. Comportamento ético
	Refere-se a atividades de gestão geral da central de atendimento tais como: a. Gerenciar os serviços contratados garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento às usuárias, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela Contratante; b. Propor o planejamento organizacional da operação; c. Levar ao conhecimento da Contratante todas as		a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC.

Gerente-Geral	informações por ela solicitadas, bem como as ocorrências incomuns à rotina da Central; d. Gerenciar os recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação; e. Gerenciar a segurança da informação de acordo com os requisitos e diretrizes deste Termo; f. Administrar todo e qualquer recurso disponibilizado pela Contratante; g. Administrar situações de conflito da operação; h. Propor à Contratante melhorias dos processos, métodos e procedimentos de trabalho, i. Garantir a padronização dos procedimentos e a interação entre as coordenações; j. Propor redimensionamentos da operação quando solicitado pela Contratante; k. Outras atividades inerentes à função; l. Participar de reuniões com as /os representantes da Contratante.	01 (um/uma) Gerente Geral para o contrato;	b. Experiência de no mínimo 6 (seis) meses em cargos gerenciais área de teleatendimento; c. Domínio de gestão de contratos no geral; d. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados; e. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita; f. Amplo conhecimento de técnicas gerenciais específicas de contact center; g. Conhecimento técnico de métricas de contact center; h. Experiência na área de gestão; i. Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contrato j. Liderança; k. Habilidade de negociação e administração de conflitos; l. Comportamento ético m. Conhecimento das normativas voltadas à atividade de contact e atendimento.
Consultor de CzRM	Refere-se a atividades de manutenções evolutivas e adaptativas tais como: a. Parametrizar e configurar os módulos da Plataforma de CzRM com foco nas necessidades do b. usuário dos serviços; c. Escrever, adaptar, manter e dar suporte a código; d. Melhorar continuamente os serviços com uso de novas ferramentas e técnicas; e. Realizar integração de sistemas e automações com Inteligência Artificial; f. Estruturar bancos de dados, construir data warehouse, relatórios, dashboards, mapas e demais atividades relacionadas a banco de dados. g. Conduzir pesquisas de usuários, bem como utilizar outras ferramentas de descoberta e teste para o desenho de serviços do ponto de vista do usuário;	Dimensionamento a carga da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço	a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo com experiência de 6 (seis) meses em Consultoria de Tecnologia da Informação; b. Certificação Oficial do Fabricante da Plataforma de CzRM em n de Administrador e Desenvolvedor; c. Experiência de no mínimo 6 (seis) meses em análise e desenvolvimento da Plataforma de CzRM disponibilizada; d. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados; e. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;

	h. Elaborar ou facilitar espaços de realização de protótipos de baixa, média e alta fidelidade, bem como protótipos navegáveis para teste dos serviços com usuários; i. Sugerir melhorias necessárias para que os serviços sejam disponibilizados por meio da solução de CzRM ou sugerir outros meios de digitalização; j. Levantamento e mapeamento de processos; k. Elaborar manuais e relatórios que complementem a diagramação realizada;		f. Amplo conhecimento de técnicas de manutenção de sistemas; g. Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos; h. Habilidade de negociação e administração de conflitos i. Comportamento ético; j. Conhecimento das normativas voltadas à atividade de contact e atendimento.
--	--	--	---

Da Formação Continuada em Direitos Humanos e Acolhimento Humanizado

4.17. A equipe de operadores (generalista, especialista e BackOffice), monitores e supervisores deverá ser continuamente capacitada perfazendo um total de 180 horas de capacitação, com conhecimentos sobre Direitos Humanos e acolhimento humanizado, prevendo que as 30 (trinta) primeiras horas de ensino serão realizadas no módulo inicial na fase de transição contratual durante os primeiros 45 (quarenta e cinco) dias de transição, abordando o funcionamento do sistema, do atendimento da Central Disque 100 e noções de Direitos Humanos.

4.18. A formação será mantida após o período de implementação, seguindo um calendário anual estabelecido para cobrir temas pertinentes aos Direitos Humanos e suas violações, sem prejuízo da formação continuada ao longo do contrato, com conhecimentos sobre direitos humanos e acolhimento humanizado, mediante aprovação da CONTRATANTE com objetivo de manter toda a equipe e a operação alinhadas às pautas tratadas no Ministério dos Direitos Humanos e na Cidadania

4.19. A CONTRATADA deverá fornecer os recursos necessários para a realização das capacitações, incluindo materiais didáticos, instrutores qualificados e infraestrutura adequada.

Do Monitoramento da Formação Continuada em Direitos Humanos e Acolhimento Humanizado

4.20. A CONTRATADA deverá monitorar a formação dos trabalhadores e trabalhadoras, para garantir a eficácia e a qualidade das capacitações, a CONTRATADA deverá fornecer relatórios regulares à CONTRATANTE, detalhando o progresso da equipe nos programas de formação, incluindo frequência, participação, avaliação de desempenho, dentre outras. Os relatórios deverão ser entregues à CONTRATANTE em intervalos mensais.

4.21. São de responsabilidade da CONTRATADA fornecer os treinamentos necessários à correta prestação do serviço de atendimento, incluindo linguagem, ética profissional, legislação, normas, procedimentos operacionais e outros.

4.22. O conteúdo dos treinamentos referentes aos protocolos, serviços, processos e sistemas informatizados da CONTRATANTE, serão repassados à CONTRATADA, cabendo a esta efetuar o treinamento com a validação e supervisão técnica da CONTRATANTE.

4.23. Quando julgar necessário, a CONTRATANTE poderá utilizar seus próprios instrutores para ministrar treinamentos, devendo a CONTRATADA, nestes casos, se responsabilizar por todas as demais despesas com o treinamento, tais como, infraestrutura física, equipe de apoio, materiais e equipamentos, bem como apresentar equipe para internalização do conteúdo.

4.24. A aplicação do treinamento inicial será de acordo com as habilidades exigidas para cada função que o profissional estiver alocado, devendo abordar no mínimo os seguintes assuntos: comunicação falada e escrita - técnicas e habilidades; sigilo profissional - sua importância e implicações legais; contextualização sobre o Disque Direitos Humanos – Disque 100; conhecimentos técnicos sobre os sistemas informatizados utilizados na operacionalização e no gerenciamento da Central de Atendimento; scripts de atendimento; manuais e demais conhecimentos sobre os temas pertinentes de direitos humanos, com base em conteúdo fornecido pela CONTRATANTE.

4.25. Desta maneira, além do treinamento referente aos conhecimentos técnicos sobre os sistemas informatizados utilizados na operacionalização e no gerenciamento da Central de Atendimento, a formação deverá contar com 180 horas de treinamento inicial para todos os operadores, abrangendo conteúdos de direitos humanos.

4.26. Ainda, a equipe de gestores(as) deverá ser continuamente capacitada em no mínimo, 20 horas a cada 3 (três) meses, com conhecimentos sobre direitos humanos, com base em conteúdo indicado pela CONTRATANTE, com objetivo de manter toda a equipe e a operação alinhadas às pautas tratadas no Ministério dos Direitos Humanos e na Cidadania.

4.27. A realização das atividades de capacitação de pessoal será obrigatória, cumprindo à CONTRATADA o ajuste das escalas, datas e horários para realização da capacitação, de acordo com Plano de Capacitação aprovado pela CONTRATANTE: novas campanhas; disseminação de novas informações de interesse do Ministério; atualização dos roteiros de atendimento; ação corretiva, quando observada pela CONTRATANTE a não conformidade nos procedimentos adotados. Nas aplicações destas exceções obrigatórias emergenciais, os níveis de serviço poderão ser flexibilizados nos dias de capacitação das equipes.

4.28. Os eventos de treinamento direto serão objeto de Plano de Capacitação específico realizado em acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, e serão suportados pelo segmento de Serviço de Suporte Operacional Humano. O Plano de Capacitação será definido e aplicado dentre os produtos constantes do Plano de Implantação, apresentado em até 10 dias após reunião inicial, esta realizada em até 05 dias úteis após a assinatura do contrato.

4.29. No que se refere ao Plano de Capacitação, apresentamos um modelo orientador, que poderá ser revisto após a reunião inicial:

Módulo 1: Introdução aos Direitos Humanos e ao Disque 100 (26 horas) - Definição e conceitos básicos de direitos humanos; visão geral dos tratados e convenções internacionais; histórico e importância do serviço de atendimento; fluxo de atendimento e protocolos de segurança, entre outros;

Módulo 2: Violações de Direitos Humanos (50 horas) - Violações de direitos humanos associadas às crianças e adolescentes, às pessoas idosas, às pessoas com deficiência, às pessoas em restrição de liberdade, à população LGBT, à população em situação de rua, à discriminação étnica ou racial, ao tráfico de pessoas, ao trabalho escravo, terra e conflitos agrários, à moradia e conflitos urbanos, à violência contra ciganos, quilombolas, indígenas e outras comunidades tradicionais, à violência policial, à violência contra comunicadores e jornalistas, à violência contra migrantes e refugiados, além de outras pessoas em situação de vulnerabilidade;

Módulo 3: Atendimento Acolhedor (20 horas) - Comunicação eficaz e empática, técnicas de escuta ativa, compreensão das necessidades emocionais das vítimas, manejo de situações de crise, entre outros;

Módulo 4: Multidisciplinaridade e Rede de Atendimento (40 horas) - Rede de proteção e justiça, fluxos de encaminhamento, integração com outros órgãos e serviços, conhecimento de organizações e serviços que podem apoiar as vítimas, entre outros;

Módulo 5: Treinamento Prático e Simulações (40 horas) - Simulações de chamadas e casos reais; exercícios práticos para aplicação dos conhecimentos adquiridos; avaliação e discussão de desafios e soluções.

Módulo 6: Avaliação (4 horas) - Avaliação final para medir a compreensão dos operadores e apresentação de feedbacks.

4.30. Possibilidades de Metodologia de Ensino: Aulas teóricas, rodas de conversa, estudos de caso, simulações de chamadas, dinâmicas de grupo, palestras de especialistas convidados, oficinas, sessões de pergunta e resposta, entre outras.

4.31. A CONTRATANTE também poderá solicitar à CONTRATADA que disponibilize sua equipe de capacitação e desenvolvimento para participar de reuniões sobre o treinamentos e capacitações, em data e horários previamente definidos, para bom desenvolvimento do atendimento e eficiência dos protocolos.

4.32. Os materiais didáticos de suporte à execução dos processos de trabalho dos atendimentos ativo e receptivo elaborados pela CONTRATADA somente poderão ser utilizados na operação após devidamente homologados pela CONTRATANTE.

Do Apoio Psicológico

4.33. A CONTRATADA deverá fornecer apoio psicológico aos colaboradores(as) como parte integrante de seu compromisso com o bem-estar e a saúde mental de sua equipe. O apoio psicológico será oferecido de forma regular, com uma frequência mínima de uma vez por semana, em modalidades individual e coletiva, conforme necessário e conforme especificado abaixo.

Modalidade Individual:

- a. A CONTRATADA garantirá que cada colaborador tenha acesso a sessões individuais de apoio psicológico, assegurando a confidencialidade e a privacidade do processo, dentro de seu contrato de serviço.
- b. As sessões individuais serão conduzidas por profissionais qualificados em psicologia, devidamente credenciados e capacitados para oferecer suporte adequado às necessidades individuais de cada colaborador(a).
- c. Cada sessão individual terá duração mínima de 30 minutos, permitindo tempo suficiente para explorar questões, oferecer suporte adequado e desenvolver estratégias de enfrentamento.

Modalidade Coletiva:

- a. Além das sessões individuais, a CONTRATADA organizará sessões de apoio psicológico em grupo, com o objetivo de promover a troca de experiências, o apoio mútuo e o fortalecimento do vínculo entre os colaboradores(as).
- b. As sessões coletivas serão realizadas e conduzidas por psicólogos, 01 (uma) vez por semana em grupo de no mínimo 07 (sete) e máximo 15 (quinze) pessoas, com aproximadamente 90 (noventa) minutos de duração, em que cada colaborador participe de ao menos, 01 (um) grupo por semana, entretanto, a participação dos colaboradores é voluntária.
- c. A CONTRATADA se compromete a disponibilizar recursos e infraestrutura adequados para a realização das sessões de apoio psicológico, incluindo espaços apropriados e materiais necessários para o desenvolvimento das atividades.

4.34. A frequência, horários e demais detalhes referentes às sessões de apoio psicológico serão comunicados aos colaboradores de forma clara e transparente, garantindo sua participação e engajamento no processo.

4.35. A metodologia poderá ser revisada e ajustada mediante critérios da CONTRATANTE, visando sempre a promoção do bem-estar e da saúde mental dos colaboradores(as).

Do Monitoramento do Apoio Psicológico

4.36. A CONTRATADA deverá monitorar a saúde dos trabalhadores e trabalhadoras, com base em pesquisas científicas e em conformidade com as normativas vigentes.

4.37. A CONTRATADA deverá emitir relatórios periódicos à CONTRATANTE, detalhando as medidas adotadas e os resultados obtidos no que concerne à saúde mental e física dos funcionários.

4.38. Os relatórios deverão incluir, mas não se limitar a:

1. Análise dos principais fatores de risco ocupacionais que possam afetar a saúde dos colaboradores;

4.39. O enquadramento das categorias profissionais que serão empregadas no serviço, dentro da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) são os seguintes para os atendimentos generalista, especialista e Analista de BackOffice Especializado:

- Operador de Telemarketing ativo e receptivo da Central de Atendimento – CBO 4223-10, no atendimento generalista;
- Operador de Telemarketing técnico bilíngue ou especializado – CBO 4223-20, nos atendimentos especialista e Analista de BackOffice Especializado;
- Supervisor e Coordenação de telemarketing e atendimento - CBO 4201-35;
- Psicólogo - CBO 2515-40;
- Gerente - CBO 1421-05.

4.40. A descrição sumária da categoria profissional, segundo CBO, envolve atender usuários, oferecer serviços e produtos, prestar serviços técnicos especializados, realizar pesquisas, fazer serviços de acompanhamento e pesquisas e cadastramento de parceiros, teleatendimento, seguindo roteiros e scripts planejados e controlados.

4.41. A CONTRATADA deverá utilizar solução informatizada para operacionalização da central de atendimento e para controle da gestão dos serviços, em condições e especificações que permitam a utilização compartilhada pela CONTRATANTE, por meio de acesso específico.

4.42. A solução informatizada deverá fornecer um conjunto de relatórios on-line, que permitam à CONTRATANTE acompanhar e avaliar em tempo real o atendimento que está sendo prestado, conforme requisitos definidos neste Estudo Técnico Preliminar.

4.43. O sistema de atendimento ao usuário deverá possibilitar o acompanhamento da jornada do usuário em todos os canais de atendimentos ofertados, promovendo uma visão única do atendimento ao usuário, independentemente do canal utilizado.

4.44. O sistema deverá permitir a avaliação do atendimento pelo usuário ao final de cada atendimento receptivo, por meio de pesquisa de satisfação.

4.45. A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura de telecomunicações (voz e dados) para a correta e eficiente prestação dos serviços contratados para os atendimentos, incluindo os equipamentos e a estrutura física necessárias para a sustentação da Central de Atendimento.

4.46. A CONTRATADA será responsável pelo dimensionamento da quantidade e distribuição das posições de atendimento referente aos serviços contratados para atendimento dos níveis de serviço, de acordo com o **ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR**, onde os indicadores contratuais a serem exigidos e mensurados serão:

IND 001 - Atendimentos telefônicos registrados: Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para registrar os atendimentos recebidos.

Memória de cálculo: Quantidade de atendimentos registrados / Quantidade de atendimentos recebidos.

IND 002 - Capacitação continuada: Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para capacitar os agentes ativos, conforme tempo dimensionado pelo Contratante.

Memória de cálculo: Quantidade de horas de capacitação continuada realizadas / Quantidade de Horas de Capacitação continuada previstas.

IND 003 - Apoio Psicológico: Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para realização de atividades de apoio psicológico aos agentes ativos, conforme tempo dimensionado.

Memória de cálculo: Quantidade de horas de Apoio Psicológico realizadas / Quantidade de Horas de Apoio Psicológico previstas.

IND 004 - Qualidade: Este indicador tem por objetivo mensurar a qualidade de cada processo de trabalho executado, em cada nível de atendimento, por meio de critérios de monitoramento previamente definidos em comum acordo entre Contratante e Contratada, de forma amostral, por atendente.

Memória de cálculo: Média das notas de monitoria realizadas durante o mês

IND 005 - Nível de Serviço para canais assistidos (Telefone receptivo + Mensageria): Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade de tempo médio da primeira interação da atendente nos serviços que demandam atendimento síncrono.

Memória de cálculo: Quantidade de atendimentos atendidos em até 20 segundos de espera / quantidade de atendimentos entrantes na fila de atendimento humano

A qualidade dos serviços prestados será mensurada a partir da avaliação de um conjunto de itens inerentes às atividades, efetivamente realizados, que irá compor uma avaliação geral de performance contratual da prestação do serviço, no mês de referência.

ATIVIDADES DE APOIO

4.47. As atividades de apoio encontram-se descritas no item ATIVIDADES DE APOIO DA CONTRATADA, no ANEXO II - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO contendo informações sobre: ORGANIZAÇÃO E DIMENSIONAMENTO – OD, GESTÃO DO CONHECIMENTO – GC, GESTÃO DO SISTEMA DE ATENDIMENTO – GSA, GESTÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO – GNS, GESTÃO DA SUCESSÃO CONTRATUAL, DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE.

4.48. O dimensionamento da quantidade e distribuição dos serviços de apoio será de responsabilidade da CONTRATADA, se orientando para o equilíbrio da execução nos termos seguintes para atendimento mínimo:

4.48.1. Um/Uma Supervisor(a) de Atendimento para cada grupo de até 15 (quinze) profissionais em operação (atendentes);

4.48.2. Um/Uma Monitor(a) proporcional para cada grupo de até 20 (vinte) profissionais em operação (atendentes e analistas);

4.48.3. Um/Uma Coordenador(a) de Operação para cada grupo de até 200 (duzentos) profissionais em operação (atendentes);

4.48.4. Um/Uma Coordenador(a) de Treinamento e Capacitação para cada grupo de até 200 (duzentos) profissionais em operação (atendentes e analistas);

4.48.5. Um/Uma Supervisor(a) de *BackOffice* para cada 20 (vinte) Analistas de *BackOffice* Especializado;

4.48.6. Um/Uma Coordenador(a) de *BackOffice* proporcional para cada grupo de até 200 (duzentos) analistas;

4.48.7. Um/Uma Analista de Planejamento e Controle proporcional para cada grupo de até 200 (duzentos) atendentes /analistas alocados na operação;

4.48.8. Um/Uma Psicólogo(a) para cada grupo de 15 (quinze) atendentes e analistas alocados na operação.

4.49. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais de apoio qualificados para a qualidade dos serviços que atendam aos requisitos anteriormente elencados de CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO (Anexo V).

4.50. A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações da CONTRATANTE e se comprometer a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente para tal.

4.51. Deverá ser celebrado TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE para garantir a segurança das informações da Administração.

4.52. A CONTRATADA, após a assinatura do Contrato, por meio de seu representante, assinará TERMO DE CIÊNCIA DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO (RESPONSÁVEL LEGAL DA CONTRATADA) em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

4.53. É obrigatória a assinatura de TERMO DE CIÊNCIA DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO - ANEXO VIII (FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA), antes do início dos serviços, por parte dos profissionais da CONTRATADA alocados na execução do contrato.

4.54. Cumpre à CONTRATADA a responsabilidade de tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, nos termos da Lei nº 13.709/18, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.55. A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações da CONTRATANTE e se comprometer a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente para tal, nos termos da Lei 13.709, de 2018.

4.56. Os profissionais e prepostos da CONTRATADA não terão nenhum vínculo empregatício ou subordinação com a CONTRATANTE, correndo por conta exclusiva da CONTRATADA, todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, infortunistica do trabalho, fiscal, comercial e outras correlatas, as quais a CONTRATADA se obriga a saldar na época devida.

4.57. É assegurada à CONTRATANTE a faculdade de exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, documentação que comprove o correto e tempestivo pagamento de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais decorrentes da execução do CONTRATO a ser firmado com a CONTRATADA.

4.58. Durante toda a execução contratual deverá ser realizada a transferência de conhecimento para a equipe da CONTRATANTE. A transferência de conhecimento deverá conter todos os elementos suficientes a contemplar a necessidade de transferir à equipe da CONTRATANTE todo o conhecimento e condições para dar continuidade aos serviços em caso de rescisão ou interrupção contratual.

LOCALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.59. Os serviços deverão ser prestados no Distrito Federal ou em localização com distância máxima de até 50 (cinquenta) quilômetros, a partir da sede do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania na Esplanada dos Ministérios, localizado na Esplanada dos Ministérios, Bloco A, Brasília/DF - 70.054-906.

4.60. No que tange a necessidade de delimitação da localização da Central de Atendimento do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania na Esplanada e, considerando a especificidade dos serviços prestados pela mesma, cumpre esclarecer o que segue:

4.61. A definição da abrangência de localidades para implantação da central de atendimento pela CONTRATADA busca ofertar condições mais vantajosas para execução do serviço com qualidade e eficiência e permitir à administração realizar a gestão da fiscalização contratual em razão da proximidade com a sede do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

4.62. A gestão da contratação envolve a adequada avaliação das condições estabelecidas de execução contratual e fundamentalmente o alcance de seus resultados para efetividade do serviço público destinado aos cidadãos, compreendendo a justa e correta capacitação dos atendentes da Contratada nos temas pertinentes à Central do Disque 100 com suporte dos especialistas temáticos do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e suas secretarias e ainda dos parceiros de articulação, como Ministério Público e órgãos dos Poderes Judiciário, Legislativo e Executivo da União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

4.63. A delimitação da área de implantação da central de atendimento visa garantir a plena capacidade para Administração de realizar a adequada e concreta fiscalização contratual, assim como ofertar condições isonômicas razoáveis para avaliação da exequibilidade da execução contratual frente aos custos da prestação dos serviços sem interferência na eficiência e gestão empresarial por parte da CONTRATANTE.

4.64. O Plano de implantação é um documento estratégico que detalha as etapas e processos necessários para a criação e operação eficiente de uma central de atendimento. Este plano é crucial para garantir que a implementação da central de atendimento seja bem-sucedida, atendendo às necessidades da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e proporcionando um serviço de qualidade aos cidadãos.

4.65. O Plano de implantação deverá ser concluído em até 45 (quarenta e cinco) dias. A contagem do prazo é iniciada com a emissão da primeira Ordem de Serviço e deve prever ciclos (sprints) de entregas de valor frequentes a cada 2 semanas, conforme disposto no **ANEXO I - SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO E OPERAÇÃO DO TIPO CZRM (PLANO DE IMPLANTAÇÃO)**. A implantação não será remunerada e a homologação se dará com todos os serviços, Base de Conhecimento (Carta de Serviços), fluxos de demandas, dados migrados e customização para atendimento nas mesmas bases atuais.

DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO, COOPERATIVAS, MEI E ME/EPP

4.66. É vedada a participação de empresas reunidas em consórcio, assim como não será permitida a participação de cooperativas, qualquer que seja sua forma de constituição, dadas as características específicas da contratação dos serviços a serem prestados, uma vez que as características específicas, objeto da contratação em comento, não pressupõem multiplicidade de atividades empresariais distintas (heterogeneidade de atividades empresariais), considerando-se também a volumetria da contratação.

4.67. A participação de consórcios em certames licitatórios somente se torna “obrigatória” quando o objeto a ser licitado pressuponha heterogeneidade de atividades empresariais, sendo que, sua não inclusão, resultaria em restrição da competitividade. O objeto em questão não é dotado de complexidade ou de relevante vulto que torne problemática a competição, sendo desnecessário o consorciamento entre empresas, fato que poderia ainda prejudicar a conquista da conjugação do menor preço e do melhor serviço, assim como dificultar a fiscalização, cobrança e execução contratual.

4.68. Desta forma, a análise dos serviços concebidos como comuns se fundamenta na inexistência de complexidade ou grande magnitude do objeto proposto, permitindo, assim, a inclusão de variadas empresas de médio e grande porte no cenário mercadológico. Paralelamente, a inviabilidade técnica e econômica para a subdivisão do objeto justifica a opção pela não formação de consórcio.

4.69. A constituição de tal consórcio, ao afetar o desdobramento material, implicaria em responsabilidades fracionadas para cada empresa consorciada, acarretando prejuízos à unicidade procedimental do objeto e, por conseguinte, comprometendo a diligência no atendimento às demandas do cidadão.

4.70. Ademais, a opção pela participação ou não de empresas em consórcios encontrar-se na esfera da discricionariedade administrativa, a qual contempla o exame da conveniência e oportunidade do ato administrativo, no caso em questão, a lei não estabelece disposição expressa exigindo a admissão de consórcios, mas deixa ao administrador a possibilidade de verificar as hipóteses em que este seria admissível, conforme se depreende do art. 18, inciso IX, da Lei nº. 14.133/2021: “(...) e justificativa das regras pertinentes à participação de empresas em consórcio;”.

4.71. A ausência de consórcio não trará prejuízos à competitividade do presente certame, visto que, em regra, a formação de consórcios é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital, o que não é o caso do objeto em comento.

4.72. Quanto a não permissão de participação de sociedades cooperativas, essa se dá considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017.

4.73. A contratação de sociedades cooperativas somente poderá ocorrer quando, pela sua natureza, o serviço a ser contratado evidenciar:

I - A possibilidade de ser executado com autonomia pelos cooperados, de modo a não demandar relação de subordinação entre a cooperativa e os cooperados, nem entre a Administração e os cooperados; e

II - Que a gestão operacional do serviço seja executada de forma compartilhada ou em rodízio, em que as atividades de coordenação e supervisão da execução dos serviços e as de preposto, conforme determina a Lei nº 14.133, de 2021, de 1993, sejam realizadas pelos cooperados de forma alternada ou aleatória, para que tantos quanto possíveis venham a assumir tal atribuição. § 1º Quando admitida a participação de cooperativas, estas deverão apresentar um modelo de gestão operacional que contemple as diretrizes estabelecidas neste artigo, o qual servirá como condição de aceitabilidade da proposta. § 2º O serviço contratado deverá ser executado obrigatoriamente pelos cooperados, vedada qualquer intermediação ou subcontratação.

4.74. Diante do exposto, justifica-se a proibição de sociedades cooperativas, quaisquer que sejam suas formas de constituição, dadas as características específicas da contratação dos serviços a serem fornecidos, considerando-se também a volumetria da pretendida contratação, bem como seus locais de prestação de serviços e prazos para atendimento.

4.75. Por outro lado, e ainda considerando a especificidade e a compatibilidade do objeto da pretendida contratação, não será permitida a participação de Microempreendedor Individual – MEI, uma vez que para execução dos serviços faz-se necessária uma estrutura mínima, objetivando garantia e manutenção da qualidade dos serviços, tais como: relevante dimensionamento de recursos humanos, robusta infraestrutura tecnológica e de comunicação e capital social mínimo. Ante o exposto, as exigências mínimas necessárias para qualificação técnica inviabilizam a participação dessa categoria nesse processo licitatório.

4.76. No que se refere à participação exclusiva de Microempresas e Empresas de Pequeno Porte ME-EPP, será permitida desde que observado os termos do art. 48 da Lei Complementar nº 123/2006 e o valor em comento da contratação.

4.77. Posto isso, informa-se que não será concedido o benefício à participação exclusiva da ME/EPP e à cota reservada de 25%, prezando por evitar atendimento deficitário à demanda complexa apresentada pela Administração Pública. Somado a isso, faz imprescindível que as licitantes se atentem a necessidade de disponibilização de infraestrutura, tecnologia e manutenção a contento.

DA INTEGRIDADE

4.78. As partes CONTRATANTES comprometem-se a observar os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que tange ao combate à corrupção, em especial a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, e, no que forem aplicáveis, os seguintes tratados internacionais: Convenção sobre o Combate da Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE) - promulgada pelo Decreto nº 3.678, de 30 de novembro de 2000; a Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA) - promulgada pelo Decreto nº 4.410, de 7 de outubro de 2002; e a Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas) - promulgada pelo Decreto nº 5.687, de 31 de janeiro de 2006.

4.79. O(a) CONTRATADO(a) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; 13.3. O(a) CONTRATADO(a) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013.

4.80. O(a) CONTRATADO(a), no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, compromete-se perante a CONTRATANTE a abster-se de praticar ato(s) que possa(m) constituir violação à legislação aplicável ao presente instrumento pactual, incluindo aqueles descritos na Lei nº 12.846/2013, em especial no seu artigo 5º.

4.81. Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do(a) CONTRATADO(a), em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar:

4.82. Instauração do Procedimento de Apuração da Responsabilidade Administrativa - PAR, nos termos do Decreto nº 11.129 /2022 e Instrução Normativa CGU nº 13/2019, com aplicação das sanções administrativas porventura cabíveis; e

4.83. Ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos dos artigos 18 e 19 da Lei nº 12.846 /2013.

4.84. O(a) CONTRATADO(a) obriga-se a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

4.85. Com base nas respostas obtidas e na eficácia do processo, o sistema de monitoramento será continuamente adaptado e aprimorado. Portanto, a CONTRATANTE poderá ampliar os órgãos monitorados a qualquer tempo e sem custos adicionais.

4.86. As denúncias monitoradas podem ser classificadas em diferentes níveis de urgência, e essa classificação terá impacto na ordem de prioridade do monitoramento. Dessa forma, quanto mais elevado o nível de urgência, mais rápido será o processo de monitoramento.

4.87. A CONTRATADA fica incumbida de apresentar relatórios mensais consolidados, ou parciais quando solicitados, à Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, que exercerá a supervisão direta do monitoramento das denúncias encaminhadas pelo Disque Direitos Humanos – Disque 100.

ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

5. Levantamento de Mercado

5.1. As distintas centrais de atendimento, contratadas por órgãos públicos, apresentam variações significativas em seus modelos de contratação. Estes contratos englobam uma ampla gama de elementos, incluindo insumos essenciais, instalações físicas, tecnologia necessária, bem como as conexões com o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), abrangendo também toda a força de trabalho necessária para o pleno funcionamento.

5.2. Para a contratação em tela foram identificadas as seguintes possibilidades para a contratação dos Serviços de Teleatendimento:

5.2.1. **Alternativa 1:** Fornecimento de serviços de teleatendimento receptivo nas formas de atendimento eletrônico e humano na modalidade *Contact Center*, com pagamento por serviço executado.

5.2.2. Descrição: Neste cenário a empresa CONTRATADA para prestação dos serviços de *Call Center* é remunerada pelo serviço realizado, ou seja, pela quantidade de ligações atendidas/efetuadas e pelos registros/tratamentos de demandas efetuados em sistema.

5.2.3. Pontos positivos: proporciona maior controle sobre os serviços executados, uma vez que permite à empresa equalizar sua mão de obra de forma mais eficiente para atender ao acordo de nível de serviço pactuado.

5.2.4. Pontos negativos: necessidade de controle para evitar quedas propositais de ligação; maior pressão para cumprimento do Tempo Médio de Atendimento - TMA; exige um grau maior de atenção e acompanhamento por parte do órgão, com vistas a evitar a deterioração da qualidade do atendimento, pois há risco de haver atendimento sem que se preste as informações solicitadas pelo usuário e conversas atropeladas; risco de o orçamento estabelecido ser consumido antecipadamente, caso o volume de ligações, por motivos diversos, saia da curva e que, de alguma maneira, se prolongue por alguns meses.

5.2.5. **Alternativa 2:** Contratação de atendimento telefônico, tendo tempo médio e volume como métrica do pagamento por USA – Unidade de Serviço de Atendimento - métrica de medição adotada, permitindo mensurar os resultados e o atendimento aos níveis de serviço para os serviços de atendimento de cada produto.

5.2.6. Descrição: Nessa conjuntura, estabelece a Unidade de Serviço de Atendimento (USA) como métrica de medição adotada, permitindo a mensuração dos resultados e o atendimento aos níveis de serviço para os serviços de atendimento de cada produto, inclusive para fins de pagamento de acordo com o Anexo V da IN nº 05/2017-SEGES/MPDG, de 26 de maio de 2017. A USA é a unidade de referência adotada para mensuração dos serviços contratados considerando sua disponibilidade, sendo sua composição o esforço (que é a quantidade de tempo para atendimento da atividade - Quantidade de Minutos/60 - para a prestação do serviço) conjuntamente com a complexidade, (considerado o grau de dificuldade exigido para sua execução).

5.2.7. Pontos positivos: Permite a mensuração dos resultados para pagamento dos serviços efetivamente prestados e coaduna-se com as boas práticas na gestão contratual e na melhoria da eficiência da gestão orçamentária.

5.2.8. Pontos negativos: Necessidade de controle de reposição de pessoal em caso de faltas; necessidade de controle do quantitativo de postos efetivamente em operação.

5.3. **Solução Escolhida:** Tendo em vista princípios norteadores da Administração Pública – economicidade e eficiência, sem comprometimento da qualidade dos serviços prestados, optou-se pela Alternativa 2, fornecimento de serviços de teleatendimento receptivo nas formas de atendimento eletrônico e humano na modalidade *Contact Center*, com pagamento por

USA como métrica de medição adotada. A solução escolhida pela equipe de planejamento da contratação tem por fundamento a prestação de serviços de atendimento por multicanais, que vem sendo a solução adotada comumente fornecida pela indústria de *call center* (padrões de mercado). A alternativa 1 não é viável, haja vista que a exigência de atendimento de volume de ligação ou pagamento por chamada não garantirá que o atendimento seja realizado com a qualidade que se espera, além do risco de comprometer o orçamento em um eventual aumento no número de chamadas.

5.4. Além do mais, a Unidade de Serviço de Atendimento (USA) é a atualmente adotada na contratação vigente, como métrica de medição, permitindo ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania mensurar os resultados e o atendimento aos níveis de serviço para os serviços de atendimento de cada produto, inclusive para fins de pagamento.

5.5. Nesse diapasão, a Súmula nº 269/TCU, in verbis, determina que:

“Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.”

5.6. Em que pese a referida súmula trate especificamente de contratação de TIC, a mesma se mostra compatível com o tipo de demanda que se pretende contratar, visto ser pacificado o entendimento de que a adoção de uma métrica que permita a mensuração dos resultados para pagamento dos serviços efetivamente prestados coaduna-se com as boas práticas na gestão contratual e na melhoria da eficiência da gestão orçamentária.

5.7. A UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO (USA), será adotada como unidade de referência para mensuração dos serviços contratados dos segmentos:

- a. STHG - Serviço de Teleatendimento Humano Generalista;
- b. STHE - Serviço de Teleatendimento Humano Especialista; e
- c. SBHE - Serviço de BackOffice Humano Especializado.

5.8. A USA envolve todos os custos diretos e indiretos à prestação dos serviços tais como: mão de obra direta na realização da atividade e/ou atendimento, mão de obra indireta associada à gestão dos serviços, incluindo, mas não se limitando, ao acompanhamento de tráfego, gerência, coordenação, supervisão, operação, manutenção e suporte técnico, tecnologia, equipamentos, mobiliário, infraestrutura física e lógica, comunicações e material de escritório, dentre outros que serão descritos em Termo de Referência.

5.9. O Segmento de Serviço SIG - Sistema Informatizado de Gestão e Operação - será mensurado por disponibilidade de Plataforma CzRM em formato SaaS/mês. Esse sistema poderá ser substituído, no decorrer da execução contratual, por solução própria adotada pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, de acordo com a evolução da prestação dos serviços, bem como com os permissivos legais.

6. Descrição da solução como um todo

6.1. A solução a ser CONTRATADA abrange o atendimento de manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, elogios) e a disseminação de informação a respeito de políticas e direitos humanos por meio de múltiplos canais (telefone, mensagens, aplicativos, internet, correspondências, presencial e outros), através da operacionalização da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos – Disque 100, incluindo a gestão dos atendimentos, receptivo e ativo, humano e automatizado, sua infraestrutura e processos administrativos e organizacionais.

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	SEGMENTO	CATSER	DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA MENSAL	VALOR UNITÁRIO DO ITEM	VALOR ESTIMADO MENSAL	VALOR ESTIMADO ANUAL
							(A)	(B)	(C) = (A x B)	(D) = (C 12)

1	1	Serviço de Teleatendimento Humano e Eletrônico, Back Office e Suporte Operacional	STHG - Serviço de Teleatendimento Humano Generalista (Identificação: Coluna Modalidade, linhas 1 a 5 da Tabela 1)	22950	24h 7 dias/semana	Unidade de Serviço de Atendimento - USA	127.939,35	R\$ 14,8648	R\$ 1.901.792,85	R\$ 22.821.514
			STHE - Serviço de Teleatendimento Humano Especialista (Identificação: Coluna Modalidade, linhas 6 a 11 da Tabela 1)				104.996,09	R\$ 22,4424	R\$ 2.356.366,55	R\$ 28.276.398
			SBHE - Serviço de BackOffice Humano Especializado (Identificação: Coluna Modalidade, linhas 12 a 17 da Tabela 1)				42.168,09	R\$ 21,0881	R\$ 889.244,79	R\$ 10.670.937
	2	SSOH - Serviço de Suporte Operacional Humanos	Sessão de Apoio Psicológico Individual	400,00			R\$ 26,9000	R\$ 10.760,00	R\$ 129.120,00	
			Sessão de Apoio Psicológico Coletivo	120,00			R\$ 26,9000	R\$ 3.228,00	R\$ 38.736	
			Treinamento em Turmas	180,00			R\$ 26,9000	R\$ 4.842,00	R\$ 58.104	
		Disponibilização de Sistema								

	3	Informatizado de Gestão e Operação do tipo CzRM (Gestão de Relacionamento com o Cidadão)	SIG-Sistema Informatizado de Gestão e Operação (Informações do Anexo I)	26077		CzRM SaaS/mês	1	R\$ 254.337,5000	R\$ 254.337,50	R\$ 3.052.050,
VALOR TOTAL									R\$ 5.420.571,69	R\$ 65.046.860

*Conforme consta no **ANEXO IX – DADOS DE VOLUMETRIA**

6.2. É relevante destacar que, embora a solução global inclua serviços acessórios de tecnologia da informação e comunicações, essa contratação não se configura como uma contratação específica de solução de tecnologia da informação, conforme definido na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

6.3. Os bens de tecnologia da informação presentes neste contrato têm a finalidade de integrar a solução global, garantindo a disponibilidade necessária para a operacionalização da central de atendimento e demais atividades informatizadas da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

6.4. Os serviços a serem contratados estão em conformidade com os pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se enquadrando em nenhuma das atividades vedadas para execução indireta, conforme estabelecido no art. 3º do mencionado decreto.

6.5. Além disso, ressalta-se que a prestação dos serviços não estabelece vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração CONTRATANTE, sendo vedada qualquer relação que caracterize pessoalidade e subordinação.

6.6. Portanto, as especificações tecnológicas se resumem aos elementos comerciais e técnicos essenciais ao perfeito funcionamento da Central de Atendimento para equalização das propostas, garantia mínima dos serviços, não constituindo-se em contratação de tecnologia da informação pois seu objeto principal envolve o atendimento de usuários através de execução indireta, sendo permitido à CONTRATADA disponibilizar o máximo de serviços automatizados viáveis, mantidas as condições de acolhimento, inter-relação humana, proteção de direitos humanos e privacidade das vítimas, aprovados pela CONTRATANTE.

6.7. A USA envolve todos os custos diretos e indiretos à prestação dos serviços tais como: mão de obra direta na realização da atividade e/ou atendimento, mão de obra indireta associada à gestão dos serviços, incluindo, mas não se limitando, ao acompanhamento de tráfego, gerência, coordenação, supervisão, operação, manutenção e suporte técnico, tecnologia, equipamentos, mobiliário, infraestrutura física e lógica, comunicações e material de escritório, dentre outros descritos neste Estudo Técnico Preliminar (ETP).

6.8. Os quantitativos estimados para cada uma das atividades poderão sofrer remanejamento entre as mesmas no decorrer da execução, em função das mudanças de estratégias da CONTRATANTE, priorização das tarefas/atividade, inclusão e/ou exclusão de sistemas/ações/programas do Ministério no escopo de atendimento ou da implantação de novas células, desde que não superem o total anual contratado em unidades de serviço para cada subitem contratado.

Descrição dos serviços

6.9. Os serviços serão prestados em instalação da CONTRATADA, própria ou locada, adequadas para o perfeito atendimento do contrato, situada no máximo a 50 km da sede do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania em Brasília, na Esplanada dos Ministérios.

6.10. As instalações físicas da CONTRATADA deverão ter a capacidade de abrigar as posições de atendimento suficientes para atender aos serviços deste instrumento, sendo a própria responsável pela implantação e manutenção deste ambiente.

6.11. As instalações físicas da CONTRATADA têm a flexibilidade de se configurar como uma única edificação ou como parte de um conjunto, ou seja, operar tanto em uma estrutura independente quanto em instalações compartilhadas. Entretanto, as instalações físicas da Central de Atendimento deverão ser exclusivas da operação deste contrato e dispor de entrada única, com controle de acesso principal, delimitando a área de implantação das unidades.

6.12. As instalações físicas da Central de Atendimento devem possuir segmentação de ambiente para os tipos de atendimento, com controle de acesso secundário a esses, definindo claramente as unidades específicas dos serviços.

6.13. As instalações físicas da Central de Atendimento devem possuir ambientes adicionais compartilhados (refeitório, relaxamento, banheiros, laboratório, treinamento e apoio) a todos os prestadores envolvidos na operação e gestão da central e compatíveis com a adequada operação da central de atendimento.

6.14. As instalações físicas dentro do controle de acesso principal (salas de atendimento) deverão ser de utilização exclusiva para execução deste contrato, não sendo autorizado o compartilhamento com outras atividades em razão das condições especiais e das informações tratadas em cada atendimento.

6.15. As características mínimas de infraestrutura física e tecnológica de maior relevância para adequada prestação dos serviços devem observar a Norma Regulamentadora nº 17 do Ministério do Trabalho e Emprego (NR 17 MTE), onde a ergonomia e o bem-estar dos trabalhadores são prioridades, sendo essencial adequar os postos de trabalho na central de atendimento de acordo com os princípios ergonômicos estabelecidos, incluindo os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, os quais desempenham um papel crucial na promoção de ambientes de trabalho seguros, contribuindo para a preservação da saúde e integridade física dos trabalhadores, ao mesmo tempo em que atendem às exigências legais e éticas associadas à gestão da segurança no trabalho. As especificações estão descritas no ANEXO III – REQUISITOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

6.16. Os canais de atendimento da Central do Disque Direitos Humanos – Disque 100 para implantação inicial na forma deste instrumento são: 1) telefone; 2) mensagens de texto e multimídia por SMS e/ou aplicativos, como *Whatsapp*, *Telegram*; 3) mensagens de texto por site, tipo *webchat*; 4) correspondência eletrônica, tipo *e-mail*; 5) correspondência física, como cartas, ofícios; 6) Redes Sociais, como *Facebook*, *Instagram*; 7) videochamada; 8) atendimento presencial.

- O atendimento receptivo através de **ligação telefônica** consiste no ingresso da chamada em central telefônica e a interação com unidade automática ou por atendente no mesmo meio.
- O atendimento receptivo através de **aplicativos de mensageria** de internet (*webchat*, *Whatsapp*, *Telegram*) consiste no diálogo estabelecido entre cidadão e atendente, iniciado pelo primeiro, por meio de troca de mensagens (interação) em aplicações de mensagens instantâneas.
- O atendimento receptivo através de **aplicação de internet** consiste no diálogo estabelecido entre cidadão e atendente, iniciado pelo primeiro, por meio de troca de mensagens (interação) em aplicativo ou site de internet específico.
- O atendimento receptivo através de **Redes Sociais** consiste na identificação e seleção de publicação (*post*) sobre assunto /tema/pessoa de interesse da CONTRATANTE, localizáveis através de textos ou marcadores (#, @), definidos no protocolo específico.
- O atendimento receptivo através de **correspondência eletrônica** consiste no diálogo estabelecido entre usuário e atendente, iniciado pelo primeiro, por meio de troca de *emails* em função de interação por *e-mail* do Sistema de atendimento.
- O atendimento receptivo através de **correspondência** (ofício, carta, e-mail, comunicação, reclamação, denúncia, SEI, outros) consiste no registro da demanda a partir de documento físico digitalizado, devidamente encaminhado ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.
- O atendimento receptivo através de **videochamada on-line** ou vídeo *on-line* de denúncia consiste no diálogo estabelecido entre cidadão e atendente, iniciado pelo primeiro, por meio de troca de mensagens (interação) em vídeo por meio de *link* específico, disponibilizado conforme orientações da CONTRATANTE, e interconectado à central da CONTRATADA. Este canal de atendimento será de exclusividade de cidadãs e cidadãos com deficiência auditiva previamente cadastrados e autorizados pela CONTRATANTE para comunicação estrita na linguagem de Libras.
- O atendimento receptivo presencial consiste no atendimento realizado no Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, de segunda-feira à sexta-feira, em horário comercial, por dois(duas) operadores(as) do quadro de funcionários da CONTRATADA.

6.17. Os canais de atendimento poderão sofrer acréscimos, alterações e supressões a critério da CONTRATANTE a fim de acomodar o atendimento ao usuário à dinamicidade das interações sociais sendo processados na forma da REVISÃO DO CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS.

6.18. O atendimento telefônico será feito inicialmente na modalidade automatizada através de Unidade de Resposta Automática - URA vinculada à central telefônica, que deverá manter-se disponível 24 horas por dia, de modo ininterrupto, todos os dias da semana, inclusive em feriados nacionais, estaduais ou municipais.

6.19. A URA deverá disponibilizar em seu menu principal opções específicas para as cidadãs e cidadãos serem direcionados para o atendimento, conforme o protocolo de operação do teleatendimento receptivo definido pela CONTRATANTE.

6.20. A CONTRATADA poderá, a partir dos protocolos de atendimento definidos pela CONTRATANTE, sugerir a construção ou alteração contínua de árvores de voz, com as melhores práticas linguísticas e de comunicação digital, visando à racionalização dos atendimentos com o emprego das tecnologias disponíveis na URA.

6.21. Além da disponibilização da solução de URA integrada à plataforma de telecomunicações, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de profissionais capazes de gerir a plataforma considerando as atividades de mapeamento e desenho de processos, customização de ambiente e de outras funcionalidades, integração de sistemas, desenvolvimento de *scripts*, implantação de solução, testes, monitoração da aplicação, recursos de automatização de atendimento e construção de relatórios, dentre outros que permitam melhoria da eficiência e produtividade dos atendimentos.

6.22. A CONTRATADA deverá realizar a atualização de órgãos na plataforma, através da interação, seja via e-mail, telefone, WhatsApp, entre outros, com a rede de proteção e justiça, e através das informações oferecidas pela CONTRATANTE.

6.23. O atendimento receptivo automatizado disponibilizará aos cidadãos as opções de acesso aos serviços de acordo com a sua necessidade, podendo, ainda, prestar informações de interesse da CONTRATANTE, a partir de disponibilização de mensagens pré-gravadas ou por intermédio de consultas à base de conhecimento fornecida pela CONTRATANTE.

6.24. O atendimento receptivo automatizado poderá realizar consultas ou registrar denúncias a partir da interação tecnológica com o cidadão, em qualquer canal de atendimento, através de sistema informático desenvolvido pela CONTRATADA para finalidade proposta.

6.25. O atendimento receptivo automatizado sempre disponibilizará, no primeiro menu, opção de contato com atendente na modalidade humano, em qualquer canal de atendimento.

6.26. A CONTRATADA poderá propor implantação de serviços de autoatendimento na URA, devendo a CONTRATANTE analisar e validar para desenvolvimento e implantação, sem custos adicionais.

6.27. A prestação dos serviços de atendimento receptivo humano envolve a alocação de mão de obra capacitada para:

- Realizar o atendimento receptivo e registro das informações, reclamações, sugestões, elogios e solicitações e registro de manifestações, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados ou sistemas disponibilizados nos protocolos;
- Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com urbanidade, respeito, clareza e objetividade;
- Registrar e encaminhar as demandas que não tiverem solução imediata no nível de atendimento (cujas informações não constem nos *scripts* ou bases de conhecimento, ou esse recomende o registro da demanda com escalamento) ao segundo nível, atendimento especialista.

6.28. Após a conclusão do atendimento receptivo a CONTRATADA deverá convidar o usuário para responder pesquisa de satisfação acerca do atendimento realizado, no mesmo canal, através de opção automatizada sem interação com a atendente, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.

6.29. Os serviços, de todos os tipos e modalidades, deverão ser prestados ininterruptamente de domingo a sábado, durante as 24 horas do dia, incluindo finais de semana, feriados nacionais, estaduais ou municipais.

6.30. Para dimensionamento dos recursos humanos das funções **Atendente Generalista, Atendente Especialista e Analista de BackOffice Especializado**, a Contratante determina que a jornada de trabalho para esses colaboradores será a escala de trabalho 5x2, ou seja, 05 (cinco) dias laborados com 2 (dois) dias de descanso semanal remunerado. Isso se deve à natureza do serviço, que se concentra no atendimento de pessoas em situação de extrema vulnerabilidade e na condução de denúncias de violência contra elas. Dada a natureza emocionalmente desafiadora desta atividade, é crucial proporcionar às profissionais períodos regulares de descanso.

6.31. A CONTRATADA está obrigada a cumprir as disposições da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), com especial atenção ao limite de horas extras diárias e semanais, que não devem exceder 2 horas por dia.

6.32. Recomenda-se que essas pausas ocorram em um sistema de rodízio, com folgas nas sextas e segundas ou nos finais de semana, a fim de minimizar absenteísmo e rotatividade, enquanto mantém a excelência no atendimento. Cabe ressaltar que os dias de folga poderão ser ajustados ao longo do contrato, mediante acordo mútuo entre as partes, sempre com o objetivo de assegurar a qualidade contínua dos serviços prestados.

6.33. Em que pese os serviços serem executados sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, visto que os serviços são realizados em instalações da CONTRATADA, a necessidade de segurança e sigilo das informações transacionadas na Central exige que os colaboradores, quando em serviço para a Central Disque 100, não poderão executar outras atividades estranhas ao objeto contratado.

6.34. Poderão ser solicitados serviços em horários e regimes diferenciados conforme solicitação da CONTRATANTE, sendo especificados na Ordem de Serviço correspondente à demanda.

6.35. A CONTRATADA manterá serviço em conjunto com a CONTRATANTE, que vai interagir e acompanhar as atividades de recrutamento, seleção e contratação garantindo a adequação ao perfil profissional e às condições operacionais da Central de Atendimento do Disque 100.

6.36. A CONTRATADA deverá manter serviço de supervisão e gerência da operação, compreendendo:

- Atividades de gestão dos atendimentos buscando sua produtividade e eficiência;
- Atividades de garantia da confiabilidade das informações;
- Análise dos resultados e metas estabelecidas em conformidade com os indicadores de avaliação dos serviços;
- Efetivar a alocação quantitativa e qualitativa dos colaboradores nos serviços de atendimento em razão de dados estatísticos históricos e prospectivos;
- Monitorar os indicadores da operação, qualidade e desempenho do serviço de atendimento;
- Realizar o acompanhamento da qualidade do atendimento e da operação;
- Monitorar o encaminhamento de denúncias e respostas de órgãos.

DO MONITORAMENTO DAS DENÚNCIAS:

6.37. A CONTRATADA será responsável pelo monitoramento de denúncias encaminhadas aos órgãos de controle que compõem o fluxo de encaminhamento de denúncias estabelecido pela CONTRATANTE.

6.38. Abaixo, delineamos as etapas e procedimentos específicos que serão seguidos durante esse processo:

6.38.1. Após o envio da denúncia, a CONTRATADA deverá acionar os órgãos de controle estabelecidos no fluxo de encaminhamento de denúncias, através de uma comunicação oficial, definida pela CONTRATANTE, via e-mail, sistema e outras modalidades de contato. Esta comunicação indicará a natureza da denúncia e sinalizará que foi encaminhada ao órgão, solicitando sua comunicação oficial quanto ao andamento da denúncia. Após a devolutiva do órgão acionado, a CONTRATADA deverá incluir as informações junto ao protocolo original da demanda no sistema

6.38.2. O sistema software disponibilizado deverá prever meios de monitoramento do recebimento da denúncia, e este será composto por buscas ativas, as quais serão realizadas a cada 30 (trinta) dias, sem prejuízo de novos prazos estabelecidos pela CONTRATANTE frente a urgência da demanda. Após iniciar o monitoramento, a CONTRATADA deve manter uma comunicação regular, seguindo os parâmetros mencionados anteriormente, a cada 30 (trinta) dias, até a conclusão total do monitoramento. Este será considerado concluído somente após a confirmação oficial, por meio de ofício ou documento similar, de que o órgão destinatário recebeu a demanda e informou quais medidas foram adotadas, tais como a instauração de inquéritos, arquivamento e outras providências pertinentes.

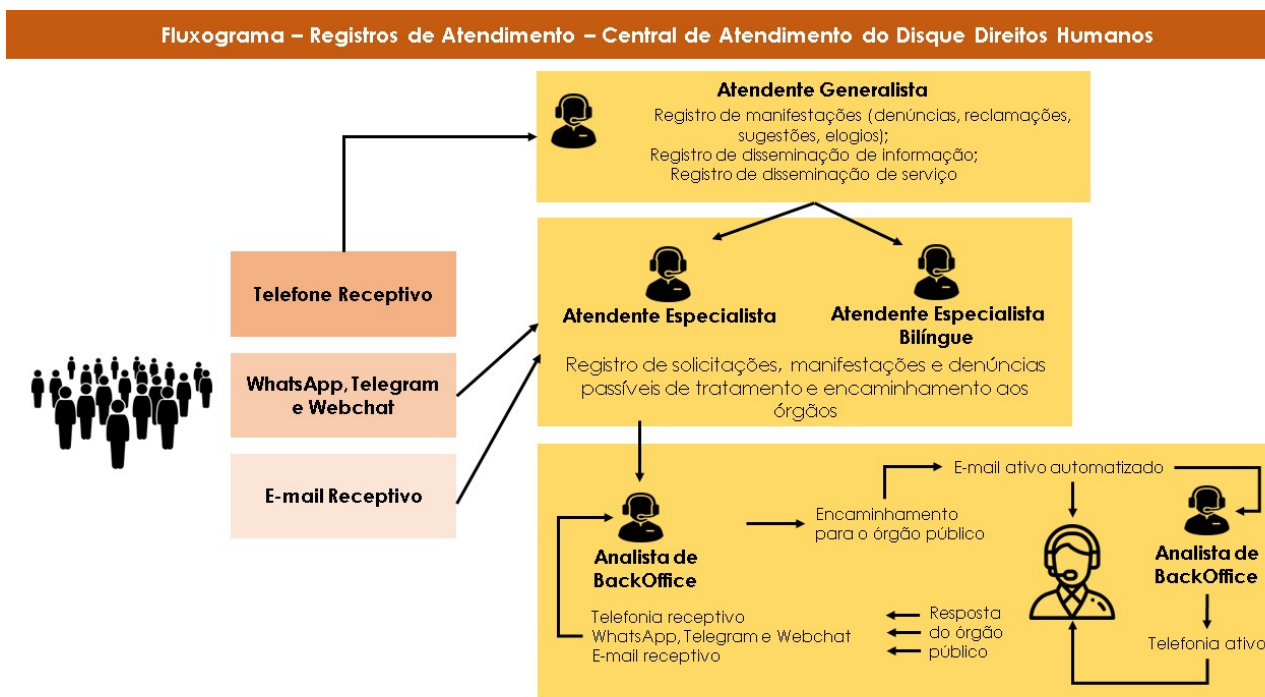
6.39. Com base nas respostas obtidas e na eficácia do processo, o sistema de monitoramento será continuamente adaptado e aprimorado. Portanto, a CONTRATANTE poderá ampliar os órgãos monitorados a qualquer tempo e sem custos adicionais.

6.40. As denúncias monitoradas podem ser classificadas em diferentes níveis de urgência, e essa classificação terá impacto na ordem de prioridade do monitoramento. Dessa forma, quanto mais elevado o nível de urgência, mais rápido será o processo de monitoramento.

6.41. A CONTRATADA fica incumbida de apresentar relatórios mensais consolidados, ou parciais quando solicitados, à Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, que exercerá a supervisão direta do monitoramento das denúncias encaminhadas pelo Disque Direitos Humanos – Disque 100.

DOS SEGMENTOS DE SERVIÇO:

6.42. A operação da Central de Atendimento contemplará 3 (três) níveis de atendimento das manifestações que se inter-relacionam e complementam para efetividade da prestação do serviço de utilidade pública.



STHG - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO GENERALISTA

6.43. Compreende as atividades definidas em Catálogo de Serviços associadas aos atendimentos humanos em formato omnicanal (voz, chat, e-mail, mensageria, sms, redes sociais e/ou outros), que resultaram de atendimentos receptivos, informacionais e/ou transacionais, e atividades acessórias ao atendimento, efetivamente processados pelo perfil de TELEATENDIMENTO HUMANO GENERALISTA, de acordo com as diretrizes e protocolos de atendimento definidas pela CONTRATANTE.

6.44. Para o atendimento generalista, a CONTRATADA disponibilizará espaço físico, equipamentos e mobiliário para suas operações.

6.45. O atendimento generalista compreende o recebimento dos contatos telefônicos recebidos na Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100, podendo ocorrer de forma assistida ou automatizada conforme o protocolo de atendimento definido pela CONTRATANTE.

6.46. Todos os atendimentos com destino ao tridígito 100 devem ser encaminhados a URA e, quando utilizada opção geral de atendimento humano, transferidas ao segmento de atendimento generalista, podendo ocorrer a transferência assistida para o atendimento humano do nível especialista multicanal - quando tratar-se de registro de Solicitação passível de tratamento (própria vítima, agressor, crianças e adolescentes, casos complexos e específicos) e encaminhamento aos órgãos - ou para o atendimento especialista bilíngue multicanal - quando o usuário expressar-se em idioma diferente de Português (Brasil).

6.47. É atribuição do nível de atendimento generalista a execução de serviços de atendimento receptivo telefônico, objetivando esclarecer dúvidas dos cidadãos, sempre provendo o registro dos atendimentos realizados no sistema de registro do atendimento.

6.48. O atendimento generalista deverá conduzir o atendimento com base em informações e roteiros padronizados disponíveis, com conteúdo autorizado pela CONTRATANTE, em sistema informatizado de conhecimento específico. O atendimento generalista de primeiro nível deverá ser prestado no idioma Português (Brasil), utilizando o padrão culto do idioma, por operadores de atendimento capacitadas e com qualificação mínima definidas neste documento.

6.49. No atendimento generalista, humano ou automatizado, o serviço realizado trata do registro de manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, elogios), da promoção e a disseminação de informações sobre direitos humanos, esclarecendo dúvida, prestando informação ou orientando o usuário sobre eventos, campanhas, programas e ações da CONTRATANTE, para tanto:

- A CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA uma base de conhecimento contendo as informações a serem disseminadas.
- É responsabilidade da CONTRATANTE manter a base de conhecimento atualizada, e a CONTRATADA deverá realizar o ajuste operacional necessário para viabilizar os atendimentos receptivos humanos e automatizados na plataforma de atendimento multicanal, a partir da base de conhecimento disponibilizada pela CONTRATANTE.

- O usuário receberá o número de protocolo correspondente em todas as interações, assistidas ou automatizadas, conforme os canais implantados.
- O atendimento na modalidade automatizado será utilizado preferencialmente para promoção e disseminação de informações, esclarecimento de dúvidas em formato perguntas e respostas e orientação sobre eventos, campanhas, programas e ações.
- O atendimento automatizado deverá possuir opção de direcionamento para o atendimento generalista, preferencialmente no mesmo canal utilizado, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.
- Em todo atendimento receptivo, seja ele humano ou automatizado, escrito ou falado, o atendente deve expressar-se com cordialidade, urbanidade, respeito, clareza, objetividade e celeridade, obedecendo aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia e probidade.

STHE - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO ESPECIALISTA

6.50. Compreende as atividades definidas em Catálogo de Serviços associadas aos atendimentos humanos em formato omnicanal (voz, chat, e-mail, mensageria, sms, redes sociais e/ou outros), que resultaram de atendimentos receptivos, informacionais, transacionais e/ou de registro de denúncias, e atividades acessórias ao atendimento, efetivamente processados pelo perfil de TELEATENDIMENTO HUMANO ESPECIALISTA, de acordo com as diretrizes e protocolos de atendimento definidas pela CONTRATANTE.

6.51. O atendimento humano especialista é o responsável, entre outros (própria vítima, agressor, casos complexos e específicos), pelo atendimento à criança ou adolescente vítima ou testemunha de violência que busque os canais da Central de Atendimento para realizar denúncias ou solicitar orientação, e deverá possuir treinamento específico e observar a legislação pertinente para o atendimento, assegurando a proteção integral da criança ou adolescente denunciante.

ATENDIMENTO ESPECIALISTA BILÍNGUE MULTICANAL

6.52. Para o atendimento especialista bilíngue, a CONTRATADA disponibilizará espaço físico, equipamentos e mobiliário para suas operações.

6.53. O atendimento especialista, receptivo de segundo nível, compreende o atendimento das ligações transferidas pelo atendimento generalista, quando o usuário expressar-se em idioma diferente de Português (Brasil), estabelecido no protocolo de operação do atendimento especialista receptivo autorizado pela CONTRATANTE, assim como o atendimento aos usuários que acessam os meios de comunicação multicanal, preferencialmente os atendimentos recebidos por vídeo chamada.

6.54. O atendimento especialista de segundo nível deverá ser prestado em inglês, espanhol ou libras, utilizando o padrão culto do idioma, por operadores de atendimento capacitados e com qualificação mínima, conforme tópico anterior, sobre CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO.

6.55. No atendimento especialista, humano ou automatizado, o serviço realizado trata do registro das Solicitações e da promoção e a disseminação de informações sobre direitos humanos, esclarecendo dúvida, prestando informação ou orientando a usuária ou o usuário sobre eventos, campanhas, programas e ações da CONTRATANTE, para tanto:

- A CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA uma base de conhecimento contendo as informações a serem disseminadas;
- É responsabilidade da CONTRATANTE manter a base de conhecimento atualizada, e a CONTRATADA deverá realizar o ajuste operacional necessário para viabilizar os atendimentos receptivos humanos e automatizados na plataforma de atendimento multicanal, a partir da base de conhecimento disponibilizada pela CONTRATANTE;
- A usuária ou usuário receberá o número de protocolo correspondente em todas as interações, assistidas ou automatizadas, conforme os canais implantados, bem como os dados individualizados dos protocolos de cada Solicitação registrada;
- O atendimento automatizado pelos meios de comunicação multicanal deverá possuir opção de direcionamento para o atendimento especialista, preferencialmente no mesmo canal utilizado, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE;
- Em todo atendimento receptivo, seja ele humano ou automatizado, escrito ou falado, o atendente deve expressar-se com cordialidade, urbanidade, respeito, clareza, objetividade e celeridade, obedecendo aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia e probidade;
- O atendimento especialista deverá ser multicanal, nas condições descritas nos itens dispostos nesse documento.

ATENDIMENTO ESPECIALISTA MULTICANAL

6.56. Para o atendimento especialista, a CONTRATADA disponibilizará espaço físico, equipamentos e mobiliário para suas operações.

6.57. O atendimento especialista, receptivo de segundo nível, compreende o atendimento das ligações transferidas pelo atendimento generalista, no que diz respeito ao registro de solicitações, manifestações e denúncias passíveis de tratamento e encaminhamento aos órgãos, estabelecido no protocolo de operação do atendimento especialista receptivo autorizado pela CONTRATANTE, assim como o atendimento aos usuários que acessam os meios de comunicação multicanal (correio eletrônico, mensageria, aplicativos, site, rede social).

6.58. O atendimento especialista de segundo nível deverá ser prestado no idioma Português (Brasil), utilizando o padrão culto do idioma, por operadores de atendimento capacitados e com qualificação mínima conforme tópico anterior, sobre CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO.

6.59. No atendimento especialista, humano ou automatizado, o serviço realizado trata do registro das denúncias e da promoção e a disseminação de informações sobre direitos humanos, esclarecendo dúvida, prestando informação ou orientando o usuário sobre eventos, campanhas, programas e ações da CONTRATANTE, para tanto:

- A CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA uma base de conhecimento contendo as informações a serem disseminadas;
- É responsabilidade da CONTRATANTE manter a base de conhecimento atualizada, e a CONTRATADA deverá realizar o ajuste operacional necessário para viabilizar os atendimentos receptivos humanos e automatizados na plataforma de atendimento multicanal, a partir da base de conhecimento disponibilizada pela CONTRATANTE;
- O usuário(a) receberá o número de protocolo correspondente em todas as interações, assistidas ou automatizadas, conforme os canais implantados, bem como os dados individualizados dos protocolos de cada denúncia registrada;
- O atendimento automatizado pelos meios de comunicação multicanal deverá possuir opção de direcionamento para o atendimento especialista, preferencialmente no mesmo canal utilizado, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE;
- Em todo atendimento receptivo, seja ele humano ou automatizado, escrito ou falado, o atendente deve expressar-se com cordialidade, urbanidade, respeito, clareza, objetividade e celeridade, obedecendo aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia e probidade;
- O atendimento especialista deverá ser multicanal, nas condições descritas nos itens dispostos nesse documento;
- O atendente especialista multicanal, poderá atuar como transbordo das células de menor complexidade (generalista), conforme necessidade da Contratada, desde que não acarrete prejuízos aos níveis de serviço contratados.

SBHE - SERVIÇO DE BACKOFFICE HUMANO ESPECIALIZADO

6.60. Compreende as atividades definidas em Catálogo de Serviços associadas à jornada operacional necessárias aos atendimentos e tratamentos de manifestações em formato omnicanal (voz, chat, e-mail, mensageria, sms, redes sociais e/ou outros) que resultaram de esforço HUMANO abrangendo os processos de BackOffice relativos à pesquisas, buscas ativas, cadastros, tratamento, encaminhamento e monitoramento das manifestações, e demais atividades relacionadas, efetivamente processados pelo perfil de BACKOFFICE ESPECIALIZADO, de acordo com as diretrizes e protocolos de atendimento definidas pela CONTRATANTE.

6.61. Para o atendimento Analista de BackOffice Especializado, a CONTRATADA disponibilizará espaço físico, equipamentos e mobiliário para suas operações.

6.62. O atendimento do Analista de BackOffice Especializado Multicanal, receptivo e ativo, de terceiro nível, compreende o processo de tratamento da Solicitação, bem como o atendimento receptivo e ativo de contato com os agentes públicos, estabelecido no protocolo de operação do atendimento especializado autorizado pela CONTRATANTE.

6.63. O atendimento de BackOffice de terceiro nível deverá ser prestado no idioma Português (Brasil), utilizando o padrão culto do idioma, por operadores de atendimento capacitados e com qualificação mínima conforme tópico anterior, sobre CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO.

6.64. No atendimento de BackOffice, humano ou automatizado, o serviço realizado trata da revisão, encaminhamento e monitoramento do registro das solicitações e denúncias, bem como o atendimento receptivo dos canais exclusivos de atendimento aos órgãos, e a realização dos contatos ativos vinculados às campanhas, programas e ações da CONTRATANTE, para tanto:

- A CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA uma base de conhecimento contendo as informações a serem disseminadas;
- É responsabilidade da CONTRATANTE manter a base de conhecimento atualizada, e a CONTRATADA deverá realizar o ajuste operacional necessário para viabilizar os atendimentos receptivos humanos e automatizados na plataforma de atendimento multicanal, a partir da base de conhecimento disponibilizada pela CONTRATANTE;
- O usuário(a) receberá o número de protocolo correspondente em todas as interações, assistidas ou automatizadas, conforme os canais implantados;

- O atendimento automatizado pelos meios de comunicação multicanal exclusivos para os órgãos deverá possuir opção de direcionamento para o atendimento especializado, preferencialmente no mesmo canal utilizado, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE;
- Em todo atendimento receptivo, seja ele humano ou automatizado, escrito ou falado, o atendente deve expressar-se com cordialidade, urbanidade, respeito, clareza, objetividade e celeridade, obedecendo aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia e probidade;
- O atendimento de BackOffice deverá ser multicanal, nas condições descritas nos itens dispostos nesse documento;
- O Analista de BackOffice Especializado multicanal, poderá atuar como transbordo das células de menor complexidade (exclusivamente dos níveis de especialista Bilíngue e especialista multicanal), conforme necessidade da Contratada, desde que não acarrete prejuízos aos níveis de serviço contratados.

6.65. Após a conclusão do atendimento receptivo a CONTRATADA deverá convidar a usuária ou usuário para responder pesquisa de satisfação acerca do atendimento realizado, no mesmo canal, através de opção automatizada sem interação com a atendente, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.

6.66. A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada ação realizada por meio da Central de Atendimento, disponibilizar relatórios gerenciais detalhados e tabulados, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade, bem como a análise qualitativa e quantitativa das metas e resultados obtidos por meio dos contatos realizados, com periodicidade mensal ou quando solicitado pela CONTRATANTE.

6.67. A CONTRATADA poderá sugerir dias e horários para contato com a Rede em comunicações ativas a partir de relatórios de eficiência e produtividade que indiquem os melhores dias e horários para contato conforme cada instituição ou temática.

6.68. A CONTRATADA deverá manter registro individual que evidencie os atendimentos realizados, as ações adotadas e as comunicações realizadas, especialmente quanto aos elementos que fundamentem os itens de faturamento (tentativas).

6.69. A CONTRATADA deverá manter serviço interno que compreenda atividades de manutenção em sistemas capaz de prover os serviços técnicos especializados necessários para manutenções evolutivas e adaptativas na Plataforma de CzRM disponibilizada, incluindo ações de automação (parametrização e customização), integração de sistemas e bases de dados e a implantação de serviços de automação com inteligência artificial que se façam necessárias após a implantação inicial. A Plataforma de CzRM deverá permitir busca avançada, integrada e rápida, através de informações contidas nas manifestações registradas (denúncias, reclamações, entre outros), como, CPF, e-mail, nome, número de protocolo e demais informações pertinentes.

6.70. As atividades de Suporte Operacional serão precedidas de planejamento prévio e demandas por Ordens de Serviço específicas, seguindo critérios e protocolos definidos pela CONTRATANTE, incluindo, mas não se limitando, às ações de monitoramento, capacitação, apoio psicológico, manutenções evolutivas em sistemas e garantia da qualidade dos serviços.

SIG - SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO E OPERAÇÃO

6.71. Compreende a disponibilização de Sistema Informatizado de Gestão e Operação do tipo CzRM (Gestão de Relacionamento do Cidadão) em formato SaaS (Software como Serviço) disponibilizado em nuvem, incluindo licenças de uso, serviços de sustentação de ambiente, suporte, técnico, integrações, segurança e integridade de dados, conforme especificações contidas no futuro Edital e seus Anexos, de forma a complementar a execução dos serviços de *Call Center* para a Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100, objeto principal da contratação.

6.72. As características de serviço e especificações técnicas e funcionais da Plataforma de Sistema estão descritas no ANEXO I- SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO E OPERAÇÃO DO TIPO CZRM, porém, destacamos o detalhamento sobre segurança da informação:

6.73. As informações sobre **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE na execução dos serviços da Central do Disque 100, estão no ANEXO II, sobre DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL, e no item sobre SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO do ANEXO III - REQUISITOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

6.74. A prerrogativa de viabilizar a participação consórcios de empresas encontra-se no âmbito da discricionariedade administrativa, conforme disposto no art. 6º da Lei nº 14.133/21, sendo imperativo que tal decisão seja fundamentada em consonância com o princípio da motivação dos atos administrativos.

6.75. Desta forma, a análise dos serviços concebidos como comuns se fundamenta na inexistência de complexidade ou grande magnitude do objeto proposto, permitindo, assim, a inclusão de variadas empresas de médio e grande porte no cenário mercadológico. Paralelamente, a inviabilidade técnica e econômica para a subdivisão do objeto justifica a opção pela não formação de consórcio.

6.76. A constituição de tal consórcio, ao afetar o desdobramento material, implicaria em responsabilidades fracionadas para cada empresa consorciada, acarretando prejuízos à unicidade procedimental do objeto e, por conseguinte, comprometendo a diligência no atendimento às demandas do cidadão.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

7.1. O quantitativo do serviço a ser contratado baseou-se no histórico da execução dos contratos vigentes de solução de central de atendimento e de telefonia, no ano de 2024, bem como a previsão de incorporação de novos serviços durante a vigência contratual e perspectiva futura de crescimento da demanda.

7.2. O Catálogo Preliminar de Serviços apresentado abaixo será utilizado para a mensuração de Unidades de Serviço de Atendimento – USA, e iniciará a contratação com as seguintes atividades catalogadas por Segmento de Serviço:

CATÁLOGO DE SERVIÇOS										
	SEGMENTO DO SERVIÇO	MODALIDADE	SERVIÇO/ ATIVIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL DE ATIVIDADES DA CONTRATAÇÃO	TEMPO ESTIMADO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES (MÉDIA)	TEMPO ESTIMADO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES (TOTAL)	CAU (CORRESPONDÊNCIA DE ATENDIMENTO UNITÁRIO)	FP (FATOR DE PRODUTIVIDADE)	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA MENSAL	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA ANUAL
				(A)	(B)	(C) = (A x B)	(D)	(E)	(F) = (C / D) x (E)	(G) = (Fx12)
STHG	Telefone	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	105.316	372	39.177.552	372	1,00	105.316,00	1.263.792,00
STHG		Automatizado	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	1.007	41	41.287	41	0,25	251,75	3.021,00
STHG			GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/ INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	3.489	10	34.890	22	1,10	1.744,50	20.934,00
STHG			GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/ INTERNET/REDES SOCIAIS) -	522	26	13.572	22	1,10	678,60	8.143,20

	Aplicação / Internet / Aplicativo		TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA							
STHG			GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/ INTERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	12.870	31	398.970	22	1,10	19.948,50	239.382,00
STHE	Telefone	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	11.361	1.395	15.848.595	1.257	1,00	11.361,00	136.332,00
STHE	Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/ INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	18	80	1.440	82	1,10	19,32	231,80
STHE			ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/ INTERNET/REDES SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA	37	78	2.886	82	1,10	38,71	464,58
STHE			ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/ INTERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	780	86	67.080	82	1,10	899,85	10.798,24
			ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL							

STHE	Video-chamada	Assistido	(VIDEOCHAMADA) - MODALIDADE ASSISTIDA	17	352	5.984	352	1,10	18,70	224,40
STHE	Correio eletrônico ou físico	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (CORRESPONDÊNCIA) - MODALIDADE ASSISTIDA	84.235	1	84.235	1	1,10	92.658,50	1.111.902,00
SBHE	Telefone	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	65	454	29.510	454	1,00	65,00	780,00
SBHE	Tratamento	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TRATAMENTO) - MODALIDADE ASSISTIDA	34.500	622	21.459.000	622	1,10	37.950,00	455.400,00
SBHE	Presencial	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (PRESENCIAL) - MODALIDADE ASSISTIDA	16	7.339	117.424	7.683	2,50	40,00	480,00
SBHE	Ativo (telefone ou video-chamada)	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE ASSISTIDA	1.727	1	1.727	1	1,10	1.899,70	22.796,40
SBHE		Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	10.543	1	10.543	1	0,20	2.108,60	25.303,20
SBHE	Reencaminhamento	Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (E-MAIL ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADO	524	1	524	1	0,20	104,80	1.257,60

SSOH	Sessão de Apoio Psicológico Individual	Assistido	ESPECIALISTA - NÍVEL SUPERIOR	400	-	-	-	-	400	4.800,00
SSOH	Sessão de Apoio Psicológico Coletivo	Assistido	ESPECIALISTA - NÍVEL SUPERIOR	120	-	-	-	-	120	1.440,00
SSOH	Treinamento em Turmas	Assistido	ESPECIALISTA - NÍVEL SUPERIOR	180	-	-	-	-	180	2.160,00
									TOTAL	275.803,54
										3.309.642,42

Fonte: Volumetria histórica de atendimentos e serviços realizados pelo Disque 100

*Tabela conforme consta no **ANEXO IV – CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS**

Estimativas de quantidades

7.2. A volumetria de atendimentos receptivos totais observada no período de janeiro de 2024 a dezembro de 2024, executados no âmbito do Contrato nº 20/2019 (SEI), firmado entre o Ministério da Mulher, Família e dos Direitos Humanos, atual Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e a empresa BrBPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, é apresentada no **ANEXO IX – DADOS DE VOLUMETRIA**, deste Estudo Técnico.

7.3. Os dados primários estão relacionados aos atendimentos receptivos nas categorias Generalista e Especialista, os quais orientam a estimativa do consumo de unidades de serviços necessárias para a contratação.

Dimensionamento dos quantitativos

7.4. A análise da quantidade de atendimentos realizados no ano de 2024, conforme estabelecido no Contratos nº 20/2019, permite estimar o consumo de unidades de serviço para os canais disponíveis na contratação: telefone, site, aplicativo, WhatsApp, Telegram, Videochamada em Libras, Webchat, e-mail, entre outros. Além disso, permite considerar uma margem para o crescimento da demanda durante o período de vigência do futuro contrato e possíveis prorrogações.

7.5. Os canais de atendimento disponíveis na nova contratação foram dimensionados com uma margem proporcional prevista para abranger a totalidade dos atendimentos. Esses canais podem ser ajustados pela alocação das unidades em cada serviço, levando em conta o FATOR DE PRODUTIVIDADE, o que permite aumentar a capacidade de atendimento por meio dos novos canais, considerando sua maior disponibilidade e menor custo em comparação aos canais convencionais.

7.6. Os volumes de consumo dos serviços foram agrupados por item de especialização técnica operacional, oferecendo flexibilidade na aplicação dentro do conjunto de serviços, garantindo o equilíbrio econômico-financeiro do contrato. Isso possibilita aumentar a capacidade de atendimento através da melhor eficiência da CONTRATADA.

7.7. O volume total de Unidades de Serviço de Atendimento foi calculado pela razão do tempo total de conversação e interação, pela a Correspondência de Atendimento Unitário (CAU) e multiplicado pelo FATOR DE PRODUTIVIDADE (FP), da amostra (12 meses) obtidas no relatório operacional do disque 100 conforme **ANEXO IX – DADOS DE VOLUMETRIA**.

7.8. A partir dos dados presentes no **ANEXO IX – DADOS DE VOLUMETRIA** foi obtido o montante total anual de 3.309.642,42 USA para o período amostral (12 meses), perfazendo média mensal de 275.803,54 USA.

7.9. No ano 2024 o tempo médio de atendimento geral é de 415 segundos e o tempo médio de espera é de 6 segundos.

7.10. A distribuição das Unidades de Serviço de Atendimento entre atendimento Generalista e Especialista a partir do montante médio mensal de USA foi obtido a partir da taxa de transferência de chamadas atual do Atendimento Generalista para o Atendimento Especialista, cerca de 98%, e o equilíbrio desejado para qualidade de atendimento em indicador FIRST CALL RESOLUTION (resolução da demanda no primeiro atendimento), conjugando capacitação de atendentes, especialização do atendimento e recursos de tecnologia aplicáveis, é de 80%.

7.11. O indicador de FIRST CALL RESOLUTION envolve a capacidade de resolver as demandas ou esclarecer as informações na primeira chamada, refletindo diretamente na satisfação do usuário e na confiabilidade do serviço para o usuário.

DO FATOR DE PRODUTIVIDADE

7.12. O FATOR DE PRODUTIVIDADE se refere às características típicas de 1 (um) atendimento concluído com sucesso de acordo com a modalidade e tipo ajustadas à proporção de custos dos insumos básicos, por exemplo, um atendimento telefônico assistido com duração igual ao tempo médio de atendimento ou um atendimento por mensagem instantânea automatizado com número médio de interações.

7.13. Como referência, adotou-se 1 (um) para o serviço mais comum: atendimento telefônico assistido (generalista humanizado). A partir dele, calculou-se os fatores de produtividade para os demais serviços. Considerando que o FP é fator de multiplicação na fórmula de cálculo da USA, os serviços mais ágeis terão o FP abaixo de 1 e aqueles mais demorados, o FP será acima de 1. Sendo o limite do FP igual a 2,50, para o atendimento mais complexo: o atendimento presencial assistido. Dessa maneira, a definição do FATOR DE PRODUTIVIDADE segue a lógica do atendimento generalista humanos, predominante, de valor 1,0, e valora a partir do menor esforço (atendimento automatizado) ao maior esforço (atendimento presencial), até o limite de 2,5.

7.14. Os FATORES DE PRODUTIVIDADE do Catálogo Preliminar de Serviços e demonstrados no ANEXO X - MEMÓRIA DE CÁLCULO serão fixos durante a vigência contratual, conforme o TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE, podendo ser revisados a cada 6 (seis) meses pela sistemática de revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, em comparação com o atendimento unitário padrão: telefônico assistido.

7.15. A correção do FATOR DE PRODUTIVIDADE poderá ocorrer a cada semestre e será avaliado a partir dos dados de atendimento objetivos para cada TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE proporcionalmente ao número de interações ou tempo médio de atendimento em razão da capacidade produtiva do recurso utilizado: humano ou automatizado ou híbrido.

7.16. Os FATORES DE PRODUTIVIDADE constituem parâmetros mínimos para CONTRATADA para execução do objeto até a formação dos dados históricos de atendimento para mensuração e eventual revisão do fator de produtividade.

DA CORRESPONDÊNCIA DE ATENDIMENTO UNITÁRIA

7.17. Para definição do valor de Correspondência de Atendimento Unitária (CAU) foram considerados os dados de Tempo Médio de Atendimento (TMA) e Interação Média por Atendimento (IMA), disponíveis nos Relatórios Mensais de Faturamento, dos dois últimos meses e do mês de referência do ano anterior, a partir da média entre eles.

Item	Descrição	Tipo de Atendimento	Modalidade	CAU (TR)	CAU (1ª OS)	CAU (2ª OS)	CAU (3ª OS - Vigente)	CAU (Prevista)
1	Todos Atendimentos	SMS	Assistido	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações
2			Automatizado	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações
3		Aplicação / Internet / Aplicativo	Automatizado	10 interações	10 interações	10 interações	10 interações	10 interações
4		Redes Sociais	Assistido	1 publicação	1 publicação	1 publicação	1 publicação	1 publicação
5			Automatizado	1 publicação	1 publicação	1 publicação	1 publicação	1 publicação
6	Atendimento Generalista	Telefone	Assistido	200 s (TMA)	172 s (TMA)	224 s (TMA)	214 s (TMA)	454 s (TMA)
7		Telefone	Automatizado	Não definido	84 s (TMA)	97 s (TMA)	104 s (TMA)	40 s (TMA)
8		Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	Não definido	28 interações	25 interações	25 interações	23 interações
9	Atendimento Especialista	Telefone	Assistido	250 s (TMA)	994 s (TMA)	1.166 s (TMA)	1.113s (TMA)	1.485 s (TMA)
10		Telefone	Automatizado	Não definido	60 s (TMA)	60 s (TMA)	60 s (TMA)	60 s (TMA)
11		Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	Não definido	95 interações	109 interações	104 interações	84 interações
12		Aplicação (Fala.br)	Assistido	Não definido	1 registro	1 registro	1 registro	1 registro

13		Videochamada	Assistido	205 s (TMA)	175 s (TMA)	227 s (TMA)	289 s (TMA)	54 s (TMA)
14		Correio eletrônico ou físico	Assistido	Não definido	1 correspondência	1 correspondência	1 correspondência	1 correspondência
15	Atendimento Especializado	Telefone ou Videochamada	Assistido	300 s (TMA)	429 s (TMA)	456 s (TMA)	457 s (TMA)	494 s (TMA)
16		Telefone	Automatizado	Não definido	60 s (TMA)	60 s (TMA)	60 s (TMA)	60 s (TMA)
17		Tratamento	Assistido	Não definido	691 s (TMA)	672 s (TMA)	679 s (TMA)	609 s (TMA)
18		Presencial	Assistido	900 s (TMA)	1.119 s (TMA)	1.119 s (TMA)	1.119 s (TMA)	5.605 s (TMA)
19		Ativo (Aplicação / Internet / Aplicativo)	Assistido	Não definido	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas
20			Automatizado	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas
21		Ativo (Telefone ou Videochamada)	Assistido	5 tentativas	5 tentativas	5 tentativas	5 tentativas	5 tentativas
22			Automatizado	Não definido	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas
23		Reencaminhamento	Assistido	Não definido	1 envio	1 envio	1 envio	1 envio
24			Automatizado	Não definido	1 envio	1 envio	1 envio	1 envio

7.18. Desta maneira, todos os valores de referência para correspondência unitária de atendimento (1 atendimento) serão aferidos com base na média móvel dos últimos 2 (dois) meses e o mês referente do ano anterior (ajuste de sazonalidade) dos quantitativos de atendimentos ativos e receptivos e seus respectivos tempos médios de atendimento (TMA) no SERVIÇOS, TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE correspondente. Esse valor será revisto de forma periódica, refletindo a inclusão/exclusão de atendimentos assistidos ativos e receptivos no contrato, sendo o TMA obtido do resultado do tempo total utilizado pelos atendentes desse nível no registro / tratamento / conclusão dessas demandas dividido pelo quantitativo total de demandas tratadas neste nível, respeitada a aplicação das demais regras estabelecidas na revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS).

$$\text{CAU Prevista} = \frac{1^\circ \text{ Mês} + 2^\circ \text{ Mês} + 3^\circ \text{ Mês de Referência (Ano Anterior)}}{\text{Total de Meses}}$$

7.19. Após o cálculo da CAU, foi obtida uma média unificada para os tipos de atendimento através de Aplicação/Internet /Aplicativo (CHAT, TELEGRAM e WHATSAPP). Esses tipos de atendimento não são listados separadamente no Catálogo de Serviços, são agrupados sob a categoria de Aplicação/Internet/Aplicativo. Além disso, os tipos de atendimento sem dados históricos foram mantidos com a CAU de referência do Termo de Referência do Contrato 20/2019, sendo eles:

- SMS Assistido e Automatizado
- Aplicação / Internet / Aplicativo Automatizado
- Redes Sociais Assistido e Automatizado
- Correio eletrônico ou físico Assistido
- Ativo (Aplicação / Internet / Aplicativo) Assistido e Automatizado
- Ativo (Telefone ou Videochamada) Assistido e Automatizado
- Reencaminhamento Assistido e Automatizado

7.20. Para fins de compreensão, apresenta-se a seguinte legenda:

- TMA – Tempo Médio de Atendimento
- IMA – Interação Média por Atendimento
- CMA – Correspondência Média por Atendimento (Não consta nos dados)
- TeMA – Tentativa Média por Atendimento (Não consta nos dados)

7.21. O quantitativo de UNIDADE DE SERVIÇO de cada atendimento concluído com sucesso será obtido automaticamente com base na razão entre o tempo efetivo do atendimento, ou interações, por tipo e modalidade e CAU do CATÁLOGO DE SERVIÇOS correspondente, e em seguida multiplicado pelo FATOR DE PRODUTIVIDADE respectivo.

$$USA = \left(\frac{\text{Tempo Total de Conversação e Interação}}{\text{CAU}} \right) \times FP$$

7.22. O tempo total de conversação, ou interações, será obtido automaticamente a partir da média móvel dos tempos de todos os atendimentos com sucesso dos últimos dois meses e do mês referente do ano anterior para correção de sazonalidade, por exemplo, para a Ordem de Serviço do mês de dezembro de 2024 serão utilizados os dados de todos os atendimentos dos meses de novembro e outubro de 2024 e os dados do mês de dezembro de 2023.

7.23. Os valores referência de total de conversação de atendimento, ou interações, será detalhado por serviço de atendimento: generalista, especialista e especializado.

7.24. Os valores de total de conversação se referem ao período de janeiro de 2024 a dezembro de 2024 para o atendimento em execução no contrato atual vigente. Esse valor será revisto de forma periódica, refletindo a inclusão/exclusão de atendimentos automatizados ativos e receptivos no contrato, respeitada a aplicação das demais regras estabelecidas na revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

7.25. Quantitativo médio de interações foi estimado na modalidade assistida para fins de dimensionamento da proposta e início da execução contratual. Esse valor será revisto de forma periódica, refletindo a inclusão/exclusão de atendimentos ativos e receptivos assistidos no contrato, sendo o quantitativo médio de interações da modalidade assistida obtido do resultado do quantitativo total de interações dividido pelo quantitativo total de diálogos realizados nesta modalidade, respeitada a aplicação das demais regras estabelecidas na revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

7.26. Quantitativo médio de interações foi estimado na modalidade automatizada para fins de dimensionamento da proposta e início da execução contratual. Esse valor será revisto de forma periódica, refletindo a inclusão/exclusão de atendimentos ativos e receptivos automatizados no contrato, sendo o quantitativo médio de interações da modalidade automatizada obtido do resultado do quantitativo total de interações dividido pelo quantitativo total de diálogos realizados nesta modalidade, respeitada a aplicação das demais regras estabelecidas na revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

7.27. Todos os valores de referência para correspondência unitária de atendimento (1 atendimento) serão aferidos com base na média móvel dos últimos 2 (dois) meses e o mês referente do ano anterior (ajuste de sazonalidade) dos quantitativos de atendimentos ativos e receptivos e seus respectivos tempos médios de atendimento (TMA) no SERVIÇOS, TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE correspondente. Esse valor será revisto de forma periódica, refletindo a inclusão/exclusão de atendimentos assistidos ativos e receptivos no contrato, sendo o TMA obtido do resultado do tempo total utilizado pelos atendentes desse nível no registro / tratamento / conclusão dessas demandas dividido pelo quantitativo total de demandas tratadas neste nível, respeitada a aplicação das demais regras estabelecidas na revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

7.28. O CATÁLOGO DE SERVIÇOS poderá ser revisto em termos de seus tempos médios de atendimento (Telefônico e Presencial) e número médio de interações (aplicação internet) a cada trimestre de execução do contrato, inclusive a distribuição dos quantitativos dos TIPOS DE ATENDIMENTO e MODALIDADES dentro do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, respeitando limite de 25% (vinte e cinco por cento) a cada revisão apenas para os subitens do contrato.

7.29. O período de estabilização não será considerado para fins de revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

7.30. Quando iniciado o processo de revisão, o cálculo para revisão deverá ser feito com base no histórico dos atendimentos de seis meses de execução, incluindo os três últimos (tendência) e os próximos três meses do ano anterior (sazonalidade), se disponível, seguindo a seguinte rotina de cálculo:

7.31. A UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO (USA), será adotada como unidade de referência para mensuração dos serviços contratados de atendimento ativo e receptivo, de primeiro, segundo e terceiro níveis.

7.32. A USA envolve todos os custos diretos e indiretos à prestação dos serviços tais como: monitoria, apoio e suporte ao atendimento, tratamento de novas rotinas de fluxos de atendimentos (pelos TIPOS e MODALIDADES) e acompanhamento de tráfego, gerência, coordenação, supervisão, operação, manutenção e suporte técnico, treinamento, tecnologia, equipamentos, mobiliário, infraestrutura física e lógica, comunicações e material de escritório, dentre outros descritos neste Estudo Preliminar Técnico.

7.33. Os valores em USA refletem a conclusão 1 (um) ATENDIMENTO de cada TIPO (Telefônico, SMS, Aplicação Internet, Redes Sociais, Whatsapp, Telegram, e-mail, presencial, entre outros) e MODALIDADE (assistida, automatizada) são obtidos

pela aplicação dos respectivos fatores de produtividade, correspondência de atendimento unitária e tempo total de conversação ou número de interações relacionados, **ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS**.

7.34. Os Fatores de Produtividade – FP informados no **ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS** serão fixos durante a vigência contratual, conforme o TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE, podendo ser revisados a cada 6 (seis) meses pela sistemática de revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, em comparação com o atendimento unitário padrão: telefônico assistido.

7.35. A correção do FATOR DE PRODUTIVIDADE poderá ocorrer a cada semestre, bem como, poderá ser mantido, a critério da CONTRATANTE, e será avaliado a partir dos dados de atendimento objetivos para cada TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE proporcionalmente ao número de interações ou tempo médio de atendimento em razão da capacidade produtiva do recurso utilizado: humano ou automatizado ou híbrido.

7.36. Os quantitativos estimados para cada uma das células de atendimento poderão sofrer remanejamento entre as mesmas no decorrer da execução, em função das mudanças de estratégias da CONTRATANTE, priorização das tarefas/atividade, inclusão e /ou exclusão de sistemas/ações/programas da Ouvidoria Nacional no escopo de atendimento ou da implantação de novas células, desde que não superem o total anual contratado em unidades de serviço para cada subitem contratado.

7.37. Serão remunerados à CONTRATADA os atendimentos efetivamente realizados por TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE no valor unitário da USA ajustado diretamente pelo fator de produtividade.

7.38. Para fins de faturamento, os contatos recebidos ou realizados pela CONTRATADA serão classificados como (1) FINALIZADOS COM SUCESSO ou (2) FINALIZADOS SEM SUCESSO.

7.39. Serão considerados atendimentos completos aqueles que preencham os requisitos mínimos definidos na ORDEM DE SERVIÇO, podendo compreender condições de desligamento (abandono do usuário, falha na comunicação do usuário), percentual do TMA ou número de interações e campos obrigatórios de registro no sistema.

7.40. Nos casos em que o atendimento automatizado for direcionado para o atendimento assistido, o atendimento será faturado como único atendimento na modalidade assistido em razão da continuidade do mesmo atendimento.

7.41. Nos casos em que o atendimento generalista assistido for direcionado para o atendimento especialista assistido, o atendimento será faturado como único atendimento no subitem de atendimento especialista na modalidade assistido em razão da continuidade do mesmo atendimento.

7.42. As chamadas transferidas do nível generalista para o especialista, serão faturadas no nível anterior, ou seja, generalista, caso a ligação não se desenvolva com o especialista, como por exemplo no caso de desistência do denunciante em registrar os fatos.

7.43. Durante toda a vigência contratual, visando resguardar as atendentes e analistas, para o atendimento telefônico, deverá ser aplicado filtro de trotes, de ligações de cunho sexual, bem como filtro de ligações que não se enquadram no escopo do objeto do contrato, mediante marcação prévia da profissional. Nestes casos, haverá o bloqueio destes números por no mínimo 180 dias, bem como o não faturamento da ligação.

7.44. Serão pagas as quantidades de correspondências eletrônicas efetivamente encaminhadas aos destinatários e não no caso de transferência da demanda a um analista BackOffice especializado, observando a continuidade do mesmo atendimento. Nos casos de erro de procedimento por parte dos especialistas, as correspondências devem ser reencaminhadas com status específico, sem custo ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

7.45. Se o atendimento for transferido do atendimento eletrônico para o atendimento humano, será faturado como único atendimento na modalidade assistida, em razão da continuidade do mesmo atendimento.

7.46. O tempo total de conversação e o número de interações será aferido de forma periódica, conforme processo de revisão do **ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS**.

7.47. No atendimento telefônico, 1 (um) atendimento corresponde aos serviços prestados durante uma ligação recebida (atendimento receptivo) ou realizada (atendimento ativo), no tempo total de conversação indicado no **ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS**.

7.48. A CONTRATADA deverá arcar com os custos do tronco telefônico para as ligações recebidas pelo Disque Direitos Humanos – Disque 100, gratuito por natureza, operados na central de atendimento, sendo responsável pelo pagamento dos valores referentes à habilitação e assinatura dos acessos locais às suas instalações, das prestações, utilidades ou comodidades que lhe são ofertadas.

7.49. A CONTRATADA deverá dispor de tronco telefônico e acompanhar a gestão junto às operadoras de serviços de telefonia para direcionamento das chamadas com destino ao tridígito de outorga, 100.

7.50. A CONTRATADA deverá arcar com os custos das ligações efetuadas no atendimento especializado, de acordo com o volume de serviços demandados e a tecnologia empregada no TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE.

7.51. Durante um atendimento telefônico RECEPTIVO poderão ser disseminadas uma ou mais informações contidas na base de conhecimento da CONTRATANTE, bem como, no mesmo atendimento, serem realizados um ou mais registros de manifestações, mantendo correspondência unitária de um atendimento realizado.

7.52. Serão considerados (1) FINALIZADOS COM SUCESSO os atendimentos RECEPTIVOS, assistidos ou automatizados, que resultarem em uma (01) disseminação completa de informação contida na base de conhecimento da CONTRATANTE e/ou no registro completo de uma (01) manifestação do usuário.

7.53. Serão considerados (2) FINALIZADOS SEM SUCESSO os atendimentos RECEPTIVOS, assistidos ou automatizados, em que não ocorreu a disseminação completa de uma (01) informação ou o registro completo de uma (01) manifestação.

7.54. Durante um atendimento telefônico ATIVO poderão ser disseminadas uma ou mais informações contidas na base de conhecimento da CONTRATANTE, bem como, no mesmo atendimento, serem realizados um ou mais registros de manifestações, mantendo correspondência unitária de um atendimento realizado.

7.55. Serão considerados (1) FINALIZADOS COM SUCESSO os atendimentos ATIVOS, assistidos ou automatizados, que resultarem em uma (01) disseminação de informação contida na base de conhecimento da CONTRATANTE ou no preenchimento completo de um (01) instrumento de encaminhamento, monitoramento ou busca ativa.

7.56. Serão considerados (2) FINALIZADOS SEM SUCESSO os atendimentos ATIVOS que não resultarem em uma (01) disseminação de informação ou no registro completo de um (01) instrumento de de encaminhamento, monitoramento ou busca ativa.

7.57. No atendimento SMS, 1 (um) atendimento corresponde aos serviços prestados durante uma manifestação ou uma campanha disseminada, no número médio de interações indicado no **ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS**.

7.58. A CONTRATADA custeará somente o envio de SMS para o usuário, não cabendo a gratuidade ao usuário o envio de SMS ao canal de atendimento disponível, ainda que através do tridígito 100.

7.59. O custeio de envio de SMS ao usuário está contemplado no custo do serviço de atendimento através do canal SMS, conforme indicado o número médio de interações.

7.60. Serão consideradas (1) FINALIZADOS COM SUCESSO o atendimento que comprove as mensagens SMS enviadas e efetivamente recebidas pelo telefone do destinatário, comprovado por relatórios da operadora ou broker.

7.61. Serão considerados (2) FINALIZADOS SEM SUCESSO o atendimento que não comprove as mensagens enviadas ou que não foram efetivamente recebidas pelo telefone do destinatário.

7.62. Nos atendimentos por aplicação internet, assistido ou automatizado, 1 (um) atendimento corresponderá ao conjunto de interações, onde cada interação corresponde a 1 (uma) mensagem recebida E 1 (uma) mensagem enviada, no número médio de interações indicado no **ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS**.

7.63. Serão consideradas (1) FINALIZADAS COM SUCESSO o atendimento completo que comprove a interação entre o atendente e o usuário, ou (2) FINALIZADAS SEM SUCESSO os atendimentos sem interação de resposta do usuário ou não concluídos por qualquer problema de conexão ou indisponibilidade do usuário.

7.64. Os atendimentos realizados por meio dos mensageiros instantâneos (Webchat, Whatsapp, Telegram) serão contabilizados como aplicativos de internet.

7.65. Cada 1 (um) marcador de seleção (# ou @), incluindo suas variantes típicas (maiúsculas, minúsculas, conectores), demandado, independentemente do número de postagens, será considerada 1 (um) atendimento passivo em redes sociais, no número médio de publicações indicado no **ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS**.

7.66. Os atendimentos receptivos nas redes sociais constituem na identificação e coleta de postagens nas redes sociais de marcadores de interesse da CONTRATANTE, conforme definidos na ORDEM DE SERVIÇO.

7.67. A CONTRATADA deve monitorar as postagens nas redes sociais indicadas e selecionar as mensagens relevantes, de acordo com padrões estabelecidos pela CONTRATANTE, para análise e eventual resposta por parte da CONTRATANTE.

7.68. As mensagens selecionadas deverão ser capturadas junto com a respectiva publicação (post) originária, bem como todos os compartilhamentos e os comentários anteriores, com o objetivo de contextualizar o assunto selecionado.

7.69. Serão consideradas (1) FINALIZADAS COM SUCESSO as mensagens selecionadas que forem consideradas pertinentes, segundo critérios de análise da CONTRATANTE, estipulados na ORDEM DE SERVIÇO, ou (2) FINALIZADAS SEM SUCESSO as seleções que não forem julgadas pertinentes.

7.70. Os atendimentos presenciais, realizados no sítio da CONTRATANTE, correspondem ao registro das manifestações provenientes de documentos físicos e eletrônicos recebidos, dos atendimentos a usuários que comparecem nas dependências da CONTRATANTE, ou outro TIPO DE ATENDIMENTO ocorrido nas dependências da CONTRATANTE, com tempo total de conversação indicado no "CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS".

7.71. Também serão considerados como 01 (um) atendimento presencial toda manipulação (tratamento, encaminhamento e resposta) de manifestações cadastradas no primeiro e segundo níveis de atendimento.

7.72. O TMA será aferido de forma periódica, conforme regras estabelecidas no subitem "REVISÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS" deste Termo de Referência.

7.73. Serão remunerados pelo seu valor integral (100%) todos os atendimentos realizados pelo segundo nível (presencial).

7.74. Todos os atendimentos (1) FINALIZADOS COM SUCESSO serão remunerados em 100% (cem por cento) do valor do preço unitário, enquanto os (2) FINALIZADOS SEM SUCESSO não serão remunerados.

7.75. O cálculo do faturamento terá como base o total de unidades de serviço executadas no período para cada subitem, realizado mediante a realização das etapas abaixo:

a) Os quantitativos de atendimentos por TIPO e MODALIDADE deverão ser discriminados considerando as respectivas CLASSIFICAÇÕES ("FINALIZADO COM SUCESSO" / "FINALIZADO SEM SUCESSO"), a que se refere o subitem acima, executadas no período de referência;

b) Caso seja necessário realizar o acréscimo ou a exclusão de quantitativos da volumetria executada para fins de faturamento, na ocorrência da previsão de compensações, o acréscimo será computado na classificação "FINALIZADO COM SUCESSO" do TIPO de atendimento da modalidade ASSISTIDA em questão, por outro lado, o quantitativo a ser debitado do TIPO de atendimento da modalidade ASSISTIDA incidirá primeiramente nos que forem classificados como "FINALIZADOS SEM SUCESSO";

c) Os resultados obtidos com base na aplicação do previsto nos subitens anteriores serão convertidos em USA pela sua multiplicação do total de atendimento FINALIZADOS COM SUCESSO pela razão entre o tempo médio de atendimento diário e o tempo médio de atendimento do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, ajustado pelo respectivo fator de conversão de acordo com TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE, de acordo com **ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS**.

d) Os resultados obtidos no subitem c) devem ser multiplicados pelo preço unitário em reais da USA contratada de acordo com o serviço onde ocorreu a conclusão do atendimento;

e) O valor total da fatura será a soma dos resultados obtidos pelo subtotal de cada serviço de atendimento.

7.76. O Catálogo Preliminar de Serviços poderá ser revisado a qualquer momento pela CONTRATANTE, podendo alterar, incluir ou excluir serviços, atividades, perfis, tempo de produtividade e outros parâmetros necessários. Portanto, o Catálogo apresenta uma desagregação não-exaustiva dos serviços para a Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100.

7.77. O resultado advindo do processo acima poderá, sem custos adicionais, a critério da CONTRATANTE, ser incorporado ao Catálogo para utilização em demandas futuras.

7.78. Após o término de um ciclo de serviço mensal, a CONTRATADA poderá propor à CONTRATANTE a atualização do Catálogo. Se, por exemplo, uma determinada atividade vier a apresentar inaplicabilidade dos fatores de ajustes do que o originalmente previsto no Catálogo, esse processo permitirá medição mais precisa para demandas futuras. A CONTRATANTE poderá, assim, alterar determinado item no Catálogo, tanto por provocação da CONTRATADA, como por iniciativa própria.

7.79. O Catálogo só poderá ser atualizado antes do início de um ciclo de serviço mensal, isto é, o número de USAs não poderá ser atualizado retroativamente, portanto, as alterações ou atualizações não podem ser aplicadas de maneira retroativa, ou seja, não têm efeito em eventos ou períodos passados.

7.80. As quantidades de USA apresentadas no Catálogo Preliminar de Serviços, correspondem a estimativa inicial esperada, com base nas demandas dos serviços existentes.

7.81. Considerando que a USA é unidade padrão, a quantidade de USAs estimadas para um determinado item poderá ser utilizada nos demais serviços de acordo com as demandas reais de atendimento da Central Disque 100.

7.82. A CONTRATADA arcará com os custos de disponibilização e tarifação de APIs de serviços de mensageria instantânea (Whatsapp, Telegram, outros.) necessárias à execução dos atendimentos por esse tipo de canal, mesmo nos casos em que, por questões de políticas de uso, a contratação dos serviços tenham que ser formalizadas diretamente com a CONTRATANTE ou dependente de seu aval e/ou autorização.

7.83. A CONTRATADA deverá arcar com a contratação dos troncos telefônicos (Links E1 ou SIP) para recepcionar as ligações recebidas pela Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos – Disque 100, gratuita por natureza, operados na central de atendimento, sendo responsável pelo pagamento dos valores referentes à habilitação e assinatura dos acessos locais às suas instalações, das prestações, utilidades ou comodidades que lhe são ofertadas.

7.84. A CONTRATADA dará suporte à CONTRATANTE na gestão técnica junto aos operadores de serviços de telefonia para direcionamento das chamadas com destino aos tridígito de outorga 100 para os troncos disponibilizados pela CONTRATADA.

7.85. Ficará a cargo da CONTRATANTE os procedimentos administrativos e contratuais necessários para a conformidade e disponibilização do serviço de utilidade pública das chamadas receptivas gratuitas do tridígito 100 junto à ANATEL e às operadoras de telefonia.

7.86. A CONTRATADA deverá arcar com os custos das ligações efetuadas (ativos) de todos os atendimentos de acordo com o volume de serviços demandados e a tecnologia empregada no TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE.

MEMÓRIA DE CÁLCULO

7.87. A memória de cálculo contendo a análise histórica de atendimento do Disque 100 bem como a volumetria histórica e estimada, estão contidas no **ANEXO IX – DADOS DE VOLUMETRIA**.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 162.617.150,68

8.1. O quantitativo do serviço a ser contratado baseou-se no histórico da execução dos contratos vigentes de solução de central de atendimento e de telefonia em 2024, bem como a previsão de incorporação de novos serviços durante a vigência contratual e perspectiva futura de crescimento da demanda.

PESQUISA DE PREÇOS

8.2. Foi realizada Audiência Pública nº 01/2024, no dia 22 de abril de 2024, que discorreu sobre a operacionalização da central de atendimento do Disque 100, onde as empresas participantes apresentaram metodologias, bem como a importância da tecnologia para a execução da operação, e também as inovações existentes, tudo para atender da melhor forma a Administração. Além da Audiência Pública, a equipe de planejamento realizou pesquisas no Painel de Preços do Governo Federal, bem como analisou contratações similares feitas pela Administração Pública.

8.3. O cálculo foi elaborado conforme o método do artigo 5º da IN SEGES/ME nº 65/2021, de acordo com as orientações do Instrumento de Padronização dos Procedimentos de Contratação, do Ministério da Gestão e Inovação - MGI, realizando a Análise Crítica da Pesquisa (Definição dos Valores Limites - Valores Inexequíveis ou Superestimados), conforme a Nota Técnica Nº 12 /2025/CGDISQUE/ONDH/MDHC - SEI 4939724

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

9.1. A operação da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100 deverá permitir a realização dos atendimentos de maneira transparente ao cidadão, independente do canal de atendimento elegido ou da modalidade mais

adequada à eficiente prestação do serviço, não permitindo que um atendimento iniciado possa ser segmentado em um ou mais fornecedores.

9.2. Os atendimentos individualizados garantem o anonimato do denunciante e sigilo das informações da vítima e suposto violador dos direitos que implica na continuidade da prestação do serviço em único ponto de atendimento. Este ponto único de atendimento é a função inicial da central de atendimento para registrar e classificar as manifestações, levando em conta o impacto e urgência, de modo que o mínimo de acolhimentos sejam perdidos.

9.3. A Central de Atendimento possui a função de manter os usuários do serviço público informados sobre o andamento de suas manifestações e escalar o acolhimento em casos de violência iminente ou própria vítima, por exemplo, para atendentes especialistas.

9.4. O tratamento das informações oferecidas na denúncia guarda a relação de acompanhamento histórico das ações realizadas pelos Órgãos de atuação para comunicação e consulta do denunciante e transparência junto à sociedade das denúncias efetivas, bem como orientam a elaboração de políticas públicas.

9.5. Assim, o parcelamento da solução por itens causaria elevados riscos à compatibilidade e integração das partes por condições de não interoperabilidade entre sistemas tecnológicos de fornecedores diversos e por descontinuidade da padronização dos fluxos de atendimento.

9.6. A Central de Atendimento sem operação como ponto único de atendimento apresenta riscos incalculáveis no atendimento de manifestação que seja escalada entre o generalista e o especialista, podendo ocorrer o não atendimento de uma vítima iminente ou seu retardo em razão do transbordo entre centrais de empresas distintas em cada um dos itens. Este é apenas um exemplo do alto grau de impacto de ocorrência de um risco no atendimento às violações de direitos humanos, função típica dos canais da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100.

9.7. Não obstante ao risco de integração, o parcelamento compromete a economia de escala, contrário ao princípio da economicidade, pois haveria duplicidade de custos fixos, como infraestrutura física e tecnológica, custos variáveis, como atividades de supervisão, monitoramento, treinamento, apoio psicológico, na precificação da unidade de serviço.

9.8. Adicionalmente, os custos indiretos decorrentes de ineficiências e falta de sinergia operacional para prestação dos serviços causam efetivo impacto na economia de escala da contratação frente à solução integrada. Portanto, o objeto desta contratação se justifica em único lote, ainda que possível a oferta de lances em subitens individuais para evitar jogo de planilhas ou manipulação de valores superiores aos praticados no mercado, pois há necessidade manutenção da integridade qualitativa através da oferta ao cidadão de canal de atendimento com direção única e padronizada.

9.9. O agrupamento do objeto objetiva garantir a gerência efetiva da contratação, a qualidade e eficiência da prestação dos serviços ao cidadão e atingir a finalidade e efetividade da política pública orientada na Administração Pública, devendo ser considerada como uma solução composta de vários serviços, sob pena de não atingimento dos resultados ora esperados.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

10.1. Quanto à execução dos serviços de *Call Center*, o processo atual visa a realizar novo certame para seleção de única empresa em virtude de reestruturação da Central Disque 100, com a decorrente separação da Central do Ligue 180, além da expiração de duração do contrato atualmente vigente.

10.2. Além do tridígito telefônico - Disque 100, a Ouvidoria possui diversos multicanais para o recebimento de denúncias de violações de direitos humanos, tais como o site ouvidoria.mdh.gov.br, com chat e sistema de vídeo chamadas em Libras, além de atendimento via Telegram ([DireitosHumanosBrasil](https://t.me/DireitosHumanosBrasil)) e WhatsApp (61 9961 10 100). Nesse contexto de ampliação dos canais, ainda, o atendimento telefônico corresponde, em média, à 59% da demanda do Disque 100.

10.3. O Disque Direitos Humanos é considerado um Serviço de Utilidade Pública. Ou seja, é um serviço reconhecido pelo poder público, que disponibiliza ao público em geral a prestação de serviços de interesse do cidadão mediante, dentre outras formas, a utilização de código de acesso telefônico de fácil memorização no formato tridígito (Disque 100) e todas as chamadas para os serviços públicos de emergência são gratuitas. As chamadas para os demais serviços de utilidade pública, por sua vez, poderão ser tarifadas pelo valor de uma chamada local, embora a prestação do serviço propriamente dita seja gratuita.

10.4. Para a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), para receber, na modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG), ligações de todo o território nacional direcionadas à Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos (DISQUE 100), com encaminhamento via Rede Inteligente (plataforma de comutação para tramitação de ligações) das chamadas recebidas nacionalmente para central de atendimento, existe o processo SEI Nº 00135.220503/2023-79, que trata da execução do Contrato Administrativo nº 18/2023, firmado com a Empresa CLARO S/A e o Ministério de Direitos Humanos e

Cidadania - MDHC, atual gestor do contrato que contempla também as ligações da Central Ligue 180. Desse modo, o referido contrato apresenta-se como uma contratação correlata para operacionalização da Central de Atendimento do Disque 100.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

11.1. A presente contratação foi incluída no Plano de Contratação Anual de 2025 do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania conforme Comprovante de DFD 372/2024 (SEI nº 4975926).

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

12.1. Os resultados esperados na contratação da Central de Atendimento para manifestações da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100 são:

- Ampliar a capacidade de atendimento do serviço;
- Permitir ajustes qualitativos e quantitativos nos recursos humanos e sistemas de tecnologia da prestação do serviço;
- Possibilitar flexibilidade de atendimento das demandas extraordinárias do serviço;
- Melhorar a qualidade dos serviços por novos níveis mínimos de serviço.

12.2. Benefícios para a administração

12.2.1. Tal contratação será benéfica e vantajosa, uma vez que não implicará em investimentos, tais como: contratação, treinamento e administração de mão de obra, locação e/ou aquisição de imóvel, móveis, equipamentos e materiais específicos. Ela permitirá, ainda, a mensuração qualitativa e quantitativa dos resultados, maximizando o aproveitamento dos serviços prestados e otimização dos serviços.

12.2.2. A economicidade na contratação dos serviços de teleatendimento deverá ser obtida, ainda, pelo recurso da competitividade entre as empresas do ramo, mediante a realização de procedimento licitatório na modalidade de Pregão Eletrônico, que contemple a prestação de serviços de teleatendimento.

12.2.3. Com isto, buscamos obter a celeridade necessária no atendimento das demandas, economia processual e, principalmente, ganho de escala, que é fator preponderante para obtenção do menor preço possível.

12.2.4. Assim, mediante a utilização destes instrumentos, entendemos que a Administração obterá a economia pretendida, selecionando a proposta mais vantajosa aos seus interesses. A alternativa à presente contratação seria o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania utilizar recursos humanos e materiais próprios para a realização dos trabalhos. Entretanto, mesmo que o quadro funcional do Ministério fosse suficiente para a execução desse serviço, o custo de implantação e da mão de obra seria superior ao modelo de terceirização adotado.

13. Providências a serem Adotadas

13.1. Para a pretensa contratação não haverá necessidade de adequação do ambiente do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, uma vez que a Central de Teleatendimento funcionará em imóvel a ser disponibilizado pela própria contratada, o qual deverá ser adequado à realização dos serviços, conforme exigências que farão parte do Termo de Referência.

13.2. No que diz respeito à fiscalização, o Ministério irá disponibilizar em seus quadros de equipe qualificada para fiscalização da referida contratação.

13.3. Sobre a transição contratual, a CONTRATADA anterior deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços, de acordo com o CONTRATO nº 20/2019 - SEI nº 00135.206736/2020-16.

14. Possíveis Impactos Ambientais

14.1. A Contratada, deverá adotar práticas de SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, conforme prevê a IN nº 01, de 19 de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão com destaque, no Artigo 6º, nos incisos a seguir, e legislações correlatas, naquilo que couber:

“IV – forneça aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços;

V - realize um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;”

14.2. Em atendimento ao Guia Nacional de Licitações Sustentáveis (AGU, 2016), deve ainda:

“Providenciar o recolhimento e o adequado descarte das lâmpadas fluorescentes originárias da contratação, recolhendo-as ao sistema de coleta montado pelo respectivo fabricante, distribuidor, importador, comerciante ou revendedor, para fins de sua destinação final ambientalmente adequada;”

14.3. E cumprir diretrizes relativas à gestão integrada e ao gerenciamento de resíduos sólidos, obedecendo aos parâmetros estabelecidos pela Lei nº 12.305/10, observando quanto ao gerenciamento de resíduos de equipamentos eletroeletrônicos; e pelas Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

15.1. Justificativa da Viabilidade

Diante da fundamentação exposta neste estudo preliminar, a contratação mostra-se viável em termos de disponibilidade de mercado, forma de prestação dos serviços, competitividade do mercado, providências a serem adotadas, entre outros, não sendo possível observar óbices ao prosseguimento da presente contratação.

mostra-se viável tecnicamente e necessária, mediante a aprovação do

16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: Portaria Nº 219, de 25 de junho de 2025

FRANCIELY LOYZE CUNHA RIBEIRO DE ALMEIDA

Integrante requisitante



Assinou eletronicamente em 03/07/2025 às 15:51:20.

Despacho: Portaria Nº 219, de 25 de junho de 2025

LARAH MAGALHAES SILVA

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 07/07/2025 às 11:26:46.

Despacho: Portaria Nº 219, de 25 de junho de 2025

ELIAKIM DA SILVA PINTO

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 04/07/2025 às 17:13:51.

Despacho: Portaria Nº 219, de 25 de junho de 2025

EDUARDO SCHNEIDER MACHADO

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 04/07/2025 às 17:27:42.

Despacho: Portaria 1066 de 26 de setembro de 2024

DENISE ANTONIA DE PAULO

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 08/07/2025 às 09:35:51.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - ANEXO I - SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTAO E OPERACAO DO TIPO CZRM.pdf (511.14 KB)
- Anexo II - ANEXO II - DETALHAMENTO DOS SERVICOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO.pdf (882.44 KB)
- Anexo III - ANEXO III - REQUISITOS TECNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA PRESTACAO DOS SERVICOS. pdf (944.51 KB)
- Anexo IV - ANEXO IV - CATALOGO PRELIMINAR DE SERVICOS.pdf (333.48 KB)
- Anexo V - ANEXO V - CARACTERISTICAS MINIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO.pdf (174.28 KB)
- Anexo VI - ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDICAO DE RESULTADOS.pdf (751.07 KB)
- Anexo VII - ANEXO VII - PROPOSTA DE PREÇOS.pdf (293.37 KB)
- Anexo VIII - ANEXO IX - DADOS DE VOLUMETRIA .pdf (1.11 MB)
- Anexo IX - ANEXO X - MEMORIA DE CALCULO.pdf (337.49 KB)
- Anexo X - ANEXOS VIII, XI, XII e Editais - TERMOS.pdf (512.35 KB)

Termo de Referência 61/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
61/2025	810005-COORDENAÇÃO-GERAL DE LOGÍSTICA DO MDH	FRANCIELY LOYZE CUNHA RIBEIRO DE ALMEIDA	08/07/2025 09:36 (v 1.0)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra	295/2025	00135.227100 /2023-51

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

(Processo Administrativo nº00135.227100 /2023-51)

TERMO DE REFERÊNCIA

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, mensagens, presencial e outros), destinado à operacionalização da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão dos atendimentos receptivo e ativo, humano e automatizado, em formato contínuo e permanente (vinte e quatro horas por dia, todos os dias da semana, incluindo finais de semana e feriados locais, regionais e nacional), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento, de modo a atender às demandas do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

1.2. O Detalhamento dos custos e formação de preço segue na seguinte tabela modelo:

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	SEGMENTO	CATSER	DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA MENSAL	VALOR UNITÁRIO DO ITEM	VALOR ESTIMADO MENSAL	VALOR ESTIMADO ANUAL	V ESTI CONT (30)
							(A)	(B)	(C) = (A x B)	(D) = (C x 12)	(E)
			STHG - Serviço de Teleatendimento Humano Generalista (Identificação: Coluna Modalidade, linhas 1 a 5 da Tabela 1)				127.939,35	R\$ 14,8648	R\$ 1.901.792,85	R\$ 22.821.514,21	R\$ 57
			STHE - Serviço de								

1	1	Serviço de Teleatendimento Humano e Eletrônico, Back Office e Suporte Operacional	Teleatendimento Humano Especialista (Identificação: Coluna Modalidade, linhas 6 a 11 da Tabela 1)	22950	24h 7 dias/semana	Unidade de Serviço de Atendimento - USA	104.996,09	R\$ 22,4424	R\$ 2.356.366,55	R\$ 28.276.398,57	R\$ 70				
		SBHE - Serviço de BackOffice Humano Especializado (Identificação: Coluna Modalidade, linhas 12 a 17 da Tabela 1)					42.168,09	R\$ 21,0881	R\$ 889.244,79	R\$ 10.670.937,50	R\$ 26				
	2	SSOH - Serviço de Suporte Operacional Humanos	Sessão de Apoio Psicológico Individual				400,00	R\$ 26,9000	R\$ 10.760,00	R\$ 129.120,00	R\$ 3				
			Sessão de Apoio Psicológico Coletivo	120,00								R\$ 26,9000	R\$ 3.228,00	R\$ 38.736,00	R\$
			Treinamento em Turmas												
	3	Disponibilização de Sistema Informatizado de Gestão e Operação do tipo CzRM (Gestão de Relacionamento com o Cidadão)	SIG-Sistema Informatizado de Gestão e Operação (Informações do Anexo I)	26077		CzRM SaaS/mês	1	R\$ 254.337,5000	R\$ 254.337,50	R\$ 3.052.050,00	R\$ 7				
	VALOR TOTAL									R\$ 5.420.571,69	R\$ 65.046.860,27	162.			

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

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 30 (trinta) meses contados da assinatura, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.5. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

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

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025:

- I) ID PCA no PNCP: 27136980000100-0-000001/2025
- II) Data de publicação no PNCP: 16/05/2024
- III) Id do item no PCA: 421
- IV) Classe/Grupo: 843 - SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES ON-LINE

V) Identificador da Futura Contratação: 810005-295/2025

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

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência, bem como nos anexos:

- ANEXO I - SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO E OPERAÇÃO DO TIPO CZRM
- ANEXO II - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO
- ANEXO III - REQUISITOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS
- ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS
- ANEXO V - CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO
- ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIDA DE RESULTADOS
- ANEXO VII - PROPOSTA DE PREÇOS
- ANEXO VIII - TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE
- ANEXO IX - DADOS DE VOLUMETRIA
- ANEXO X - MEMÓRIA DE CÁLCULO
- ANEXO XI - TERMO DE CIÊNCIA DA LEI ANTICORRUPÇÃO
- ANEXO XII - TERMO DE COMPROMISSO COM DIREITOS HUMANOS

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade

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

4.1.1. Acessibilidade na locação do imóvel: Na escolha do imóvel a ser locado deverão ser considerados os padrões de acessibilidade constantes da Lei nº 10.098, de 2000, da Lei nº 13.146, de 2015, do Decreto nº 5.296, de 2004 e da NBR 9050/ABNT, bem como sinalização em braille e em formatos de fácil leitura e compreensão nos termos do Decreto nº 6.949, de 2009.

4.1.2. Nos termos da Lei nº 12.305, de 2010 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 1, de 19/01/2010, a contratada deverá adotar as seguintes providências:

"a) realizar o adequado acondicionamento dos resíduos recicláveis descartados pela Administração;

a.1) os resíduos sólidos reutilizáveis e recicláveis devem ser acondicionados adequadamente e de forma diferenciada, para fins de disponibilização ao sistema de coleta seletiva ou logística reversa porventura estabelecido;

b) otimizar a utilização de recursos e a redução de desperdícios e de poluição, através das seguintes medidas, dentre outras:

b.1) racionalizar o uso de substâncias potencialmente tóxicas ou poluentes;

b.2) substituir as substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade;

b.3) usar produtos de limpeza e conservação de superfícies e objetos inanimados que obedeçam às classificações e especificações determinadas pela ANVISA;

b.4) racionalizar o consumo de energia (especialmente elétrica) e adotar medidas para evitar o desperdício de água tratada;

- b.5) *realizar um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;*
- b.6) *treinar e capacitar periodicamente os empregados em boas práticas de redução de desperdícios e poluição;*
- c) *utilizar lavagem com água de reuso ou outras fontes, sempre que possível (águas de chuva, poços cuja água seja certificada de não contaminação por metais pesados ou agentes bacteriológicos, minas e outros);*
- d) *observar a Resolução CONAMA no 20, de 7/12/1994, e legislação correlata, quanto aos equipamentos de limpeza que gerem ruído no seu funcionamento;*
- e) *fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços;*
- f) *respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;*
- g) *desenvolver ou adotar manuais de procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores, dentre os quais:*
- g.1) pilhas e baterias que contenham em suas composições chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos devem ser recolhidas e encaminhadas aos estabelecimentos que as comercializam ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias, para repasse aos fabricantes ou importadores;*
- g.2) lâmpadas fluorescentes e frascos de aerossóis em geral devem ser separados e acondicionados em recipientes adequados para destinação específica;*
- g.3) pneumáticos inservíveis devem ser encaminhados aos fabricantes para destinação final, ambientalmente adequada, conforme disciplina normativa vigente."*

4.2. Visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços, a contratada deverá utilizar equipamento que atendam às configurações mínimas estabelecidas neste documento, assim como no Estudo Técnico Preliminar.

Proposta

4.3. A proposta apresentada pela empresa contém as seguintes descrições:

- Nome do representante legal da empresa;
- Especificações detalhadas do objeto e de todos os seus acessórios, contendo quantidade e prazo de entrega;
- Valor total da proposta, em moeda nacional, em algarismo e por extenso;
- Prazo de vencimento da proposta, com validade de 60 (sessenta) dias;
- Dados bancários da empresa, tais como número da conta corrente, agência e nome do banco onde será efetuado o pagamento;
- CNPJ e endereço;
- Assinatura do representante responsável.

4.4. A empresa apresentou ainda:

4.5. Declaração de que nos preços estão inclusos todos os custos, tributos e despesas necessárias ao cumprimento integral do objeto ora licitado, não sendo considerados pleitos de acréscimos a qualquer título posteriormente.

4.6. Declaração de que cumprirá todos os prazos estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos.

4.7. Ainda, juntamente com sua proposta, o fornecedor deverá entregar, preenchido e assinado pelo responsável legal, o Termo Compromisso com a Integridade, Termo de Compromisso com os Direitos Humanos, conforme Anexo.

4.8. A apresentação da proposta implica a obrigatoriedade do cumprimento das disposições nela contidas, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto nos seus termos.

Subcontratação

4.9. É permitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:

4.10. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal da obrigação, ou seja, é vedada a transferência da responsabilidade, ou a parte dela, mais relevante deste contrato ou obrigação para outra parte ou terceiro. Esta restrição se aplica

diretamente ao processo de atendimento, recebimento, acolhimento, encaminhamento e monitoramento de denúncias feitas através do Disque 100, abrangendo todas as etapas do ciclo, bem como a disseminação de informações.

4.11. A subcontratação fica limitada a até o limite de 30% (trinta por cento).

4.12. É autorizada a subcontratação dos serviços de apoio à execução do contrato, especificamente infraestrutura básica, mobiliário, equipamentos e softwares, telecomunicações, recursos de rede, limpeza, serviços acessórios, vigilância e tecnologia da informação.

4.13. É autorizada a subcontratação dos serviços complementares de telecomunicações, que dependem de outorga ou autorização na forma da Lei nº 9.472/97.

4.14. A subcontratação depende de autorização prévia da Contratante, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

4.15. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à subcontratação.

Garantia da contratação

4.16. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato e demais condições descritas nas cláusulas contratuais.

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

4.18. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

4.19. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

Vistoria

4.20. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

5.1. A execução dos serviços será iniciada na data de publicação do extrato do Termo de Contrato no Diário Oficial da União.

5.1.1. Início da execução do objeto:

5.1.1.1. A CONTRATADA deverá se reunir com o gestor técnico do contrato e com a equipe técnica responsável pelo gerenciamento da implantação da solução, em Brasília/DF, em local a ser definido pelo CONTRATANTE, no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis contados a partir do dia seguinte à assinatura do Contrato. A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com o CONTRATANTE.

5.1.2. Devem participar efetivamente dessa reunião, no mínimo, o Preposto da CONTRATADA e o gestor de contrato da CONTRATANTE.

5.1.3. Nesta reunião a CONTRATADA deverá:

5.1.3.1. Apresentar as características dos produtos fornecidos, além de tratar das informações sobre o planejamento e cronograma da sua implantação e esclarecer todos os questionamentos técnicos. O CONTRATANTE definirá, com o apoio da equipe técnica da CONTRATADA, de que forma os serviços deverão ser disponibilizados. A CONTRATADA e o CONTRATANTE, em comum acordo, deverão fazer um planejamento das atividades de implantação/Migração antes de iniciar a operação do serviço.

5.1.3.2. Apresentar quem será o gestor do projeto e o profissional técnico que atuará como coordenador de todas as atividades de disponibilização e implementação da solução.

5.1.4. Caso após a realização desta primeira reunião existam questionamentos direcionados à CONTRATANTE e/ou à CONTRATADA, a mesma terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados a partir do dia seguinte à realização da reunião, para responder formalmente.

5.1.5. Como produto da reunião técnica, a CONTRATADA deverá encaminhar por meio eletrônico, em 5 (cinco) dias úteis após a realização da reunião e esclarecimento de possíveis dúvidas remanescentes da mesma, o Plano de Implantação.

5.1.6. No prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento formal do Plano de Implantação, a CONTRATANTE deverá se manifestar sobre sua aprovação. Caso seja necessário, será concedido à CONTRATADA um novo prazo de até 5 (cinco) dias úteis para eventuais ajustes e reapresentação da documentação reprovada. A versão definitiva do Plano de Implantação será a versão aprovada pela equipe técnica da CONTRATANTE.

5.1.7. O Plano de implantação deverá ser concluído em até 45 (quarenta e cinco) dias. A contagem do prazo é iniciada com a emissão da primeira Ordem de Serviço e deve prever ciclos (sprints) de entregas de valor frequentes a cada 2 semanas, conforme disposto no ANEXO I - SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO E OPERAÇÃO DO TIPO CZRM (PLANO DE IMPLANTAÇÃO).

5.1.8. A Plano de Implantação não será remunerado e a homologação se dará com todos os serviços, Base de Conhecimento (Carta de Serviços), fluxos de demandas, dados migrados e customização para atendimento nas mesmas bases atuais.

5.1.9. O processo de implantação dos TIPOS DE ATIVIDADES e respectivas MODALIDADES consiste no planejamento, instalação, configuração, customização da plataforma de atendimento multicanais, de modo a contemplar integralmente as características e necessidades da CONTRATANTE, sendo que é responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de todos recursos de infraestrutura física, tecnológica, comunicação e pessoal necessários para o bom desempenho dos serviços.

5.1.10. No caso de recusa, a CONTRATADA deverá apresentar novo plano no prazo máximo de 5 (cinco) dias, após o recebimento do comunicado da CONTRATANTE.

5.1.11. Em caso de aprovação, a CONTRATANTE comunicará a CONTRATADA para que inicie sua execução no primeiro dia útil seguinte a contar do recebimento da comunicação.

5.1.12. O Plano de Implantação dos serviços fornecidos deverá obrigatoriamente conter de forma detalhada os itens abaixo discriminados, não se tratando de um rol exaustivo de exigências, podendo a CONTRATADA complementar com os itens que julgar necessário para a eficiente execução dos serviços:

- a) Diagnóstico e detalhamento da situação atual;
- b) Descrição dos softwares que deverão ser disponibilizados como serviços;
- c) Descrição de todos os recursos e condições que serão providos pela CONTRATANTE, necessários para que a CONTRATADA possa realizar os serviços de implantação;
- d) Relação dos especialistas da CONTRATADA alocados nos processos de implantação;
- e) Visão geral da arquitetura da solução que será implantada;
- f) Descrição das etapas do processo de implantação, detalhando as opções de configuração;
- g) Cronograma de execução;
- h) Necessidade de atualização de versões dos serviços fornecidos.

5.1.13. A CONTRATANTE realizará vistoria prévia e testes operacionais amostrais na infraestrutura da CONTRATADA, até 35 (trinta e cinco) dias da assinatura do contrato e 5 (cinco) dias antes do início efetivo da prestação de serviços, para averiguação objetiva das condições disponíveis para prestação dos serviços em conformidade com as exigências da contratação.

5.1.14. A implantação dos serviços deverá contemplar a execução de toda a infraestrutura básica e tecnológica, bem como a contratação e treinamento dos recursos humanos necessários para o início efetivo da operação, no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos a partir da data da assinatura do contrato, de acordo com o dimensionamento constante do Plano de Implantação.

5.1.15. Durante a implantação dos serviços, a CONTRATADA deverá absorver, com o auxílio e orientação da CONTRATANTE, os conhecimentos necessários para ajuste de relatórios e sistemas visando a prestação dos serviços.

5.1.16. Os primeiros 60 (sessenta) dias após a conclusão da etapa de implementação serão considerados como período de estabilização (até 120 dias após a assinatura do contrato), para ajustes procedimentais e de qualidade específicos, não sendo avaliados os indicadores para fins de sanção ou aplicação de penalidades.

5.1.17. A partir do fim do período de estabilização, todo o passivo de problemas evidenciado deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do IMR sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

5.1.18. Durante o período de operação supervisionada e estabilização serão executados os TIPOS DE ATENDIMENTO e MODALIDADES já disponibilizados atualmente à sociedade através de atendimento telefônico ativo e receptivo, na modalidade assistida, incluindo atendimento telefônico eletrônico via URA, todos os canais de mensageria, videochamada, correspondência, correspondência eletrônica e atendimento presencial.

5.1.19. Após o término do período de estabilização, a CONTRATADA deverá iniciar a implantação dos demais TIPOS DE ATENDIMENTO e MODALIDADES constantes do CATÁLOGO DE SERVIÇOS que deverá ter o seu próprio cronograma de implantação seguindo as especificidades do serviço contratado e segundo as diretrizes e prazos estabelecidos pela CONTRATANTE.

5.1.20. A implantação de novos TIPOS DE ATENDIMENTO e MODALIDADES durante a execução contratual devem obedecer a plano de implantação com cronograma próprio acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA, prevendo etapas de desenho, homologação, transição e produção.

5.1.21. A CONTRATADA compromete-se a realizar a transição de sucessão contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo a CONTRATADA a critério da CONTRATANTE, inclusive, realizar a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

5.1.22. A implantação de novos serviços ou mudanças nos serviços contempla a realização de ETAPA de homologação que consiste na disponibilização do TIPO DE ATENDIMENTO e respectiva MODALIDADE em caráter experimental, com monitoramento detalhado dos processos, avaliação e estudos com vistas à sua execução em caráter permanente, prevendo etapas de desenho, homologação, transição e produção.

5.1.23. A CONTRATANTE emitirá, em até três dias úteis após realizada a avaliação experimental, o TERMO DE ACEITAÇÃO da ETAPA de homologação, confirmando o cumprimento dos requisitos técnicos/operacionais estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA, bem como as diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE e liberando para o início de operação.

5.1.24. A fim de facilitar o entendimento das fases do início da execução dos serviços, segue quadro detalhado:

Marco	Atividade	Responsável
D	Assinatura do Termo de Contrato	CONTRATANTE + CONTRATADA
D + 5	Reunião Inicial	CONTRATANTE + CONTRATADA
D + 15	Plano de Implantação	CONTRATADA
D + 20	Aprovação do Plano de Implantação	CONTRATANTE
D + 35	Vistoria da Infraestrutura (física, tecnológica)	CONTRATANTE
D + 40	Início efetivo da prestação dos serviços	CONTRATADA
D + 45	Fim da Operação Supervisionada (go Live)	CONTRATANTE + CONTRATADA
D + 60	Início do Período de Estabilização	CONTRATADA
D+120	Início da Análise Efetiva dos Indicadores de Nível de Serviço	CONTRATANTE

Local e horário de prestação dos serviços

5.2. Os serviços serão prestados no Distrito Federal ou em localização com distância máxima de até 50 km (cinquenta quilômetros), a partir da sede do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania na Esplanada dos Ministérios, localizado na Esplanada dos Ministérios, Bloco A, Brasília/DF, CEP 70.054-906, no endereço disponibilizado pela CONTRATADA (imóvel próprio ou alugado)

5.3. No que tange a necessidade de delimitação da localização da Central de Atendimento do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania na Esplanada e, considerando a especificidade dos serviços prestados pela mesma, cumpre esclarecer o que segue:

5.3.1. A definição da abrangência de localidades para implantação da central de atendimento pela CONTRATADA busca ofertar condições mais vantajosas para execução do serviço com qualidade e eficiência e permitir à administração realizar a gestão da fiscalização contratual em razão da proximidade com a sede do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. Esta limitação de distância contribui para a economicidade da contratação, reduzindo custos com transporte, deslocamento de pessoal e tempo de resposta, o que impacta diretamente na eficiência da execução contratual.

5.3.2. A gestão da contratação envolve a adequada avaliação das condições estabelecidas de execução contratual e fundamentalmente o alcance de seus resultados para efetividade do serviço público destinado aos cidadãos, compreendendo a justa e correta capacitação dos atendentes da Contratada nos temas pertinentes à Central do Disque 100 com suporte dos especialistas temáticos do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e suas secretarias e ainda dos parceiros de articulação, como Ministério Público e órgãos dos Poderes Judiciário, Legislativo e Executivo da União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

5.3.3. Os serviços serão prestados 24(vinte e quatro) horas por dia nos 07 (sete) dias da semana, inclusive em feriados nacionais, estaduais, municipais. Por se tratar de prestação de serviço de natureza contínua, cuja execução exige presença frequente e pontual da contratada, esta proximidade assegura a regularidade da prestação e minimiza riscos de descontinuidade.

Rotinas a serem cumpridas

5.3.4. A execução contratual observará as rotinas:

5.3.4.1 Os serviços deverão ser executados com base nos quantitativos e parâmetros estabelecidos na Ordem de Serviço específica e em conformidade com as exigências deste instrumento.

5.3.4.2. A quantidade estimada de atendimentos se refere a Volumetria Média Estimada - VME e será apresentada via Ordem de Serviço, conforme Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017.

5.3.4.3. Os volumes apresentados são estimativas e suportam a alocação dos quantitativos de unidades para cada tipo e modalidade no catálogo de serviços permitindo a ampliação ou redução da quantidade dos itens do catálogo de serviços decorrentes da ampliação básica e tecnológica, melhorias de processos e acréscimo de produtividade com atividade automatizadas, dependendo da necessidade a ser constatada pela CONTRATANTE ao longo da execução do contrato. Não haverá garantia de faturamento mínimo ou qualquer indenização pelo não atingimento dos quantitativos estimados.

5.3.4.4. A Volumetria Média Estimada - VME de atendimentos na Ordem de Serviço será calculado pela média móvel dos atendimentos realizados nos últimos três meses da execução contratual anterior, acrescido da expectativa futura (campanhas, eventos) para o período considerado, corrigido pelo fator de sazonalidade obtido pela razão entre o volume de atendimentos no mês referente do ano anterior e o volume médio de atendimento obtido.

5.3.4.5. Caberá à CONTRATANTE o cálculo da VOLUMETRIA MENSAL ESTIMADA, considerando situações sazonais, como, situações de risco, divulgações, alertas e expectativa de atendimentos específicos e/ou esporádicos não inclusos na série histórica de atendimento, com os dados a serem fornecidos pela CONTRATADA.

5.3.4.6. A Ordem de Serviço será emitida com antecedência mínima de 30 dias, para permitir à CONTRATADA mobilizar sua estrutura necessária para executar os atendimentos demandados atendendo aos níveis de serviço mínimo definidos.

5.3.4.7. A CONTRATANTE poderá demandar execução de serviços específicos, decorrentes de campanhas e eventos programados, através de Ordem de Serviço própria emitida com ao mínimo 21 (vinte e um) dias de antecedência para início dos serviços a fim da CONTRATADA realizar os ajustes técnicos e operacionais necessários para atendimento da demanda, mantendo os níveis mínimo de serviço e o valor unitário da unidade de serviço de atendimento.

5.3.4.8. A CONTRATANTE poderá demandar a execução de serviços específicos em situações de emergência ou calamidade, decorrente de eventos de suposta e iminente violação de direitos humanos de grande repercussão, através de Ordem de Serviço própria emitida com mínimo de 3 (três) dias de antecedência para início dos serviços a fim da CONTRATADA realizar os ajustes técnicos e operacionais necessários para atendimento da demanda, com os níveis de serviço ajustados e sendo remunerada com majoração de 25% (vinte e cinco por cento) do valor unitário da unidade de serviço por atendimento.

5.3.4.9. Os prazos para expedição da Ordem de Serviço não se aplicam quando a Ordem de Serviço contiver acréscimos/diminuição somente nos quantitativos de atendimentos automatizados ou houver manutenção da VME, em relação à Ordem de Serviço anterior.

5.3.4.10. Não havendo emissão de Ordem de Serviço até o início do período seguinte de prestação dos serviços, visando a continuidade da execução contratual, considerar-se-á renovada a ordem anterior emitida, ajustada pelos parâmetros objetivos neste Termo de Referência.

5.3.4.11. A partir do recebimento da Ordem de Serviço a ser enviada via e-mail aos gestores do contrato, com acuso de recebimento, a CONTRATADA terá 5 (cinco) dias para manifestar o aceite ou sua recusa fundamentada.

5.3.4.12. A CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias para informar à CONTRATADA sua decisão final sobre os fundamentos da recusa da Ordem de Serviço.

5.3.4.13. Os TIPOS DE ATIVIDADES e respectivas MODALIDADES (humanos e automatizados) serão estimados separadamente na Ordem de Serviço.

5.3.4.14. Com base nos quantitativos constantes na Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá escalonar e disponibilizar os recursos necessários à execução dos serviços, visando à prestação de um serviço de qualidade e ao atendimento às necessidades e expectativas da CONTRATANTE.

5.3.4.15. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, de acordo com Anexo I da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05, de 26 de maio de 2017.

5.3.4.16. No IMR está definido o modo pelo qual os serviços serão avaliados e as deduções a serem aplicadas na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável, graduada a redução em níveis de esforço da execução.

5.3.4.17. O IMR da contratação está relacionado no ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS, indicando seu parâmetro de qualidade e faixa de avaliação para sanções e penalidades.

5.3.4.18. Constarão no Relatório de Medição e Fiscalização da execução contratual, dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais e demais informações relevantes para a gestão contratual.

5.3.4.19. As glosas previstas para cada indicador, se atingidas o seu limite máximo, serão aplicadas diretamente pelo Gestor do Contrato, que também providenciará as medidas administrativas para a penalização cabível, especialmente a cobrança de multas previstas no contrato, quando for o caso.

5.3.4.20. No caso de glosas no faturamento, decorrentes do não cumprimento do estabelecido no IMR, a CONTRATADA disporá do prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data de notificação pelo descumprimento do IMR, para apresentar justificativas ao CONTRATANTE, que deverá avaliá-las no mesmo prazo.

5.3.4.21. No caso de não realização ou manutenção da glosa em razão de intempestividade na entrega ou na avaliação das justificativas, quando concluída a análise, persistindo a manutenção da glosa ou comprovada a prestação dos serviços, estes valores deverão ser ajustados junto ao pagamento da próxima fatura.

5.3.4.22. No caso de não haver fatura futura, o valor será descontado da garantia prestada pela CONTRATADA.

5.3.4.23. O total das glosas apuradas mensalmente com base nos indicadores relacionados no IMR será aplicado integralmente na fatura do mês fiscalizado até o limite de 10% do total do serviço, sendo as diferenças complementares aplicadas nas faturas dos meses seguintes dentro do mesmo limite até que se alcance o total das glosas.

5.3.4.24. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela fiscalização da CONTRATANTE poderão configurar-se como não cumprimento do IMR, neste caso, sujeitando-se à aplicação de glosa prevista no IMR sem prejuízo de apuração de eventual sanção ou penalidade administrativa estabelecida no contrato.

5.3.4.25. Caso a CONTRATADA não cumpra os indicadores do mês dentro do IMR, será gerada uma ocorrência para apuração da sanção e penalidade administrativa e aplicadas as glosas referentes aos serviços não prestados, ou em apuração.

5.3.4.26. Quando ocorrerem variações, horária, diária ou mensal, superiores a 25% (vinte e cinco por cento) nos quantitativos de atendimentos demandados na ORDEM DE SERVIÇO os níveis de serviço poderão ser flexibilizados a critério da CONTRATANTE nos TIPOS DE ATENDIMENTO e MODALIDADES impactadas pela variação.

5.3.4.27. Nas hipóteses de ocorrências eventuais de indisponibilidade temporária e/ou lentidão de sistemas de responsabilidade da CONTRATANTE, apenas nos casos em que a lentidão for causada pela infraestrutura tecnológica da CONTRATANTE, que afetem diretamente na produtividade da CONTRATADA, haverá a compensação financeira calculada pela quantidade média de atendimentos proporcionais à volumetria hora/dia /mês estimada para o período da ocorrência.

Materiais a serem disponibilizados

5.4. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidade estabelecidas no ANEXO III - REQUISITOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, promovendo sua substituição quando necessário, em resumo:

5.4.1 Infraestrutura básica própria e exclusiva para prestação dos serviços, segmentada conforme o tipo de atendimento, incluindo mobiliário, uniforme de identificação e outros;

5.4.2 Infraestrutura básica de apoio de treinamento, de atendimento psicológico, de alimentação e descanso, de reunião técnica e operacional e outras de suporte aos serviços, incluindo mobiliário e outros;

5.4.3 Infraestrutura tecnológica de atendimento das comunicações externas para prestação dos serviços, incluindo equipamentos, central telefônica e outros;

5.4.4 infraestrutura tecnológica para atuação dos atendentes e conectividade com sistema de registro da CONTRATANTE, incluindo computadores, equipamentos, switches, servidores, storage e outros.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

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

5.5.1. Os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento estão relacionados no ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS deste Termo de Referência.

5.5.2. A quantidade estimada de atendimentos a serem realizadas por período será sob demanda e fixada por meio de Ordem de Serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.

5.5.3. A volumetria estimada de atendimentos ativos e receptivos é apresentada no ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS, deste Termo de Referência.

5.5.4. Os tempos médios para a execução dos atendimentos humanos ativos e receptivos generalista, especialista especializado estão relacionados no ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS.

5.5.5. Todos os custos de recursos humanos e seus encargos necessários à execução dos serviços devem correr por conta da CONTRATADA.

5.5.6. É responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o quantitativo de pessoal, assim como os cargos necessários para o atendimento do volume e complexidade dos serviços, com base na quantidade mensal estimada pela CONTRATANTE, objetivando atender os níveis de qualidade do serviço definidos neste documento.

5.5.7. A CONTRATADA deverá considerar, para o dimensionamento em questão, que os sistemas de propriedade da CONTRATANTE podem apresentar ocorrências eventuais de indisponibilidade temporária e/ou lentidão.

5.5.8. É responsabilidade da CONTRATADA dimensionar e disponibilizar a infraestrutura básica e tecnológica, conforme especificações constantes deste Termo de Referência, bem como as contingências suficientes e necessárias ao atendimento do volume e complexidade dos serviços, com base na volumetria demanda pela CONTRATANTE, objetivando atender os níveis de qualidade do serviço.

5.5.9. O conteúdo de todos os atendimentos realizados, por qualquer canal, seja de voz, texto e imagem, devem ser armazenados pela CONTRATADA, pelo período de vigência contratual, para fins de monitoramento e fiscalização, e disponíveis para consulta e requisição pela CONTRATANTE a qualquer tempo.

5.5.10. Cabe à CONTRATADA suportar os gastos decorrentes da execução dos serviços contratados referente à infraestrutura telefônica para receber o tridígito 100 (entrantes - receptivo), bem como das ligações do ativo (saintes) originadas de fixo para fixo e de fixo para móvel, nas modalidades local e LDN.

5.5.11. Cabe à CONTRATADA prover a comunicação de dados privativo, principal e redundância, entre o ambiente da Central de Atendimento e o ambiente de TI da CONTRATANTE.

5.5.12. Eventual necessidade de instalação de equipamentos de modo a permitir a interconexão com a rede de dados da CONTRATANTE (gateway) e seus custos de operação será responsabilidade da CONTRATADA.

5.5.13. Todos os custos de implantação e utilização do link correrão por conta da CONTRATADA. O contrato vigente utiliza link primário de 30Mb/s e redundância de 10 Mb/s, protocolo MPLS.

Especificação da garantia do serviço

5.6. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

5.6.1. A CONTRATADA deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro garantia ou fiança bancária.

5.6.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato, respeitado o prazo mínimo fixado no Art. 96, §3, da Lei n. 14.133/2021.

5.6.3. Em caso de opção de prestação de garantia por meio de caução em dinheiro, títulos da dívida pública ou fiança bancária, a CONTRATADA deverá apresentar o comprovante de prestação de garantia no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE.

5.6.4. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

5.6.5. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme a Lei nº 14.133, de 2021.

5.6.6. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

5.6.7. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- a) Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e
- d) Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

5.6.8. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

5.6.9. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

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

5.6.11. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

5.6.12. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

5.6.13. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

5.6.14. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria. Será considerada extinta a garantia:

a) Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

b) No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

5.6.15. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

5.6.16. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste TR.

5.6.17. A garantia da contratação somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, conforme estabelecido no art. 8º, VI do Decreto nº 9.507, de 2018, observada a legislação que rege a matéria.

5.6.18. Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração CONTRATANTE poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços, nos termos da alínea "j" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 5/2017.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

5.7.1. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transição, que consiste em um documento estratégico que delineia as etapas e atividades necessárias para passagem da operação da central de atendimento, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, que deverá ser entregue à CONTRATANTE, até 06 (seis) meses antes do vencimento do contrato.

5.7.2. Após a entrega do Plano de Transição, supramencionado, pela CONTRATADA, a CONTRATANTE analisará o plano em no máximo 30 (trinta) dias, notificando a CONTRATADA dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias úteis para realização dos ajustes.

5.7.3. No Plano de Transição deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, data de início da transição, o período de tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

5.7.4. O Plano de Transição deverá prever o fornecimento de todas as informações contidas no CMDB (*Configuration Management Database*) da solução de gestão de atendimento utilizada pela CONTRATADA para a CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá fornecer as informações nos formatos definidos no presente Termo de Referência.

5.7.5. Após o fornecimento das informações e o devido ateste da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apagar o CMDB original utilizado pela solução de gestão de atendimento e qualquer cópia de segurança porventura existente.

5.7.6. As informações existentes no CMDB da solução de gestão de atendimento utilizada são de propriedade da CONTRATANTE.

5.7.7. A CONTRATADA não poderá, em hipótese alguma, utilizar ou manter estas informações após o fim do contrato.

5.7.8. Caso, em qualquer tempo, a CONTRATADA utilize as informações que custodia de outra forma que não as necessárias ao atendimento dos serviços descritos no presente TR estarão sujeitas a sanções cíveis e penais conforme a legislação vigente.

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

5.7.10. Todos os perfis de acesso aos produtos cadastrados a favor dos funcionários da CONTRATADA para fins de execução do objeto, deverão ao término da relação contratual serem revogados pela administração, cabendo ao Gestor do Contrato tomar as medidas necessárias junto à área competente.

5.7.11. Ao Gestor e aos Fiscal (is) de Contrato, deverá ser entregue pela CONTRATADA toda a documentação técnica produzida para a efetiva transferência de tecnologia.

5.7.12. Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento final com o objetivo de identificar todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como para: a apresentação do relatório da situação de cada uma das Ordens de Serviço relacionadas aos sistemas sustentados, para a prova da realização da transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas e disponibilização de toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, a serem disponibilizadas à CONTRATANTE ou empresa por ela designada, em até 08 (oito) dias anteriores a finalização do contrato.

5.7.13. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de CONTRATO, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas sanções administrativas aplicáveis.

5.7.14. Por esforço adicional entende-se o treinamento nas tarefas, pesquisas e transferência de conhecimento, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e/ou empresa por ele designada. Todos os produtos/resultados gerados no período de execução contratual são de propriedade da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA disponibilizar, minimamente, entre outros que podem ser solicitados: Registros dos chamados e seus históricos; Base de conhecimento cadastrada: FAQ's, procedimentos, scripts, etc; Gravações dos chamados (voz e tela).

Segurança da Informação, Sigilo e Confidencialidade

5.8. A CONTRATADA deverá assegurar o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da CONTRATANTE e adotar todas as providências necessárias para garantir sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços previstos neste TR, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito.

5.8.1. A CONTRATADA deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria, em especial os em face do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades.

5.8.2. A CONTRATADA e toda a equipe envolvida na prestação dos serviços deverão obedecer às regras de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE.

5.8.3. As regras sobre segurança, sigilo e confidencialidade encontram-se discriminadas em item específico do Anexo II - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Requisitos de Segurança dos Dados e Informações

5.8.4. A CONTRATADA deverá assinar Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, resguardando que os recursos, dados e informações de propriedade da CONTRATANTE, e quaisquer outros, repassados por força do objeto desta contratação e do contrato, constituem informação privilegiada e possuem caráter de confidencialidade.

5.8.5. A CONTRATADA comprometer-se-á a preservar os dados da CONTRATANTE contra acessos indevidos e abster-se-á de replicar ou realizar cópias de segurança (backups) destes dados fora do escopo do contrato.

5.8.6. É vedado o tratamento de informações não autorizadas pela CONTRATANTE.

5.8.7. É vedado acesso aos dados sem prévia e formal autorização por parte da CONTRATANTE.

5.8.8. É vedado o uso de informações da CONTRATANTE para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não autorizado.

5.8.9. A política de segurança da informação da CONTRATADA deverá estar em conformidade com a política de segurança da informação da CONTRATANTE.

Da Aderência à Lei nº 13.709 de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados

5.9. Na execução do objeto, devem ser observados os ditames da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) – LGPD, notadamente os relativos às medidas de segurança e controle para proteção dos dados pessoais a que tiver acesso, mediante adoção de boas práticas e de mecanismos eficazes que evitem acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito de dados.

5.9.1. A CONTRATADA obriga-se a dar conhecimento formal a seus prepostos, empregados ou colaboradores das disposições relacionadas à proteção de dados e a informações sigilosas, na forma da Lei 13.709/2018 (LGPD).

5.9.2. Obriga-se também a comunicar à Administração, em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas do instante do conhecimento, a ocorrência de acessos não autorizados a dados pessoais, de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou de qualquer outra forma de tratamento inadequado, suspeito ou ilícito, sem prejuízo das medidas previstas no art. 48 da Lei 13.709/2018.

5.9.3. O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com os princípios e as hipóteses previstas nos arts. 6º, 7º e 11 da Lei 13.709/2018, limitado ao estritamente necessário à consecução do objeto, na forma deste instrumento e seus anexos.

Quanto à necessidade de classificar o Termo de Referência nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

5.10. Recomenda o art. 10 da IN SEGES/ME Nº 81 de 256 de novembro de 2022:

Art. 10. Ao final da elaboração do TR, deve-se avaliar a necessidade de classificá-lo nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

5.10.1. Os arts. 6º, 7º, 23 e 24 da lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, dispõem:

Art. 6º Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a:

I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;

II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e

III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

[...]

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e

Art. 23. São consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado e, portanto, passíveis de classificação as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

I - pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional;

II - prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;

III - pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;

IV - oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País;

V - prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicas das Forças Armadas;

VI - prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional;

VII - pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares; ou

VIII - comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

Art. 24. A informação em poder dos órgãos e entidades públicas, observado o seu teor e em razão de sua imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Estado, poderá ser classificada como ultrassecreta, secreta ou reservada.

§ 1º Os prazos máximos de restrição de acesso à informação, conforme a classificação prevista no **caput**, vigoram a partir da data de sua produção e são os seguintes:

I - ultrassecreta: 25 (vinte e cinco) anos;

II - secreta: 15 (quinze) anos; e

III - reservada: 5 (cinco) anos.

§ 2º As informações que puderem colocar em risco a segurança do Presidente e Vice-Presidente da República e respectivos cônjuges e filhos(as) serão classificadas como reservadas e ficarão sob sigilo até o término do mandato em exercício ou do último mandato, em caso de reeleição.

§ 3º Alternativamente aos prazos previstos no § 1º, poderá ser estabelecida como termo final de restrição de acesso a ocorrência de determinado evento, desde que este ocorra antes do transcurso do prazo máximo de classificação.

§ 4º Transcorrido o prazo de classificação ou consumado o evento que defina o seu termo final, a informação tornar-se-á, automaticamente, de acesso público.

§ 5º Para a classificação da informação em determinado grau de sigilo, deverá ser observado o interesse público da informação e utilizado o critério menos restritivo possível, considerados:

I - a gravidade do risco ou dano à segurança da sociedade e do Estado; e

II - o prazo máximo de restrição de acesso ou o evento que defina seu termo final.

5.10.2. O Termo de Referência trata de informações públicas, de acordo com os artigos 06º e 07º da Lei 12.572/2011. Não cabe classificá-lo quanto ao grau e prazo de sigilo da lei, conforme artigos 23 e 24 da Lei 12.572/2011.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

6.3.1 Documento oficial (atas, relatório, carta ou ofício), contendo timbre, nome, função e assinatura do signatário;

6.3.2 Por meio de correspondência eletrônica (e-mail), desde que sejam utilizados e-mails institucionais.

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

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

Preposto

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

6.7. O Contratado deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto. O Contratado designará Preposto do Contrato, dentre seus funcionários, como representante da própria e responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

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

Rotinas de Fiscalização

6.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

Fiscalização Técnica

6.10. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

6.11. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

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

6.13. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

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

6.15. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

6.16. Além do disposto acima, a fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a o Contratado:

6.16.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades CONTRATADAS; ou

6.16.1.2 Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

6.16.2. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer do Contratado a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

6.16.3. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto do Contratado a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

6.16.4. O Contratado poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

6.16.5. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções ao Contratado de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

6.16.6. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

6.16.7. O representante da CONTRATANTE deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do Contrato.

6.16.8. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

6.16.9. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento do Contratado que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

6.17. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

6.18. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES /MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação, por força da Instrução Normativa Seges/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022.

Fiscalização Administrativa

6.18. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

6.19. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

Gestor do Contrato

6.20. Cabe ao gestor do contrato:

6.21.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

6.21.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

6.21.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

6.21.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

6.21.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

6.21.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

6.21.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS.

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

7.2.1. não produziu os resultados acordados,

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

7.2.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

7.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará a avaliação de um conjunto de itens inerentes às atividades, efetivamente realizados, que irá compor uma avaliação geral de performance contratual da prestação do serviço, no mês de referência, de acordo com os critérios estabelecidos no ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS.

Do recebimento

7.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de *de 5 (cinco) dias*, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

7.6. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.7. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

7.8. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

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

7.10. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.12. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

7.13. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

7.14. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

7.15. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

7.16. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.17. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.18. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.18.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

7.18.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

7.18.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

7.18.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.18.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.19. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.20. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.21. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Liquidação

7.22. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

7.23. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.24. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- I) o prazo de validade;
- II) a data da emissão;
- III) os dados do contrato e do órgão contratante;
- IV) o período respectivo de execução do contrato;
- V) o valor a pagar; e
- VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.25. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

7.26. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

7.27. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- 7.27.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;
- 7.27.2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.28. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

7.29. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.30. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

7.31. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

7.32. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

7.33. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

7.36.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.[A9]

7.37. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Cessão de Crédito

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

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

7.38.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.38.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020 e Anexos).

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

7.39. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

8.1.1. Também comete ato de infração o CONTRATADO que der causa a danos diretos ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania ou a terceiros, no que tange o sigilo e confidencialidade de informações, quando tais danos tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;

8.1.2. O sigilo e a confidencialidade das informações deverão ser cumpridos conforme a descrição do item SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE, contido no Anexo II - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO SERVIÇOS DE APOIO; e também no item SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO do Anexo III - REQUISITOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

8.2. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

8.2.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

8.2.4. Multa:

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

8.2.4.2. Multa de 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

8.2.4.3. Multa de 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

8.2.4.4. Multa de 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas abaixo;

8.2.4.5. Multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

8.2.4.6. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si;

8.2.4.7. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

8.2.4.8. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

8.2.4.9. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados.

8.2.4.10. Para efeito de aplicação de multas, a graduação das infrações importará em percentuais de aplicação de multa, de acordo com a tabela a seguir.

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1.	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2.	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3.	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4.	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5.	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

8.2.4.11. Para efeito de aplicação de multas, as infrações serão graduadas de acordo com a tabela a seguir:

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	5
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	4
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	3
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	2
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	3
6	Descumprir reiteradamente (duas ou mais ocorrências no período de seis meses) os indicadores de medição de resultado, por indicador por mês avaliado;	3

7	Descumprimento de obrigação de sigilo e confidencialidade das informações tratadas no âmbito do contrato;	1
8	Encaminhamento de denúncia que vulnerabilize a vítima ou o denunciante. Descumprir à Lei Geral de Proteção de Dados.	1
Para os itens a seguir, deixar de:		
9	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	1
10	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	2
11	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	1
12	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	3
13	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	1
14	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA.	1

8.2.4.12. Também ficam sujeitas às penalidades na Lei nº 14.133, de 2021, as empresas ou profissionais que:

- Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

8.3. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

8.4. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

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

8.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

8.7. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de **15 (quinze)** dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

8.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

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

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

8.9. Na aplicação das sanções serão considerados:

8.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

8.9.2. as peculiaridades do caso concreto;

8.9.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

8.9.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

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

8.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

8.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

8.12. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

8.12.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

8.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.14. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

Regime de execução

9.2. O regime de execução do contrato será a empreitada por preço unitário por item especializado de atendimento,

considerando vencedora a licitante que ofertar o menor valor global, mesmo com lances individualizados por itens, evitando assim o jogo de planilhas.

Exigências de habilitação

9.3. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

9.4. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

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

9.6. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no site <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

9.7. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.8. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

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

9.10. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

9.11. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei n.º 5.764, de 16 de dezembro 1971.

9.12. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei n.º 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei n.º 14.133, de 2021).

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

9.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta n.º 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.17. 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 n.º 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.19. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

9.21. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

9.22. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

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

9.24. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas :

$$\begin{array}{lcl}
 & & \text{Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo} \\
 \text{LG} = & & \hline
 & & \text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante} \\
 \\
 & & \text{Ativo Total} \\
 \text{SG} = & & \hline
 & & \text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante} \\
 \\
 & & \text{Ativo Circulante} \\
 \text{LC} = & & \hline
 & & \text{Passivo Circulante}
 \end{array}$$

9.25. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, capital líquido mínimo de 10% do valor estimado da contratação.

9.26. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

9.27. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

9.28. *O atendimento dos índices econômicos previstos neste termo de referência deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.*

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

Qualificação Técnica

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

9.30.1. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

Qualificação Técnico-Operacional

9.31. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

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

9.31.1.1. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá constar comprovação, em prazo, de experiência mínima de 3 (três) anos na execução de objeto semelhante ao da contratação, de forma satisfatória, compreendendo como compatível a implantação, operação e gestão de serviços de central de atendimento, com o fornecimento de recursos humanos e de infraestrutura física e tecnológica;

9.31.1.2. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência na prestação de serviços, nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Atendimento, incluindo toda a estrutura física e tecnológica nas instalações da Contratada (site próprio), contemplando a execução baseada em níveis de serviço, disponibilização e manutenção continuada de Sistema de Gestão de Demandas tipo CzRM, gravação digital de voz e tela, solução de gestão de atendimento em arquitetura web, disponibilização de recursos de atendimento multimídia, desenvolvimento e customização de sistema de integração (Computer Telephony Integration – CTI) entre plataforma de comunicação de voz e sistemas corporativos, com no mínimo uma quantidade média de 60.000 (sessenta mil) atendimentos ativos e/ou receptivos humanos por mês, equivalente a 50% (cinquenta por cento) do volume total estimado destes atendimentos;

9.31.1.3. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência na prestação de serviços de BackOffice Especializado em formato humano com no mínimo uma quantidade média de 15.000 (quinze mil) atividades relacionadas a demandas de denúncias por mês, equivalente a 50% (cinquenta por cento) do volume total estimado destes serviços;

9.31.1.4. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência na disponibilização, customização e implantação de serviços de atendimento ativo e/ou receptivo automatizados com utilização de componentes tecnológicos de inteligência artificial através da automação de atendimentos por unidade autônoma de atendimento com emprego de tecnologias de reconhecimento de voz e síntese de fala E automação de atendimento textuais via internet com emprego de tecnologias de atendimento automática (chatbot) ou assistente virtual, com uma quantidade mínima 10.000 (dez mil) atendimentos ativos e/ou receptivos por mês, equivalente a 50% (cinquenta por cento) do volume total estimado de atendimentos pelos canais telefônico e presencial;

9.31.1.5. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência no fornecimento da mesma solução tecnológica de CzRM ofertada, disponibilizada no modelo Software asService (SaaS) em nuvem, com características técnicas e complexidade similares ao objeto especificado neste Termo de Referência e seus anexos, comprovando o atendimento mínimo e obrigatório dos requisitos descritos nos subitens a seguir:

9.31.1.6. Disponibilização, implantação, suporte e manutenção da solução tecnológica de Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão – CzRM, com no mínimo os seguintes módulos integrados em uma mesma instância: (i) atendimento multicanal – call center, (ii) portal de atendimento, (iii) aplicativo móvel;

9.31.1.7. A plataforma deverá ter gerenciado a abertura e o tratamento de pelo menos 200.000 (duzentos mil) demandas de denúncias por ano, equivalente a 50% (cinquenta por cento) do volume total estimado dos serviços. Entende-se por demandas de denúncia os registros que geraram uma solicitação de serviços e que seguem um fluxo de workflow no sistema. Não serão aceitos como compatíveis registros de protocolos de

atendimentos informativos solucionados em primeiro atendimento e que não geraram fluxos de tratamento;

9.31.1.8. Ter executado serviços técnicos de disponibilização e implantação da mesma solução ofertada, contemplando manutenção corretiva e evolutiva dos aplicativos, capacitação, desenvolvimento de novas funcionalidades e sustentação, em modelo de fornecimento SaaS, com índice de disponibilidade superior a 97,99%.

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

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

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

9.32. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

9.33. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

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

9.35. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 da IN SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017.

9.36. Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, é admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, não havendo a obrigatoriedade dos três anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII -A da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.

9.37. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnica operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.

9.38. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

9.39. Destaca-se que a média apurada em volume de chamados se dá pela ausência de padronização dos diversos tipos de serviços prestados em termos da métrica da unidade de serviços, uma vez que estes dependem da forma de cada contrato. Entretanto, o fato em comum de todos eles são a quantidade de atendimentos. Desse modo, o fornecedor é capaz de utilizar diversos contratos, seja por posto de atendimento ou por métrica de resultado para comprovar capacidade suficiente para executar o modelo de serviço proposto em sua complexidade intrínseca.

9.40. Para comprovação deste requisito, será permitida a soma de atestados e/ou declarações, desde que contemplem o mesmo período de operação, demonstrando assim a capacidade de absorção do volume esperado pela CONTRATADA.

9.41. É vedada a participação de empresas reunidas em consórcio, assim como não será permitida a participação de cooperativas, qualquer que seja sua forma de constituição, dadas as características específicas da contratação dos serviços a serem prestados, uma vez que as características específicas, objeto da contratação em comento, não pressupõem multiplicidade de atividades empresariais distintas (heterogeneidade de atividades empresariais), considerando-se também a volumetria da contratação.

Disposições gerais sobre habilitação

9.42. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

9.43. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

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

9.45. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.46. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O valor estimado da contratação é de **R\$ 162.617.150,68** (Cento e sessenta e dois milhões, seiscentos e dezessete mil, cento e cinquenta reais e sessenta e oito centavos), conforme tabela abaixo:

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	SEGMENTO	CATSER	DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA MENSAL	VALOR UNITÁRIO DO ITEM	VALOR ESTIMADO MENSAL	VALOR ESTIMADO ANUAL	V ESTI CONT (30
							(A)	(B)	(C) = (A x B)	(D) = (C x 12)	(E)
1	1	Serviço de Teleatendimento Humano e Eletrônico, Back Office e Suporte Operacional	STHG - Serviço de Teleatendimento Humano Generalista (Identificação: Coluna Modalidade, linhas 1 a 5 da Tabela 1)	22950	24h 7 dias/semana	Unidade de Serviço de Atendimento - USA	127.939,35	R\$ 14,8648	R\$ 1.901.792,85	R\$ 22.821.514,21	R\$ 57
			STHE - Serviço de Teleatendimento Humano Especialista (Identificação: Coluna Modalidade, linhas 6 a 11 da Tabela 1)				104.996,09	R\$ 22,4424	R\$ 2.356.366,55	R\$ 28.276.398,57	R\$ 70
			SBHE - Serviço de BackOffice Humano Especializado (Identificação: Coluna Modalidade, linhas 12 a 17 da Tabela 1)				42.168,09	R\$ 21,0881	R\$ 889.244,79	R\$ 10.670.937,50	R\$ 26
	2	SSOH - Serviço de Suporte Operacional	Sessão de Apoio Psicológico Individual				400,00	R\$ 26,9000	R\$ 10.760,00	R\$ 129.120,00	R\$ 3
			Sessão de Apoio Psicológico				120,00	R\$ 26,9000	R\$ 3.228,00	R\$ 38.736,00	R\$

		Humanos	Coletivo								
		Treinamento em Turmas									
						180,00	R\$ 26,9000	R\$ 4.842,00	R\$ 58.104,00	R\$ 1	
	3	Disponibilização de Sistema Informatizado de Gestão e Operação do tipo CzRM (Gestão de Relacionamento com o Cidadão)	SIG-Sistema Informatizado de Gestão e Operação (Informações do Anexo I)	26077		CzRM SaaS/mês	1	R\$ 254.337,5000	R\$ 254.337,50	R\$ 3.052.050,00	R\$ 7
VALOR TOTAL								R\$ 5.420.571,69	R\$ 65.046.860,27	162.	

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.
- 11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:
- I) Gestão/Unidade: 810018
 - II) Fonte de Recursos: 1000
 - III) Programa de Trabalho: 14.422.5837.21G5.0001.
 - IV) Plano Orçamentário: 000G - Funcionamento da Central de atendimento de Direitos Humanos – Disque 100
 - IV) Elemento de Despesa: 339039 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica
- 11.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Identificação e assinatura do servidor (ou equipe) responsável

13. ANEXO I Regras aplicáveis ao instrumento substitutivo ao contrato (Contratações de pequeno valor - art. 95, inciso I, da Lei n. 14.133/2021, Orientação Normativa nº 84, de 17 de maio de 2024)

Não se aplica.

14. ANEXO II TERMO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA

Não se aplica.

15. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: Portaria Nº 219, de 25 de junho de 2025

FRANCIELY LOYZE CUNHA RIBEIRO DE ALMEIDA

Integrante requisitante



Assinou eletronicamente em 03/07/2025 às 16:12:56.

Despacho: Portaria Nº 219, de 25 de junho de 2025

LARAH MAGALHAES SILVA

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 07/07/2025 às 11:26:17.

Despacho: Portaria Nº 219, de 25 de junho de 2025

ELIAKIM DA SILVA PINTO

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 04/07/2025 às 17:14:06.

Despacho: Portaria Nº 219, de 25 de junho de 2025

EDUARDO SCHNEIDER MACHADO

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 04/07/2025 às 17:22:54.

Despacho: Portaria Nº 219, de 25 de junho de 2025

ILBERT ISRAEL DO NASCIMENTO SILVA

Integrante Administrativo



Assinou eletronicamente em 04/07/2025 às 14:24:38.

Despacho: Portaria 1066 de 26 de setembro de 2024

DENISE ANTONIA DE PAULO

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 08/07/2025 às 09:36:50.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - ANEXO I - SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTAO E OPERACAO DO TIPO CZRM.pdf (511.14 KB)
- Anexo II - ANEXO II - DETALHAMENTO DOS SERVICOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO.pdf (882.44 KB)
- Anexo III - ANEXO III - REQUISITOS TECNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA PRESTACAO DOS SERVICOS.pdf (944.51 KB)
- Anexo IV - ANEXO IV - CATALOGO PRELIMINAR DE SERVICOS.pdf (333.48 KB)
- Anexo V - ANEXO V - CARACTERISTICAS MINIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO. pdf (174.28 KB)
- Anexo VI - ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDICAO DE RESULTADOS.pdf (751.07 KB)
- Anexo VII - ANEXO VII - PROPOSTA DE PRECOS.pdf (293.37 KB)
- Anexo VIII - ANEXO IX - DADOS DE VOLUMETRIA .pdf (1.11 MB)
- Anexo IX - ANEXO X - MEMORIA DE CALCULO.pdf (337.49 KB)
- Anexo X - ANEXOS VIII, XI, XII e Editais - TERMOS.pdf (512.35 KB)

**ANEXO I - SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO E
OPERAÇÃO DO TIPO CZRM**

ANEXO I - SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO E OPERAÇÃO DO TIPO CZRM.

1.1. O presente anexo descreve as características de serviço da disponibilização de Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento da Central do Disque Direitos Humanos – Disque 100.

1.2. Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Preliminar nº 49/2023, não podendo se desassociar deste.

1.3. A especificação técnica da Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento da Central do Disque Direitos Humanos – Disque 100 a ser disponibilizada está contida no ANEXO I.I – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA.

1.4. Para suporte à operação da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos – Disque 100, a CONTRATADA deverá disponibilizar Solução Integrada Multicanal e de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão – CZRM, composta de uma plataforma com os ambientes de treinamento, homologação, e produção de um sistema que será utilizado pela CONTRATANTE, sistema esse que poderá integrar e interagir com os sistemas legados da CONTRATANTE e de outros órgãos parceiros.

1.5. A solução deverá permitir a configuração de acessos para a posição de atendimento, tratamento e gerenciamento, os quais serão usados com perfis previamente definidos, sendo permitido cadastrar livremente o número de servidores, parceiros e/ou terceiros do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, sem limitação quanto à quantidade de licenças de uso, garantindo acesso irrestrito ao sistema para fins de atendimento. Da mesma forma, o perfil cidadão deverá ter a quantidade de acessos ilimitada.

1.6. A solução deverá ser integrada, por meio de webservices ou API, aos sistemas legados da CONTRATANTE e ser composta por, entre outros elementos, visão do cidadão e visão administrativa, e, ainda, proporcionar a gestão dos processos por meio de relatórios e consultas gerenciais, além de disponibilizar relatórios gerenciais a serem definidos pelos gestores dos diversos órgãos e setores da CONTRATANTE.

1.7. A solução deverá possibilitar a integração do canal de atendimento com outras plataformas tecnológicas a exemplo do Whatsapp, Telegram, Webchat, Outlook e Fala.BR, ObservaDH, SIPIA, dentre outros, por meio de ferramenta omnichannel. Além disso, proporcionar uma interface de comunicação com as demandas recebidas pela Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

1.8. A solução contratada deverá ser disponibilizada como serviço hospedado em ambiente de nuvem e deverá também:

- a) Ser capaz de escalar os recursos de infraestrutura de acordo com a demanda, sem perda de desempenho, priorizando a eficiência econômica de sua operação, prevendo as sazonalidades dos serviços da CONTRATANTE;
- b) Estar apta à administração remota, por meio de acesso seguro via internet, segundo as regras da Política de Segurança de Informação em vigor na CONTRATANTE. Por meio desse acesso, será possível operar e parametrizar a plataforma independente de local. Todos os acessos e as transações deverão ser registrados para fim de auditoria.

1.9. O serviço contratado deverá prever a atualização permanente da solução (Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento da Central do Disque Direitos Humanos – Disque 100), devendo contemplar, no mínimo, os seguintes canais:

- a) Atendimento call center omnichannel (voz, e-mail, chat, mensageria, vídeo chamada, sms, redes sociais etc.);
- b) Aplicativo móvel (app mobile)
- c) Chat com assistente virtual;
- d) Mensageria instantânea (WhatsApp e outros meios disponíveis no mercado, atendendo aos padrões de política de uso corporativos e a sua integração);

1.10. Deverá também disponibilizar funcionalidades que permitam engajamentos da CONTRATANTE com o usuário Cidadão via e-mail, SMS, WhatsApp e demais redes sociais, bem como a aplicação de processos de atendimentos cognitivos em linguagem natural com uso de inteligência artificial para os canais em que seja possível sua aplicação.

1.11. Disponibilização mensal em formato SaaS (Software como Serviço) da Plataforma fornecida deverá atender às seguintes configurações:

- a) Deve garantir acesso ilimitado para o perfil Cidadão, por meio da integração do portal de serviços web e aplicativo mobile integrados à solução de CzRM, independentemente da quantidade de acessos simultâneos realizados, de modo que o cidadão usuário dos serviços da CONTRATANTE possa utilizar todos os recursos de autoatendimento para abertura e consulta de demandas nos diversos canais da plataforma, incluindo, mas não se limitando a serviços, informações, reclamações, críticas, elogios, sugestões, denúncias e acesso ao registro de todo o histórico de solicitações do cidadão, mediante número de protocolo. A plataforma também deverá garantir acesso ilimitado a todas as sessões de atendimento, independentemente da quantidade de atividades e de tempo de interação (autoatendimento) na solução global, tendo como fonte do consumo as informações contidas na Base de Conhecimento unificada da plataforma multicanal.
- b) Possuir Módulo de Atendimento Multicanal com facilidade de implementação e integração de processos de atendimento para os canais de atendimento call center, chat, portal web, aplicativo móvel (app mobile), mensageria instantânea e SMS (shortcode dedicado).
- c) Possuir Módulo de Gestão de Situações Sazonais, de situações de riscos e de alertas, com capacidade de operacionalizar mensagens de SMS enviadas simultaneamente (incluídos os custos de envio da operadora de telefonia de celular) e mensagens ilimitadas de notificação push e mensagens de e-mail enviadas.
- d) Possuir Módulo de Business Intelligence e Big Data para tratamento dos dados e geração de indicadores na forma de dashboards, bem como geração de relatórios e informações gerenciais e estratégicas, compatíveis com a natureza dos dados estruturados (Plataforma) e não estruturados (Facebook, WhatsApp, Telegram etc.), capaz de exportar as informações na forma de planilhas ou arquivos de texto e geração de estudos preditivos.
- e) Possuir Módulo de Soluções Cognitivas em que já esteja incluso o processamento de interações de texto por mês, devendo possuir facilidade de configuração de árvore neural para os atendimentos autônomos nos atendimentos multimídias via web, com capacidade de integração em todos os canais disponíveis, tais como chat e mensageria instantânea (WhatsApp /SMS), dentre outros, sempre permitindo a interação entre a solução (Plataforma) e os sistemas legados e canais já existentes na CONTRATANTE.
- f) Possuir Módulo de monitoramento de denúncias que possibilite a verificação do recebimento de denúncias e as respostas enviadas pelos órgãos acionados.

- g) Possuir Módulo de monitoramento de recrutamento e seleção e demais status dos operadores que compõem a equipe da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos – Disque100, na forma de dashboards, bem como geração de relatórios e informações gerenciais e estratégicas.
- h) Garantir o acesso de todos os usuários e colaboradores da CONTRATADA envolvidos na operação dos serviços de atendimento ora contratados (operadores de atendimento, supervisores, monitores, coordenadores etc.), de acordo com seu dimensionamento.
- i) Garantir o acesso ilimitado aos servidores e/ou outros terceirizados da CONTRATANTE vinculados à unidade gestora dos serviços e demais órgãos públicos que atuam direta ou indiretamente na rede de atendimento de Direitos Humanos. O licenciamento de uso da Plataforma deverá possuir mecanismos de configuração de perfis e de acesso à Base de Conhecimento.
- j) Quaisquer componentes de software necessários ao pleno funcionamento da solução, mesmo que não solicitados explicitamente, deverão ser incluídos no fornecimento.
- k) Os componentes de software que constituem a solução a ser fornecida deverão considerar a última versão lançada pelo seu fabricante.
- l) Os serviços que compõem a solução não devem estar com término de comercialização (End-of-Sale) anunciado, isto é, os serviços devem estar em produção e ser comercializados pelo fabricante no momento da assinatura do contrato. Após ser anunciado o término da comercialização (End-of-Sale) dos produtos que compõem a solução, o suporte (End-of-Support) deverá permanecer por, no mínimo, o período de vigência do contrato.

1.12. A CONTRATADA, além da disponibilização da plataforma anteriormente descrita, deverá prover os serviços técnicos especializados necessários para a automação e manutenções adaptativas e evolutivas (parametrização e customização), integração de sistemas e bases de dados existentes e a implantação de serviços cognitivos, os quais serão realizados sob demanda através do Catálogo de Serviços e de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

1.13. A CONTRATADA deve realizar treinamento específico para utilização, parametrização e gestão da solução tecnológica por nível de conhecimento dos seus colaboradores.

2. CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E GARANTIA

2.1. Todos os serviços do Termo de Referência deverão ser prestados em português do Brasil. Serão admitidas as seguintes exceções a esta exigência:

2.2. O uso de termos técnicos em inglês, nas conversações ou correspondências;

2.3. O acesso a sites com conteúdo na língua inglesa, para consulta às bases de conhecimento ou <download= de componentes de software;

2.4. A utilização de material original do fabricante em inglês, na realização da capacitação técnica, somente nos casos de ausência da publicação em português;

2.5. Outros casos, com o aceite da CONTRATANTE.

2.6. Deverá ser garantido à CONTRATANTE o pleno acesso ao site dos fabricantes dos serviços fornecidos que constituem o objeto do Termo de Referência para consultar quaisquer bases de dados disponíveis para usuários e efetuar downloads de quaisquer atualizações de software ou documentações.

2.7. Caso haja diferentes níveis de acesso no site, deverá obrigatoriamente ser ofertado o nível com maior grau de privilégios.

2.8. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE sobre a descontinuidade comercial e sobre o término do suporte técnico do fabricante dos produtos objeto do Termo de Referência. A

CONTRATANTE deverá ser formalmente comunicada, com antecedência mínima de 6 (seis) meses.

2.9. A garantia dos serviços contratados deverá considerar o período mínimo de 12 meses a partir da data de emissão do Termo de Aceite.

2.10. A prestação dos serviços relacionados à garantia não deve imputar qualquer custo adicional à

CONTRATANTE.

2.11. Durante todo o período de garantia, a CONTRATADA deverá prestar os serviços de suporte técnico com o apoio de profissionais técnicos especializados.

2.12. A CONTRATADA, em consonância com os princípios e normas da CONTRATANTE, deverá implementar na execução do objeto deste instrumento, ações e políticas que respeitem e valorizem a diversidade do conjunto de pessoas que compõem a empresa, garantindo tratamento equânime, repudiando condutas que possam caracterizar assédio, preconceito e discriminação étnico-racial e de gênero.

3. PLANEJAMENTO DO SERVIÇO - TRANSIÇÃO INICIAL DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

3.1. A transição inicial consiste na implantação da nova solução, realizando migração de todos os serviços atualmente disponibilizados no CONTRATANTE para a nova solução, o que inclui a carta de serviços e atividades técnicas como carga de dados, parametrização, integração, criação de formulários, relatórios e demais necessidades de customizações para uso da CONTRATANTE,

3.2. O plano de implantação deverá ser executado em no máximo de 45 (quarenta e cinco) dias contados a partir da emissão da primeira Ordem de Serviço e deve prever ciclos (sprints) de entregas de valor frequentes a cada 2 semanas.

3.3. A implantação não será remunerada e a homologação se dará com todos os serviços, Base de Conhecimento (Carta de Serviços), fluxos de demandas, dados migrados e customização para atendimento nas mesmas bases atuais.

3.4. A CONTRATADA deverá alocar quantidade e perfis profissionais necessários para realização da migração no prazo determinado.

4. CRONOGRAMA INICIAL

4.1. A CONTRATADA deverá se reunir com o gestor técnico do contrato e com a equipe técnica responsável pelo gerenciamento da implantação da solução, em Brasília/DF, em local a ser definido pelo CONTRATANTE, no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis contados a partir do dia seguinte à assinatura do Contrato. A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com o CONTRATANTE.

4.2. Nesta reunião a CONTRATADA deverá:

- 4.2.1. Apresentar as características dos produtos fornecidos, além de tratar das informações sobre o planejamento e cronograma da sua implantação e esclarecer todos os questionamentos técnicos. O CONTRATANTE definirá, com o apoio da equipe técnica da CONTRATADA, de que forma os serviços deverão ser disponibilizados. A CONTRATADA e o CONTRATANTE, em comum acordo, deverão fazer um planejamento das atividades de implantação/Migração antes de iniciar a operação do serviço.
- 4.2.2. Apresentar quem será o gestor do projeto e o profissional técnico que atuará como coordenador de todas as atividades de disponibilização e implementação da solução.
- 4.2.3. Caso após a realização desta primeira reunião existam questionamentos direcionados à CONTRATANTE e/ou à CONTRATADA, a mesma terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados a partir do dia seguinte à realização da reunião, para responder formalmente.
- 4.2.4. Como produto da reunião técnica, a CONTRATADA deverá encaminhar por meio eletrônico, em 5 (cinco) dias úteis após a realização da reunião e esclarecimento de possíveis dúvidas remanescentes da mesma, o Plano de Implantação.
- 4.2.5. No prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento formal do Plano de Implantação, a CONTRATANTE deverá se manifestar sobre sua aprovação. Caso seja necessário, será concedido à CONTRATADA um novo prazo de até 5 (cinco) dias úteis para eventuais ajustes e reapresentação da documentação reprovada. A versão definitiva do Plano de Implantação será a versão aprovada pela equipe técnica da CONTRATANTE.

5. AMBIENTE TECNOLÓGICO ATUAL

5.1. As informações disponibilizadas sobre a solução tecnológica atual têm como objetivo subsidiar o planejamento da CONTRATADA, uma vez que esta será responsável por migrar todo o conteúdo da Solução Tecnológica Atual para a Solução Tecnológica nova.

5.2. A solução tecnológica atual possui, em janeiro de 2025, 118 serviços solicitáveis na Plataforma: sendo 52 inativos e 66 ativos. Vale destacar que até o término do processo de contratação da solução essa quantidade pode variar.

5.3. A solução tecnológica atual possui, em janeiro de 2025, 887 Cartas de Serviço (Base de Conhecimento), sendo 814 ativas e 73 inativas /descontinuadas.

5.4. A solução tecnológica atual possui, em janeiro de 2025, cerca de 801.415 denúncias em aberto ou em andamento (denúncias que não foram finalizadas, ou seja, que foram encaminhadas para os órgãos competentes), que deverão ter todos os seus dados migrados para a nova solução, de forma

a permitir a conclusão da prestação do serviço. Vale destacar que até o término do processo de contratação da solução essa quantidade de solicitações pode variar.

5.5. A solução tecnológica atual possui, em janeiro de 2025, dados completos de aproximadamente 912.554 denúncias, solicitações e manifestações e 51.651 órgãos, sendo 49.410 ativos, cujos dados deverão ser migrados para garantir a continuidade da série histórica. Vale destacar que até o término do processo de contratação da solução essa quantidade de solicitações pode variar.

5.6. A solução tecnológica atual possui, em janeiro de 2025, cadastro de aproximadamente 168.206 pessoas que deverão ser migrados para a nova plataforma.

5.7. O banco de dados atual está em formato PostgreSQL, possui 570 tabelas e, em janeiro de 2025, tinha um tamanho de aproximadamente 336 GB.

5.8. A titularidade dos aplicativos nas lojas Apple e Google Store deverá ser preferencialmente em nome do CONTRATANTE, salvo orientação diferente da CONTRATANTE. Para isso, a CONTRATADA deverá dar o suporte necessário a CONTRATANTE, para o cumprimento dessa definição.

5.9. Destaca-se que os dados apresentados nesta seção estão em constante atualização e que a

CONTRATADA deverá migrar a solução em sua totalidade no momento da implantação. Destaca-se que a CONTRATANTE continuará ampliando o número de serviços disponíveis nos canais durante o período de licitação, o que pode acarretar um aumento dos números acima mencionados.

6. PLANO DE IMPLANTAÇÃO

6.1. O plano de implantação terá o objetivo de identificar, mapear e detalhar os processos atuais do CONTRATANTE e detalhar como esses processos serão aderentes ao sistema standard contratado e, caso não o sejam, detalhar GAPs que deverão ser resolvidos para atender essas demandas e disponibilizar as soluções com os serviços da CONTRATANTE.

6.2. O Plano de Implantação dos serviços fornecidos deverá obrigatoriamente conter de forma detalhada os itens abaixo discriminados, não se tratando de um rol exaustivo de exigências, podendo a CONTRATADA complementar com os itens que julgar necessário para a eficiente execução dos serviços:

- a) Descrição dos softwares que deverão ser disponibilizados como serviços;
- b) Descrição de todos os recursos e condições que serão providos pela CONTRATANTE, necessários para que a CONTRATADA possa realizar os serviços de implantação;
- c) Relação dos especialistas da CONTRATADA alocados nos processos de implantação;
- d) Visão geral da arquitetura da solução que será implantada;
- e) Descrição das etapas do processo de implantação, detalhando as opções de configuração; f) Cronograma de execução;
- g) Necessidade de atualização de versões dos serviços fornecidos.

6.3. O plano de implantação deverá contemplar as seguintes atividades: Gestão da Mudança, Plano de Implantação do Portal de Solicitação/Gestão de Serviços e Aplicativo, Migração de Dados, Parametrização de Serviços, Migração de Serviços, Deploy e Operação Assistida.

6.4. Gestão de mudança tem como objetivo garantir que usuários finais da CONTRATANTE, em todos os níveis hierárquicos, estejam capacitados a administrar, operar e usar de forma autônoma a solução implantada, assimilando corretamente as mudanças introduzidas.

6.5. Será responsabilidade da CONTRATADA:

- a) Elaborar plano de comunicação e materiais, que deverão ser aprovados pela CONTRATANTE;
- b) Planejar e implantar as tarefas relativas à capacitação dos usuários no uso da solução;
- c) Identificar as principais mudanças e impactos organizacionais, propor recomendações e ações para preparar as áreas para as mudanças referentes à implantação da solução, de forma a assegurar o cumprimento dos benefícios propostos;
- d) Estabelecer uma rede de apoio, visível e tangível com as lideranças, para acompanhar e garantir o sucesso no processo de implantação da solução;
- e) Minimizar resistências à mudança, estimulando e promovendo a aceitação da mudança;
- f) Suportar a Equipe de Gestão da CONTRATANTE na conscientização dos envolvidos sobre o Projeto, integração das ações aos objetivos da organização e Projeto, promoção do comprometimento e motivação dos usuários em relação às etapas do Projeto e demais particularidades;
- g) Realizar o alinhamento sobre o entendimento do Projeto a todos os envolvidos com o mesmo através de ações de comunicação;
- h) Determinar, dimensionar e gerenciar os impactos organizacionais decorrentes do processo de implantação através da confecção de um relatório de análise de impacto;
- i) Monitorar e analisar os fatos e comportamentos capazes de influenciar ou comprometer a implantação do projeto, sugerindo as ações necessárias para solução de problemas em tempo hábil;
- j) Capacitar o corpo funcional da CONTRATANTE nos módulos da solução para que a mudança possa efetivamente ser implantada.
- k) Realizar a análise das bases de dados da solução atual para determinar como os dados nela contidos serão transferidos para o banco de dados da nova solução;
- l) Preparar os dados existentes de forma a compatibilizá-los com a base de dados da nova solução;
- m) Executar o desenvolvimento de programas necessários para efetuar a transferência de dados, caso necessário;
- n) Realizar a transferência de todos os dados existentes nos programas e controles do CONTRATANTE para o banco de dados da nova solução, e verificar, juntamente com CONTRATANTE, a integridade dos dados migrados e corrigir, se houver, erros ou inconsistências das informações apuradas durante a verificação;
- o) Executar o desenvolvimento de soluções que permitam a convivência dos dados mestres da solução com as demais plataformas legadas utilizadas pelo CONTRATANTE, quando estas utilizarem as mesmas informações.

6.6. Será responsabilidade da CONTRATANTE:

- a) Supervisionar a equipe de Gestão de Mudança da CONTRATADA;
- b) Gerir comunicação a ser disponibilizada aos servidores da CONTRATANTE;
- c) Buscar o compromisso dos stakeholders (partes interessadas) frente às mudanças;
- d) Validar método de trabalho a ser seguido pela CONTRATADA;
- e) Validar e aprovar os produtos/artefatos/serviços gerados pela CONTRATADA.
- f) Validar dados que serão carregados na solução em conjunto com a CONTRATADA para os devidos apoios técnicos necessários;
- g) Desenvolver regras para carga dos dados existentes nos sistemas legados nas tabelas de conversão necessárias para a migração para a nova solução;

6.7. A Migração de Dados é o processo de transferência dos dados corporativos do atual sistema utilizado na CONTRATANTE, para a base de dados da solução adquirida.

6.8. Será responsabilidade CONTRATADA:

- a) Realizar a análise das bases de dados da solução atual para determinar como os dados nela contidos serão transferidos para o banco de dados da nova solução;
Preparar os dados existentes de forma a compatibilizá-los com a base de dados da nova solução;
- c) Executar o desenvolvimento de programas necessários para efetuar a transferência de dados, caso necessário;
- d) Realizar a transferência de todos os dados existentes nos programas e controles do CONTRATANTE para o banco de dados da nova solução, e verificar, juntamente com CONTRATANTE, a integridade dos dados migrados e corrigir, se houver, erros ou inconsistências das informações apuradas durante a verificação;
- e) Executar o desenvolvimento de soluções que permitam a convivência dos dados mestres da solução com as demais plataformas legadas utilizadas pelo CONTRATANTE, quando estas utilizarem as mesmas informações.

6.9. Será responsabilidade da CONTRATANTE:

- a) Validar dados que serão carregados na solução em conjunto com a CONTRATADA para os devidos apoios técnicos necessários;
- b) Desenvolver regras para carga dos dados existentes nos sistemas legados nas tabelas de conversão necessárias para a migração para a nova solução;

6.10. A Parametrização e migração de serviços são processos de diagnóstico e migração de serviços para a nova solução.

6.11. Será responsabilidade da CONTRATADA:

- a) Levantar os processos atuais (<AS IS=): a CONTRATADA deverá compreender o funcionamento dos processos e procedimentos de atendimento ao usuário, atores envolvidos e responsáveis por atividades de execução, aprovação e outras inerentes ao fluxo do processo, além de identificação de gargalos e restrições que ocasionam morosidade.
- b) Propor melhorias para migração na nova solução (<TO BE=): a partir da compreensão dos processos, procedimentos e legislação existentes e considerando o objetivo de otimizar a gestão do atendimento ao cidadão, a CONTRATADA deverá propor novos processos e procedimentos redesenhados para atender a este objetivo e alinhado às melhores práticas e mais eficientes, os quais deverão ser replicados no fluxo da solução.

c) Realizar Análise de GAP e identificação de interfaces e desenvolvimentos: nessa etapa serão propostos os desenvolvimentos, customizações e parametrizações necessárias em Formulários, Relatórios e Interfaces. Serão identificadas também as Integrações, Conversões, Melhorias Workflows necessários para atender ao processo.

7. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO, CONTINUIDADE DO NEGÓCIO E TRANSIÇÃO FINAL

7.1. A transferência de conhecimento objetiva, dentre outros, a internalização da expertise relacionada à automação dos serviços públicos com a utilização da solução tecnológica, de forma que a Administração esteja apta para inserir, modificar ou excluir serviços com autonomia.

7.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar documentação técnica e funcional atualizada referente aos produtos entregues em cada item contratado.

7.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma base de dados replicada em ambiente disponibilizado pela CONTRATANTE, atendendo aos seguintes requisitos:

- a) Atualização D-1 de dados a partir do ambiente de produção;
- b) Toda a infraestrutura de segurança, disponibilidade, integridade e confidencialidade desse ambiente deverão ser providenciadas pela CONTRATADA;
- c) A CONTRATANTE deverá ter acesso irrestrito, imediato e ininterrupto a esse ambiente, durante toda a vigência contratual;
- d) A CONTRATADA deverá manter os dados e arquitetura do banco de dados do sistema atualizados em tempo real e repassá-los ao término do contrato ou em até 3 (três) dias após a solicitação da CONTRATANTE, por meio do gestor do contrato.

Nos últimos 3 (três) meses que antecederem o término da vigência contratual, a CONTRATANTE irá nomear uma comissão responsável por cuidar do plano de transição do contrato. Essa comissão terá a prerrogativa de a qualquer momento solicitar à CONTRATADA qualquer informação ou artefato que julgar necessário para garantir que a CONTRATANTE não sofrerá nenhum tipo de interrupção na operação do serviço durante uma troca de fornecedor.

No período de vigência do contrato, sempre que formalmente solicitado, e ao término do contrato, a CONTRATADA entregará ao CONTRATANTE:

- a) Documentação funcional e manual do usuário da solução;
- b) Os modelos de dados da solução tecnológica;
- c) As bases de dados em formato aberto, incluindo toda documentação correlata;
- d) Dicionário e modelo de dados das bases;
- e) A documentação, as configurações, as parametrizações, dados armazenados e quaisquer outros artefatos oriundos de customizações realizadas na plataforma;
- f) Os diversos artefatos e produtos gerados ao longo do contrato, conforme produtos especificados neste TR ou no catálogo de serviços.
- g) Manual de todos os serviços digitalizados, incluindo formulários, fluxos internos, base de conhecimento;

7.4. A entrega de modelos e bases de dados da solução tecnológica, documentação correlata, bem como de artefatos e produtos gerados ao longo do contrato deverá ser acompanhada de esclarecimentos completos sobre o material disponibilizado, na forma de apresentações. Tais apresentações serão realizadas pela

CONTRATADA para as equipes dos órgãos ou entidades quando da entrega de produtos e lavratura dos respectivos Termos de Recebimento Provisório.

ANEXO I.I – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

A solução deverá fornecer interfaces, módulos, plug-ins e add-ons integrados nativamente para os seguintes perfis de usuário:

- a) As interfaces voltadas para atividades que percorrem a recepção, registro, tratamento e resolução das denúncias dos usuários devem atender aos perfis atendimento, operacional e gerencial:
- b) Perfil Atendimento: usuário alocado na central telefônica da CONTRATANTE, responsável por visualizar informações sobre as denúncias, receber e registrar as denúncias dos usuários. Esse usuário pode pertencer a um ou mais grupos de atendimento associados a serviços de diferentes temas e assuntos.
- c) Perfil Operacional: usuários internos dos órgãos responsáveis por dar tratamentos a denúncias registradas pelos diferentes canais, executar o fluxo de trabalho, responder ao usuário, monitorar o andamento de suas demandas, organizar o seu dia a dia de trabalho
- d) Perfil Gerencial: usuário responsável pela gestão da prestação do serviço, organização e gestão das equipes de sua unidade.
- e) Perfil Configuração: usuários alocados no CONTRATANTE responsáveis pela parametrização do serviço, com funções de criação e manutenção de formulários e suas respectivas regras, o desenho dos processos que sustentam a prestação dos serviços, a gestão de usuários, a gestão das integrações com sistemas legados, a gestão de situações sazonais, situações de riscos e alertas, e comunicações em redes sociais, dentre outras.

Os requisitos funcionais também foram agrupados nas seguintes Categorias de Requisitos:

- a) Canais de Atendimento: funcionalidades relacionadas aos canais de atendimento para o relacionamento com os cidadãos. Os canais de atendimento do CONTRATANTE e seus requisitos estão divididos em:
 - Assistido (Central Telefônica e Atendimento Presencial);
 - Chat;
 - Redes Sociais.
 - Comunicação com a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, por e-mail.
- b) Gestão da Prestação do Serviço ao Cidadão: funcionalidades associadas à busca e solicitação de serviços, bem como ao tratamento interno das solicitações e acompanhamento do progresso das solicitações por parte do cidadão.
- c) Formulários: funcionalidades relacionadas à configuração, visualização e uso de formulários de dados associados aos serviços;
- d) Fluxo de atendimento – fases (visão usuário): funcionalidades relacionadas às fases de atendimento que o usuário enxerga;
- e) Fluxo de trabalho interno – etapas (visão CONTRATANTE): funcionalidades relacionadas às etapas de trabalho interno para a prestação do serviço;
- f) Organização do atendimento interno dos serviços: funcionalidades relacionadas à organização, priorização, distribuição dos atendimentos das solicitações realizadas pelos cidadãos, entre outros;

- g) Publicação de serviços (gestão de mudanças): requisitos relacionados à publicação de novos serviços e a gestão de mudanças, contemplando a disponibilização de ambientes e o controle de versão dos serviços;
- h) Gestão de usuários: requisitos relacionados à ativação, desativação de usuários, definição e redefinição de perfis, entre outros. i) Base de conhecimento:
 - Carta de serviços: funcionalidades relacionadas à exibição e gerenciamento de informações relacionadas aos serviços do CONTRATANTE.
 - Perguntas mais frequentes (FAQ): funcionalidades relacionadas e gerenciamento e exibição de perguntas mais frequentes (FAQ) sobre os serviços do CONTRATANTE.
 - Base do atendimento: funcionalidades relacionadas à construção, edição e compartilhamento de conteúdo para a base de conhecimento do atendimento com o objetivo de apoiar o atendimento nos canais assistidos.
- j) Integridade e imutabilidade de dados.
- k) Gestão de dados:
 - Relatórios, gráficos e dashboards: funcionalidades relacionadas à geração de relatórios gerenciais customizados, planilhas, bases de dados, telas, dashboards e painéis de indicadores. l) Agendamento:
 - Agendamento de atendimento presencial: funcionalidades relacionadas ao agendamento de serviços com a necessidade de presença física do usuário em uma unidade de atendimento. m) Notificação:
 - Envio de notificação: funcionalidades relacionadas aos mecanismos de notificações aos usuários da solução.
- o) Avaliação de Serviço:
 - Avaliação da satisfação do serviço: funcionalidades relacionadas à avaliação do cidadão em relação ao serviço que foi prestado a ele.
- p) Pesquisa:
 - Pesquisa temática ou de opinião: funcionalidades relacionadas à construção e envio de pesquisas para usuários da solução.
- q) Situações sazonais:
 - Gerenciamento de divulgações, situações de riscos e alertas: funcionalidades relacionadas à gestão de divulgações enviadas por e-mail, notificações push e SMS no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal de Atendimento WEB para os usuários.

A CONTRATADA deverá definir e estabelecer a equivalência dos seus tipos de subscrições (incluindo licenças) necessárias para o atendimento dos requisitos de cada perfil solicitado neste ANEXO.

A solução deverá permitir que seja feita uma correspondência entre o fluxo de trabalho interno do CONTRATANTE e as fases do fluxo de atendimento que serão apresentadas ao usuário que solicita o serviço público. Dessa forma, quem solicita o serviço público terá uma visão do fluxo de atendimento diferente, mas correspondente ao processo completo que ocorre internamente na CONTRATANTE e demais órgãos divididos em etapas.

Todos os requisitos foram classificados em Obrigatórios para POC (OP).

1. CANAIS DE ATENDIMENTO

1.1. ASSISTIDO (CENTRAL TELEFÔNICA)

REQUISITOS	C
1.1.1. A solução deverá oferecer interfaces para atendimento assistido, permitindo registrar em cada denúncia o atendente e o canal assistido utilizado como porta de entrada da denúncia.	OP
1.1.2. Para o atendimento via Central Telefônica, a solução deverá ser capaz de identificar o cadastro do usuário, a partir dos dados recebidos pela solução CTI (Computer Telephony Integration).	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Atendimento	1.1.3. Permite que o atendente registre todas as denúncias do cidadão em uma interface de atendimento, em nome do cidadão ou anonimamente, por meio do preenchimento de formulário do respectivo serviço, com a opção de upload e download de arquivos. Se for utilizada a opção de upload e download de arquivos o atendente deve ter um meio específico, como WhatsApp ou E-mail, que permita receber os documentos e consiga anexar a solicitação, sendo que isso não se aplica para demandas anônimas.	OP
	1.1.4. Permite que o atendente crie um cadastro para o cidadão ainda não cadastrado na solução ou edite todos os campos que a CONTRATANTE definir como editáveis para esse perfil, além do sistema possibilitar definir ou remover obrigatoriedade de preenchimento de campos, através de permissionamento via interface do sistema.	OP
	1.1.5. Permite que o atendente consulte o histórico de solicitações de um cidadão, visualizando as informações relativas ao andamento do tratamento das solicitações.	OP
	1.1.6. Permite que o atendente consulte o andamento de uma denúncia anônima (pelo número de protocolo, por exemplo), visualizando as informações relativas ao andamento do tratamento das solicitações.	OP
	1.1.7. Permite que o atendente, antes de criar uma denúncia pelo cidadão, visualize em um mapa as solicitações similares já abertas em um endereço indicado e possa optar por reforçar uma denúncia existente ao invés de abrir uma nova.	OP
	1.1.8. Permite que o atendente utilize um roteiro de atendimento (script), executando um fluxo de atendimento passo a passo.	OP
	1.1.9. Permite que o atendente sugira alterações nos roteiros de atendimento (scripts) que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	1.1.10. Permite que o atendente possa registrar informações pertinentes a uma denúncia em um campo de texto específico.	OP
	1.1.11. Permite que o atendente visualize os documentos atrelados às solicitações.	OP
	1.1.12. Permite que o supervisor possa visualizar ou intervir em uma conversa em tempo real fazendo a transferência para outro operador finalizando a conversa.	OP

Configuração	1.1.13. Permite configurar as informações a serem apresentadas na interface do canal assistido, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando: definições de respostas rápidas, definição de navegação de serviços, definições de formulários de solicitações, publicações de avisos (ocorrências ou eventos) e publicações de avisos ao operador.	OP
	1.1.14. Permite criar, editar e excluir scripts de atendimento no formato de fluxos executáveis para guiar os atendentes durante o atendimento ao cidadão.	OP
	1.1.15. Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão dos roteiros de atendimento (scripts).	OP

1.2. CHAT

REQUISITOS		C
1.2.1. A solução deverá possuir uma interface de chat para interação entre atendentes e cidadãos disponível no Portal de Atendimento WEB.		OP
1.2.2. A solução deverá permitir integração com assistentes virtuais de diálogos dirigidos chatbots).		OP
1.2.3. A solução deverá permitir que os dados cadastrais de um cidadão logado sejam exibidos automaticamente na interação com o atendente e registrados na denúncia.		OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Cidadão	1.2.4. Permite que o cidadão solicite informações ou realize uma denúncia por meio de chat on-line, podendo realizar upload e download de arquivos.	OP
	1.2.5. Permite que o cidadão veja sua posição na fila de atendimento em tempo real e a estimativa de tempo para ser atendido.	OP
	1.2.6. Permite que o cidadão visualize todo o histórico de comunicação na interface do atendimento.	OP
	1.2.7. Permite que o cidadão opte por receber histórico da conversa do chat por um e-mail.	OP
Atendimento	1.2.8. Permite que cidadão avalie o atendimento após o seu encerramento.	OP
	1.2.9. Permite que o atendente interaja com os cidadãos por meio de chat online, na mesma interface do canal assistido.	OP
	1.2.10. Permite que o atendente registre denúncias, podendo realizar upload e download de arquivos.	OP
	1.2.11. Permite que o atendente envolva outros usuários no chat com o cidadão.	OI
	1.2.12. Permite que o atendente visualize o histórico de informações de uma interação com o cidadão, como por exemplo dados já fornecidos pelo cidadão, interação prévia com outro atendente ou com chatbot.	OP
	1.2.13. Permite que o atendente visualize os documentos atrelados às denúncias.	OP

	1.2.14. O sistema deverá ser capaz de realizar a análise de sentimento do usuário em tempo real durante o atendimento, permitindo a avaliação contínua das emoções e percepções do cliente. Além disso, os resultados dessa análise devem ser apresentados em um dashboard, proporcionando uma visão clara e atualizada do feedback dos clientes, facilitando a tomada de decisões e a melhoria contínua dos serviços prestados.	OP
	1.2.15. O sistema deverá analisar o conteúdo das mensagens das interações do operador e fornecer sugestões de correções gramaticais, ortográficas e de pontuação antes do envio da mensagem ao destinatário. Essa funcionalidade auxiliará os operadores a aprimorar a qualidade e precisão das mensagens, garantindo uma comunicação mais profissional e coerente com os clientes. Com as sugestões de correção, o sistema contribuirá para melhorar a experiência do atendimento e evitar erros comuns de linguagem.	OP
	1.2.16. Ao encerrar um atendimento, o sistema deve ser capaz de gerar um resumo dos principais pontos da conversa, simplificando o registro e a análise do atendimento. Essa funcionalidade permitirá que os operadores e gestores obtenham uma visão concisa e abrangente do atendimento realizado, facilitando o acompanhamento do histórico do cliente e auxiliando na identificação de tendências e áreas de melhoria no serviço prestado. O resumo gerado agilizará o processo de documentação, garantindo que informações relevantes sejam registradas de maneira eficiente e organizada.	OP
	1.2.17. O sistema deverá ser capaz de oferecer um chat próprio, onde o atendente poderá durante o atendimento consultar a base de conhecimento sem a necessidade de navegação, sendo apenas com perguntas. Dessa forma, o sistema promoverá a eficiência do atendimento ao disponibilizar conhecimentos úteis de forma contextualizada, otimizando o tempo e melhorando a qualidade do suporte prestado aos usuários.	OP
Configuração	1.2.18. Permite configurar o permissionamento do uso do chat por serviço e grupo de atendimento.	OP
	1.2.19. Permite configurar respostas– padrão.	OP
	1.2.20. Permite visualizar, em tempo real, indicadores do chat, tais como fila, número de interações, além de possibilitar visualizar resultados históricos e por período da avaliação dos atendimentos, dentre outros critérios de visualização de pesquisa.	OP

1.3. ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE (CHATBOT)

PERFIL	REQUISITOS	C
--------	------------	---

Cidadão	1.3.1. Permite que o cidadão pergunte e interaja com o Assistente Virtual Inteligente utilizando linguagem natural e coloquial, com uso de tecnologia de Inteligência Artificial do tipo Generativa, em língua portuguesa brasileira, como se estivesse falando com um humano, para: a) Solicitar serviço e consultar status de atendimento; b) Realizar manifestação, denúncia, reclamação, elogio, sugestão etc.; c) Avaliar serviços prestados; d) Avaliar o atendimento do Assistente Virtual Inteligente; e) Buscar orientações gerais e esclarecer dúvidas sobre os serviços; f) Responder pesquisas temáticas e de opinião; g) Buscar informações gerais, como notícias, leis, decretos e eventos, telefones úteis, horários de funcionamento das unidades de atendimento.	OP
---------	--	----

	1.3.2. Permite que o cidadão utilize neologismos, gírias, termos regionais, variações sintáticas e variações na disposição dos termos integrantes de uma oração ou de uma frase ou de um período de forma a entender sua real intenção ao efetuar uma pergunta ou buscar por um conteúdo. Caso o chatbot não consiga entender exatamente o que o cidadão solicitou, deverá apresentar uma lista com possíveis funcionalidades que possam estar aderentes ao que foi digitado. Baseado no que o cidadão escolher, o chatbot irá aprender quais são as respostas mais adequadas.	OP
	1.3.3. Permite que o cidadão seja atendido de acordo com o contexto de onde partem as perguntas ou interações dos usuários (web, redes sociais, dispositivos móveis etc.), possibilitando tratar de forma diferente as mesmas perguntas dependendo do canal ou área/página do site em que estas estão sendo feitas.	OP
	1.3.4. Permite que o cidadão seja atendido de forma personalizada, possibilitando tratá-lo de forma individualizada, trazendo informações específicas ao usuário e contexto em questão, sempre que aplicável.	OP
	1.3.5. Permite que o cidadão utilize recurso de auto navegação, levando-o para determinada página web ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta.	OP
	1.3.6. Permite que o cidadão responda a pesquisas on-line sobre os serviços oferecidos em sua própria interface.	OP
	1.3.7. Permite que o cidadão receba respostas de voz nos canais que suportarem envio de áudio. Esta função deverá poder ser desabilitada pelo usuário na própria interface do Assistente Virtual Inteligente.	OP
	1.3.8. Permite a transferência de um atendimento eletrônico para um operador humano, mantendo todos os dados previamente registrados durante o atendimento eletrônico.	OP
	1.3.9. Permite o reconhecimento de imagens para a pré-validação de atendimentos utilizando imagens de documentos. Essa funcionalidade permitirá a verificação e validação de documentos fornecidos pelo cliente por meio de imagens, garantindo maior agilidade e precisão no processo de atendimento. O sistema será capaz de identificar e extrair informações relevantes dos documentos, auxiliando na tomada de decisões e agilizando a resolução do atendimento de forma mais eficiente.	OP
	1.3.10. O sistema deverá possuir a capacidade de buscar a resposta mais adequada na base de conhecimento e elaborá-la de forma clara e eficiente.	OP
Configuração	1.3.11. Permite parametrizar o Modelo Linguagem Natural – MLN para contemplar vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permite a customização de vocabulário específico, garantindo o entendimento de termos aplicáveis ao atendimento da diversidade de perfis de cidadãos.	OP
	1.3.12. Permite desenhar fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.	OP
	1.3.13. Permite acompanhar em tempo real os atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises, ou inclusão de novas áreas de conhecimento.	OP
	1.3.14. Permite a extração de relatórios sobre as interações realizadas entre o cidadão e o chatbot, possibilitando a consolidação dos resultados.	OP

	1.3.15. Permite a visão analítica e cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente, sendo possível: a) Avaliar o desempenho da solução tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente, incluindo o total de atendimentos, principais tópicos de interesse dos cidadãos, total de perguntas que não soube responder, total de falhas na auto navegação, tempo de resposta, tempo em que ficou desativado (off-line), dentre outros; b) Emitir relatórios estatísticos de acesso por canal (rede social, portal WEB), por dispositivo, por unidade de conhecimento, por período, por índice de satisfação, por localização etc.); e c) Realizar auditoria de utilização da solução possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários.	OP
Gerencial	1.3.16. O sistema deverá ser capaz de realizar a análise de sentimento do usuário em tempo real durante o atendimento, permitindo a avaliação contínua das emoções e percepções do cliente. Além disso, os resultados dessa análise devem ser apresentados em um dashboard, proporcionando uma visão clara e atualizada do feedback dos clientes, facilitando a tomada de decisões e a melhoria contínua dos serviços prestados.	OP
	1.3.17. O sistema deverá oferecer o acompanhamento dos atendimentos de forma contínua, apresentando informações e indicadores relevantes em tempo real por meio de um dashboard. Essa funcionalidade permitirá aos gestores e equipes envolvidas obterem uma visão abrangente e atualizada do desempenho do atendimento, possibilitando uma análise mais eficaz e a identificação de áreas de melhoria para otimização do serviço prestado.	OP

1.4. REDES SOCIAIS

REQUISITOS		C
1.4.1. A solução deverá permitir integração com redes sociais que possuam APIs, devem ser apresentadas no mínimo 2 (duas) integrações, podendo ser: Facebook Messenger, X (antigo Twitter), Telegram e WhatsApp.		OP
PERFIL	REQUISITOS	C
	1.4.2. Permite que o atendente interaja com o cidadão por meio do chat das redes sociais, a partir de uma interface única integrada à solução.	OP

2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. FORMULÁRIOS

REQUISITOS		C
2.1.1. A solução deverá possuir interfaces para construção de formulários que permitam a utilização sem a necessidade de código de programação e dando completa autonomia à CONTRATANTE.		OP
2.1.2. A solução deverá permitir o uso de distintos serviços de georreferenciamento (ex.: Google API, Base de logradouros dos Correios ou outras bases de logradouros).		OP

2.1.3. A solução deverá permitir a utilização de georreferenciamento para o auxílio do usuário no preenchimento de campos de endereço, disponibilizando mapa e buscando a localização do endereço onde se encontra.	OP
2.1.4. A solução deverá permitir o versionamento automático de formulários em produção, além de realizar a publicação de novas versões e, quando necessário, rollback para versões anteriores sem gerar indisponibilidade na aplicação ou serviço.	OP
2.1.5. A solução deverá permitir configurar serviços com formulário sem processo definido ou vinculado a algum processo automatizado de negócio;	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Atendimento	2.1.6 Permite que os dados preenchidos no formulário pelos atendentes sejam validados, conforme regras definidas.	OP
	2.1.7. Permite que o atendente visualize textos de ajuda na forma de dicas (hints) nos campos dos formulários conforme regras definidas.	OP
	2.1.8. Permite que o atendente insira manualmente ou localizando o endereço correto no mapa.	OP
	2.1.9. Permite que o atendente reutilize um arquivo previamente carregado na solução em uma nova solicitação.	OP
Operacional	2.1.10. Permite que o servidor visualize e edite as informações contidas nos formulários preenchidos durante a solicitação pelo cidadão ou atendente, conforme regras definidas e que as alterações sejam armazenadas em histórico para que possam ser consultadas e confrontadas.	OP
Configuração	2.1.11. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, o uso de diversos tipos de campos nos formulários como: caixa de texto, caixa de combinação, caixa de seleção, caixa de listagem, caixa de listagem suspensa, barra de rolagem, botão de opção, rótulo, imagem, campo de data, campo de data e hora, campo numérico, arquivo (anexo), coordenada geográfica dentre outros.	OP
	2.1.12. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, formulários com campos de upload e download de arquivos, possibilitando limitar extensões e tamanho dos arquivos a serem anexados.	OP
	2.1.13. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, formulários com apresentação dinâmica de campos com base em condições (na medida em que itens do formulário são selecionados ou preenchidos, por exemplo)	OP
	2.1.14. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, a obrigatoriedade e a ordem de preenchimento dos campos dos formulários.	OP
	2.1.15. Permite criar e gerenciar, sem programação e com completa autonomia, exportação e importação de formulário para reutilização.	OP
	2.1.16. Permite implementar validação nos campos dos formulários de acordo com formato, como máscaras e placeholder, por exemplo em campos específicos de CPF, CNPJ, CEP, telefone e e-mail.	OP
	2.1.17. Permite inserir e configurar, sem programação e com completa autonomia, dicas (hints) nos campos dos formulários.	OP

	2.1.18. Permite inserir e configurar imagens ou cores como opções selecionáveis de formulário (por exemplo, configurar um formulário cujas opções de seleção sejam imagens de diferentes tipos de árvores).	OP
	2.1.19. Permite atribuir peso aos campos e aos valores do formulário, possibilitando configurações de priorização e criticidade de serviços.	OP
	2.1.20. Permite configurar formulários distintos para serviços por canais de atendimentos.	OP
	2.1.21. Permite extrair relatórios, visualizar gráficos e dashboards sobre todos os itens do formulário, sem necessidade de programação ou customização.	OP

2.2. FLUXO DE ATENDIMENTO - FASES (VISÃO CIDADÃO)

PERFIL	REQUISITOS	C
Cidadão	2.2.1. Permite que o cidadão receba um número de protocolo único para cada nova denúncia, independente do canal utilizado. No caso do canal de atendimento telefônico, no momento da implantação este protocolo de atendimento será fornecido pela solução CTI (Computer Telephony Integration). Esta integração não precisa ser demonstrada na POC.	OP
	2.2.2. Permite que o cidadão acrescente informações para complementar, cancelar ou reabrir uma denúncia nos diversos canais de atendimento.	OP
	2.2.3. Permite que o cidadão retorne por e-mail as informações necessárias para resolver as pendências de uma denúncia. Qualquer retorno (reply) via e-mail deve ser inserido na respectiva denúncia original, bem como seus anexos.	OP
	2.2.4. Permite que o cidadão visualize, , realize upload de comprovantes (arquivos) e acompanhe o status do protocolo e os dados associado a prestação do serviço .	OP
Atendimento	2.2.5. Permite que o atendente acompanhe o andamento atualizado das denúncias registradas pelo cidadão com o detalhamento de todas as informações referentes à prestação do serviço.	OP
	2.2.6. Permite que o atendente acrescente informações para complementar ou cancelar uma denúncia a pedido do cidadão no canal assistido.	OP
	2.2.7. Permite que o atendente, a pedido do cidadão no canal assistido, visualize, faça o download e realize upload	OP
	2.2.8. Permite que o atendente, a pedido do cidadão no canal assistido, acompanhe o status do protocolo. e	OP

2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO MINISTÉRIO) – PROCESSOS DE NEGÓCIO

REQUISITOS	C
2.3.1. A solução deverá possuir um ambiente de desenvolvimento (parametrização) dos fluxos de trabalho interno de cada serviço e de suas respectivas regras de negócio para a prestação dos serviços que dê autonomia à CONTRATADA para cadastro e gestão dos fluxos.	OP

2.3.2. Para isso a solução deve disponibilizar editor visual para modelagem de processos utilizando da notação BPMN ou similar, contendo, no mínimo, os seguintes elementos: evento de início, evento de fim, evento de tempo, tarefa de usuário, tarefa de serviço, múltiplas instâncias em sequência, subprocesso, gateway exclusivo, múltiplas instâncias em paralelo e raias na vertical e horizontal (não permitindo elementos fora dessas).	OP
---	----

PERFIL	REQUISITOS	C
Operacional	2.3.3. Permite que o servidor acompanhe o andamento atualizado das denúncias registradas pelo cidadão com o detalhamento de todas as informações referentes a ela, incluindo o status da ocorrência.	OP
	2.3.4. Permite que o servidor receba a denúncia e realize as atividades relacionadas a sua etapa do fluxo de trabalho, de acordo com regras definidas, dando andamento à denúncia para as etapas seguintes (por exemplo, aprovar ou reprovar uma documentação).	OP
	2.3.5. Permite que o servidor assuma, devolva e transfira a responsabilidade pelo tratamento de um protocolo de denúncia.	OP
	2.3.6. Permite que o servidor analise as solicitações com o auxílio de formulários e checklists (listas de verificação) para marcar ou descrever as atividades realizadas durante uma etapa do fluxo de trabalho interno.	OP
	2.3.7. Permite que o servidor encaminhe uma denúncia para outra unidade de atendimento, grupo de atendimento ou para outro usuário, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.	OP
	2.3.8. Permite que o servidor envie e receba uma denúncia por e-mail para execução de etapas do serviço. Qualquer retorno (reply) via e-mail deve ser inserido na respectiva denúncia original, bem como seus anexos, e fornecer algum alerta para o servidor.	OP
	2.3.9. Permite que o servidor altere o tipo de violação de uma denúncia, fazendo com que a denúncia vá para outra etapa ou unidade de atendimento, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.	OP
	2.3.10. Permite que o servidor utilize respostas-padrão editáveis em etapas definidas pelo fluxo de trabalho.	OP
	2.3.11. Permite que o servidor visualize e realize o download dos anexos vinculados a uma denúncia.	OP
	2.3.12. Permite que servidor faça o upload de documentos, como fotos, vídeos, e outros documentos, através da plataforma a fim de registrar como evidência da execução do trabalho.	OP
	2.3.13. Permite que o servidor consulte os documentos incluídos na denúncia diretamente na plataforma a fim de apoiar na execução dos serviços.	OP

	2.3.14. Permite que o servidor acompanhe o andamento atualizado das denúncias registradas pelo cidadão com o detalhamento de todas as informações referentes à análise da denúncia, incluindo seu status.	OP
	2.3.15. Permite que o servidor distribua as denúncias entre os servidores da unidade de atendimento.	OP

	2.3.16. Permite que o servidor encaminhe uma denúncia para outra unidade de atendimento, grupo de atendimento ou para outro usuário, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.	OP
	2.3.17. Permite que o servidor visualize e realize o download dos anexos vinculados a uma denúncia.	OP
Configuração	2.3.18. Permite a criação do fluxo de trabalho interno do serviço em notação BPMN ou notação similar com auxílio de modelador gráfico. O fluxo corresponde às etapas de tratamento do serviço, por exemplo <aprovação da documentação=, <emissão de ordem de serviço=, <aprovação do diretor=, etc.	OP
	2.3.19. Permite organizar os serviços em uma taxonomia de pelos menos três níveis, a exemplo: tema > assunto > serviço.	OP
	2.3.20. Permite configurar o fluxo de trabalho interno do serviço, sem necessidade de programação e com autonomia, estabelecendo prazos por etapa e alçadas de aprovação.	OP
	2.3.21. Permite configurar o tipo de serviço, canal de atendimento, unidade de atendimento, grupo de atendimento, denúncia anônima sem autenticação na solução, período de expiração e outros atributos do serviço.	OP
	2.3.22. Permite associar o fluxo de trabalho interno com as fases de atendimento ao cidadão.	OP
	2.3.23. Permite associar formulários a etapas do fluxo de trabalho interno, permitindo que o cidadão complemente o pedido em diferentes etapas do serviço.	OP
	2.3.24. Permite realizar o versionamento automático dos fluxos que estão sendo utilizados para prestação de serviços e, caso necessário, o rollback para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados.	OP
	2.3.25. Permite a configuração da reabertura de serviço finalizado por serviço, canal de atendimento e perfil de usuário, podendo iniciar um fluxo de trabalho diferenciado.	OP
	2.3.26. Permite criar níveis de prioridade de atendimento das solicitações a partir de classificação de criticidade considerando itens do formulário ou outros parâmetros (por exemplo, é a segunda denúncia da mesma pessoa, ou é uma região específica da cidade, ou é um tipo de serviço marcado como crítico/prioritário).	OP
	2.3.27. Permite configurar hierarquias para suportar a criação, alteração, exclusão, junção e separação de unidades de atendimento e grupos de atendimento e mantendo a integridade dos dados.	OP
	2.3.28. Permite transferir as solicitações entre as unidades de atendimento e grupos de atendimento reestruturados, de acordo com regras definidas.	OP
	2.3.29. Permite a criação de regras automáticas de encaminhamento das solicitações de acordo com um atributo ou conjunto específico de atributos da denúncia (por exemplo, item preenchido do formulário ou localização, ação no fluxo de trabalho etc.).	OP
	2.3.30. Permite configurar respostas– padrão editáveis para cada tipo de serviço, sobre as quais os responsáveis pelo atendimento poderão trabalhar.	OP
	2.3.31. Permite o encerramento automático de solicitações, conforme regras definidas.	OP

	2.3.32. Permite configurar em quais fases do atendimento ao cidadão pode complementar uma denúncia.	OP
--	---	----

2.4. ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO INTERNO DOS SERVIÇOS

REQUISITOS	C
2.4.1. A solução deverá possuir um ambiente para acompanhamento das denúncias e respectiva tratativa que permita a identificação de eventuais desvios e gargalos.	OP
2.4.2. A solução deverá oferecer, em sua interface, recursos para facilitar a organização das denúncias, conforme critérios, tais como, filtros e agrupamento de denúncias por cidadão, unidade de atendimento, datas e horários, prazos de atendimento, pendências de análise e resolução, criticidade, tipo de violação, endereço, etiquetas (tags), pesquisas diretas em um campo, ordenação, dentre outros critérios, exibidos de forma estruturada, em listas ou tabelas, por exemplo, e com a possibilidade de aplicação de filtros de pesquisa.	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Operacional	2.4.3. Permite que o servidor visualize as solicitações de sua responsabilidade em uma interface específica.	OP
	2.4.4. Permite que o servidor pesquise os protocolos de serviços atendidos por ele e pela unidade de atendimento da qual faz parte, inclusive os que estão em outra etapa de atendimento, dentro ou fora da sua unidade de atendimento, detalhando as informações das solicitações, conforme critérios do item 2.4.2.	OP
	2.4.5. Permite associar várias solicitações a uma solicitação principal, de acordo com determinados critérios (solicitações do mesmo tipo e mesmo endereço, por exemplo). Nesse caso, as ações realizadas em uma solicitação devem ser refletidas nas outras solicitações associadas.	OP
	2.4.6. Permite receber alertas por e-mail quando do vencimento dos tempos de atendimento parametrizados para cada serviço.	OP
Gerencial	2.4.7. Permite que o servidor visualize as solicitações de sua unidade de atendimento em uma interface específica.	OP
	2.4.8. Permite que o servidor pesquise os protocolos de serviços atendidos pela unidade de atendimento, inclusive os que estão em outra etapa de atendimento dentro ou fora da sua unidade de atendimento, detalhando as informações das solicitações, conforme critérios do item 2.4.2.	OP
	2.4.9. Permite visualizar, na mesma interface, de forma agregada em gráficos e tabelas, e com possibilidade de drill down, informações sobre filas de atendimentos, backlog de solicitações sem tratamento, compreendendo o quantitativo de serviços solicitados por período, por tipo, por prazos, desempenho por grupo de atendimento, por servidor, por unidade e grupo de atendimento, dentre outros.	OP
Configuração	2.4.10. Permite configurar a pesquisa de solicitações nas interfaces dos usuários da solução, a partir de parâmetros fornecidos na solução, podendo incluir, mas não se limitando ao número de protocolo, nome, CPF e endereço da solicitação.	OP
	2.4.11. Permite configurar calendário e horário útil de trabalho da CONTRATANTE e de suas unidades e grupos de atendimento, considerando dias úteis, finais de semana e feriados.	OP

2.5. PUBLICAÇÃO DE SERVIÇOS (GESTÃO DE MUDANÇAS)

REQUISITOS	C
2.5.1. A solução deverá oferecer um ambiente de configuração que possibilite a inclusão e parametrização dos serviços em ambientes de homologação com vistas a testar a sua publicação.	OP
2.5.2. A solução deverá permitir a gestão de mudanças dos serviços configurados com o armazenamento do histórico de todas as informações relativas ao status dos fluxos de atendimentos dos serviços.	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Configuração	2.5.3. Permite realizar a gestão do ciclo de vida de um serviço, possibilitando o agendamento da publicação e a retirada de um serviço no ambiente de produção, automaticamente de acordo com o período de vigência do serviço, sem gerar indisponibilidade na aplicação ou serviço.	OP
	2.5.4. Permite o retorno da configuração de um serviço para uma situação anterior (rollback), contendo o devido controle de versões e integridade dos dados, sem gerar indisponibilidade na aplicação ou serviço.	OP
	2.5.5. Permite acessar o detalhamento do fluxo do serviço para avaliação quanto à autorização de mudança.	OP

2.6. GESTÃO DE USUÁRIOS

REQUISITOS	C
2.6.1. A solução deverá realizar a inativação automática de subscrição por período de inatividade parametrizável. Por padrão, essa parametrização deve inativar todas as subscrições sem uso por mais de 45 dias.	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Atendimento	2.6.2. Permite que o atendente visualize o seu perfil de acesso.	OP
Operacional	2.6.3. Permite que o servidor visualize o seu perfil de acesso.	OP
Gerencial	2.6.4. Permite que o servidor visualize o seu perfil de acesso.	OP
	2.6.5. Permite que o servidor ative e desative usuários da solução de sua unidade e grupo de atendimento.	OP
	2.6.6. Permite que o servidor edite informações dos usuários da sua unidade e grupo de atendimento.	OP
	2.6.7. Permite que o servidor associe os usuários de sua unidade e grupo de atendimento aos perfis de acesso e serviços existentes.	OP
	2.6.8. Permite que o servidor visualize as ações realizadas pelos usuários da sua unidade ou grupo de atendimento na solução, bem como as datas de acesso, seções acessadas da solução, dentre outras.	OP
Configuração	2.6.9. Permite cadastrar, alterar e excluir usuários, unidades de atendimento e grupos de atendimento da solução.	OP

	2.6.10. Permite ativar e inativar os usuários, mantendo assim a integridade dos dados atrelados a eles e todos os históricos.	OP
	2.6.11. Permite configurar o permissionamento dos acessos de cada perfil em nível de módulo, menu, tela, componente da tela etc.	OP
	2.6.12. Permite associar os usuários aos perfis de acesso (atendentes, servidores ou configuradores), às unidades, grupos de atendimento e aos serviços.	OP
	2.6.13. Permite associar a um usuário vários perfis, unidades de atendimento, grupos de atendimento e serviços.	OP
	2.6.14. Permite a criação de novos perfis atribuindo-lhes funções específicas, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, tais como permissão para executar funções de ouvidoria, configurar itens de negócio, configurar itens técnicos, mudar informações da FAQ, Carta de Serviços e Base do atendimento, dentre outros.	OP
	2.6.15. Permite definir quais tipos de acesso o perfil gerencial pode distribuir para os usuários de sua unidade, os quais poderão variar de acordo com as unidades.	OP
	2.6.16. Permite recuperar o histórico das ações realizadas em relação ao cadastro, alteração e exclusão de usuários, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP
	2.6.17. Permite visualizar e extrair relatórios, gráficos e dashboards dos dados dos usuários da solução, sem necessidade de escrever código de programação, incluindo pelo menos os dados cadastrais do usuário, login, perfil, níveis de acesso, unidade de atendimento, grupo de atendimento, com a possibilidade de aplicação de filtros para análise dos dados.	OP

3. BASE DE CONHECIMENTO

3.1. CARTA DE SERVIÇOS

PERFIL	REQUISITOS	C
Atendimento	3.1.1. Permite que o atendente busque um serviço pertencente à Carta de Serviços pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços.	OP
	3.1.2. Permite que o atendente realize impressão da Carta de Serviços, contemplando a data de criação e de atualização.	OP
	3.1.3. Permite que o atendente sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.1.4. Permite que o atendente visualize serviços relacionados a um serviço.	OP
	3.1.5. Permite que o atendente confirme a leitura das Cartas de Serviços e suas atualizações.	OP
	3.1.6. Permite que o atendente receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.	OP
Operacional	3.1.7. Permite que o servidor visualize a Carta de Serviços.	OP
	3.1.8. Permite que o servidor sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.1.9. Permite que o servidor receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.	OP

Gerencial	3.1.10. Permite visualizar as informações das Cartas dos serviços.	OP
	3.1.11. Permite que o servidor sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.1.12. Permite que o servidor receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.	OP
	3.1.13. Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as informações da Carta sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
Configuração	3.1.14. Permite cadastrar, alterar, excluir, publicar e gerenciar as Cartas de Serviços de forma autônoma pela CONTRATANTE, sem necessidade de programação.	OP
	3.1.15. Permite associar uma Carta de Serviço ao respectivo fluxo de atendimento do serviço.	OP
	3.1.16. Permite publicar uma Carta de Serviço sem associá-la a um fluxo de atendimento.	OP
	3.1.17. Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar as informações das Cartas de Serviço.	OP
	3.1.18. Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão das informações das Cartas de Serviço.	OP
	3.1.19. Permite cadastrar as informações das Cartas com personalização, utilizando recursos comuns de editores de texto (fonte, tamanho, cores etc.), etiquetas (tags), HTML e CSS.	OP
	3.1.20. Permite que as alterações realizadas nas Cartas sejam refletidas em todos os canais de atendimento selecionados, sem redundância.	OP
	3.1.21. Permite importar conteúdo externo para a Carta por meio de arquivos em formatos previamente definidos (preferencialmente XLSX ou DOCX) para criação automática de Cartas de Serviço.	OP
	3.1.22. Permite recuperar o histórico das ações realizadas em todas as Cartas de Serviços, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP
	3.1.23. Realiza o versionamento automático das Cartas de Serviço e, caso necessário, permite o rollback para versões anteriores, mantendo a integridade dos dados.	OP
	3.1.24. Permite configurar os canais de atendimento pelos quais serão feitas avaliações da Carta de Serviços.	OP
	3.1.25. Permite configurar regras de envio de notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços no formato de e-mail, SMS e alerta visual.	OP
	3.1.26. Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre as Cartas de Serviços pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Tipo de serviço b) Data e horário de criação e atualização das Cartas c) Pendência de análise das sugestões de alteração d) Avaliação realizada sobre a Cartas	OP

3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)

PERFIL	REQUISITOS	C
--------	------------	---

Cidadão	3.2.1. Permite que o cidadão tenha acesso a uma página de Perguntas Mais Frequentes, no Portal de atendimento.	OP
	3.2.2. Permite que o cidadão avalie as Perguntas Mais Frequentes, com a possibilidade de inserção de comentários.	OP
Atendimento	3.2.3. Permite que o atendente pesquise Perguntas Mais Frequentes pelo campo de busca.	OP
	3.2.4. Permite que o atendente avalie as Perguntas Mais Frequentes, com a possibilidade de inserção de comentários.	OP
	3.2.5. Permite a confirmação da leitura de Perguntas Mais Frequentes e suas atualizações pelo atendente.	OP
	3.2.6. Permite que o atendente sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
Operacional	3.2.7. Permite que o servidor visualize as Perguntas Mais Frequentes correspondentes à solicitação recebida.	OP
	3.2.8. Permite que o servidor sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
Gerencial	3.2.9. Permite visualizar as Perguntas Mais Frequentes dos serviços prestados pela sua unidade.	OP
	3.2.10. Permite que o servidor sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes dos serviços prestados pela sua unidade, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.2.11. Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as Perguntas Mais Frequentes sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
Configuração	3.2.12. Permite a gestão do banco de Perguntas Mais Frequentes e a sua organização.	OP
	3.2.13. Permite que as alterações realizadas no banco de Perguntas Mais Frequentes se reflitam em todos os canais de atendimento selecionados, sem necessidade de redundância.	OP
	3.2.14. Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar Perguntas Mais Frequentes.	OP
	3.2.15. Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão das informações das Perguntas Mais Frequentes.	OP
	3.2.16. Permite publicar as perguntas com personalização, utilizando recursos comuns de editores de texto (fonte, tamanho, cores etc.), etiquetas (tags), HTML e CSS.	OP
	3.2.17. Permite importar conteúdo externo de perguntas por meio de arquivos em formatos previamente definidos (preferencialmente XLSX ou DOCX) para criação automática do banco de Perguntas Mais Frequentes.	OP
	3.2.18. Permite associar as Perguntas Mais Frequentes a um ou mais serviços.	OP
	3.2.19. Permite gerenciar as Perguntas Mais Frequentes, possibilitando criar, alterar, excluir, ativar ou desativar o título, subtítulo e conteúdo de uma ou mais perguntas simultaneamente de forma automática e padronizada.	OP
	3.2.20. Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre as Perguntas Mais Frequentes, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP

	3.2.21. Permite realizar o versionamento automático das Perguntas Mais Frequentes e, caso necessário, permite o rollback para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados.	OP
	3.2.22. Permite configurar os canais de atendimento pelos quais serão feitas avaliações do conteúdo das Perguntas Mais Frequentes.	OP
	3.2.23. Permite configurar as regras de confirmação de leitura das Perguntas Mais Frequentes.	OP
	3.2.24. Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre as Perguntas Mais Frequentes pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Tag (Etiqueta) b) Serviço c) Tipo de serviço d) Canal de atendimento e) Data e horário de criação e atualização das FAQs f) Quantidade de acessos às FAQs por canal g) Pendência de análise das sugestões de alteração h) Avaliação realizada sobre as FAQs i) FAQs vinculadas a serviços e FAQs independentes	OP

3.3. BASE DO ATENDIMENTO

PERFIL	REQUISITOS	C
Atendimento	3.3.1. Permite que o atendente acesse, pesquise e avalie o conteúdo da Base do atendimento.	OP
	3.3.2. Permite que o atendente compartilhe com o cidadão, pelo chat e por e-mail, o conteúdo da Base de Atendimento referente à informação solicitada.	OP
	3.3.3. Permite que o atendente confirme a leitura do conteúdo da Base do atendimento e de suas atualizações.	OP
	3.3.4. Permite que o atendente sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.3.5. Permite que o atendente rastreie as alterações de um ou mais itens da Base do atendimento que ele deseja seguir, visualizando as respectivas atualizações.	OP
	3.3.6. Permite que o atendente visualize as avaliações realizadas sobre o conteúdo da Base do atendimento.	OP
Operacional	3.3.7. Permite que o servidor acesse o conteúdo da Base do atendimento referente ao serviço solicitado.	OP
	3.3.8. Permite que o servidor sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.3.9. Permite que o servidor visualize as avaliações realizadas sobre o conteúdo da Base do atendimento.	OP
Gerencial	3.3.10. Permite que o servidor acesse o conteúdo da Base do atendimento referente ao serviço solicitado.	OP
	3.3.11. Permite que o servidor sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP

Configuração	3.3.12. Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as informações da Base do atendimento sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.3.13. Permite a criação, alteração, exclusão, importação e publicação de conteúdos diversos (páginas HTML, documentos, imagens, vídeos etc.) na Base do atendimento para disponibilização nas interfaces dos canais assistidos e da prestação dos serviços.	OP
	3.3.14. Permite que todas as informações cadastradas na Base do atendimento possam ser disponibilizadas nas interfaces do atendimento assistido por grupo de atendimento, possibilitando ainda reduzir o tamanho da base consultada por atendentes específicos.	OP
	3.3.15. Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar conteúdo da Base do atendimento sobre um determinado serviço.	OP
	3.3.16. Permite configurar o fluxo de aprovação para gerenciar a criação e publicação do conteúdo da Base do atendimento.	OP
	3.3.17. Permite configurar as regras de confirmação de leitura da Base do Atendimento.	OP
	3.3.18. Permite organizar os itens da Base do atendimento por categorias.	OP
	3.3.19. Permite configurar a visibilidade dos conteúdos por um conjunto de permissões ou perfis.	OP
	3.3.20. Permite configurar o tempo de vida de um item da Base do atendimento.	OP
	3.3.21. Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre a Base do atendimento, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP
	3.3.22. Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre os dados da Base de Conhecimento pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Período de criação e atualização dos itens da base b) Usuário (criador e modificador de conteúdo) c) Avaliação do conteúdo d) Quantidade de acessos e) Pendência de análise das sugestões de alteração	OP

4. INTEGRIDADE E IMUTABILIDADE DE DADOS

REQUISITOS	C
4.1. A solução deverá permitir o armazenamento imutável de dados de atendimento em rede Blockchain permissionada, garantindo a integridade das informações e a transparência no processo. Isso assegura que nenhum registro seja adulterado, promovendo a confiabilidade das informações e a prestação de contas aos cidadãos e às partes interessadas.	OP
4.2. A solução deverá implementar um mecanismo de consenso distribuído, permitindo que várias partes mantenham e verifiquem os registros de atendimento de maneira confiável, eliminando a necessidade de uma autoridade central. Isso promove a descentralização e reduz a dependência de intermediários.	OP

4.3. A solução deverá utilizar Smart Contracts para automatizar processos relacionados aos atendimentos e aprovações. Isso permite garantir que os dados possam ser coletados e tratados para finalidades específica e legítimas. Ainda, reduz a intervenção humana, acelera a conclusão dos atendimentos e aumenta a eficiência operacional.	OP
4.4. A solução deverá oferecer controle de acesso e permissões para leitura e gravação dos dados de atendimento, impedindo acessos não autorizados, garantindo a confidencialidade das informações pessoais dos usuários e de denúncias. Assim, apenas perfis autorizados poderão ler ou modificar informações sensíveis, fortalecendo a segurança e a privacidade dos dados.	OP
4.5. A solução deverá fornecer uma auditoria transparente, registrando todas as transações e alterações nos atendimentos. Isso simplifica auditorias internas e externas, reforçando a confiança e a responsabilidade no processo.	OP
4.6. A solução deverá permitir a integração com outros sistemas da contratante através de APIs REST seguras, permitindo que estes sistemas possam consumir de forma eficiente as informações armazenadas. Isso reduz a duplicação de esforços e melhora a consistência dos dados em toda a organização.	OP
4.7. A solução deverá aplicar criptografia avançada para proteger os dados de atendimento. Isso torna o sistema altamente resistente a ataques e invasões, reduzindo significativamente o risco de violações de dados.	OP
4.8. A solução deverá oferecer rastreabilidade completa dos atendimentos, desde sua criação até a conclusão, facilitando a análise e o acompanhamento dos históricos dos atendimentos. Isso ajuda na avaliação e otimização dos processos.	OP
4.9. A solução deverá adotar um sistema de armazenamento distribuído e redundante para garantir alta disponibilidade e resiliência contra falhas. Isso assegura que os registros de atendimento estejam sempre acessíveis, mesmo em situações adversas.	OP
4.10. A solução deverá permitir e gerenciar o armazenamento e validação de documentos relacionados às solicitações de atendimento em conformidade com regulamentações legais. Isto visa a garantia de imutabilidade e segurança dos documentos relacionados aos atendimentos.	OP

5. GESTÃO DE DADOS

5.1.1 - RELATÓRIOS, GRÁFICOS E DASHBOARDS

REQUISITOS	C
5.1.1. A solução deverá possuir recursos que utilizam um gerador dinâmico de relatórios, gráficos e dashboards a partir de um filtro de especificações definido pelo usuário, sem necessidade de customização e contendo qualquer dado configurado e instâncias de processo do BPMS.	OP
5.1.2. Solução deverá permitir a visualização de relatórios em tela, possibilitando exportá-los em formatos específicos: impressão, imagem, HTML, XLS, CSV e PDF.	OP
5.1.3. A solução deverá permitir o agendamento de envio automático de notificações de relatórios por e-mail, sem a necessidade de desenvolvimento, dando autonomia para o usuário.	OP
5.1.4. A solução deverá permitir especificar datas iniciais e finais customizadas para a elaboração dos relatórios, além de permitir o agrupamento de dados por D-1, 7 dias, 15 dias, 30 dias e 90 dias.	OP

5.1.5. A solução deverá apresentar estrutura compatível para análise de grandes volumes de dados, de forma que os relatórios D-1 até 20.000 linhas de resultados, dashboards e mapas apresentem desempenho e tempo de carregamento nunca superior a 10 segundos por execução.		OP
5.1.6. A solução deverá fornecer um módulo de mapa de calor em tempo real que permita a visualização dinâmica e instantânea dos atendimentos em um mapa geográfico.		OP
5.1.7 O sistema deverá permitir que os usuários apliquem filtros personalizáveis aos dados exibidos no mapa de calor, incluindo categorias de atendimento, datas, localizações geográficas, entre outros.		OP
5.1.8 O módulo deverá oferecer funcionalidades de zoom interativo que permitam aos usuários ampliar e reduzir a visualização do mapa de calor para detalhar ou obter uma visão mais ampla dos atendimentos.		OP
5.1.9 Os usuários devem ter a capacidade de clicar em um ponto no mapa de calor para acessar informações detalhadas sobre o atendimento correspondente, incluindo: Protocolo, situação, serviço, meio de comunicação, data e descrição.		OP
5.1.10 O módulo de mapa de calor deverá oferecer suporte à atualização automática em tempo real, garantindo que os dados exibidos reflitam instantaneamente quaisquer novos atendimentos ou alterações nos dados existentes.		OP
5.1.11 O módulo de análise de dados do mapa de calor deve ser compatível com várias plataformas e dispositivos, incluindo desktops, tablets e dispositivos móveis, para garantir acessibilidade universal.		OP
5.1.12 A solução deve incorporar medidas de segurança robustas para proteger as informações sensíveis exibidas no mapa de calor, garantindo que apenas usuários autorizados tenham acesso aos dados.		OP
5.1.13 A solução deve integrar o módulo de análise de dados do mapa de calor com o sistema de gestão de atendimentos existente, permitindo a sincronização e a atualização contínua dos dados.		OP
5.1.14 A solução deverá fornecer um módulo de monitoramento de recrutamento e seleção e demais status dos operadores da equipe da Central de Atendimento do Disque 100, na forma de dashboards, bem como geração de relatórios e informações gerenciais e estratégicas.		OP
5.1.15 A solução deverá fornecer Módulo de monitoramento de denúncias que possibilite a verificação do recebimento de denúncias e as respostas enviadas pelos órgãos acionados, na forma de dashboards, bem como geração de relatórios e informações gerenciais e estratégicas.		OP
PERFIL	REQUISITOS	
Operacional	5.1.14. Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, crie, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, relatórios, gráficos e dashboards com informações da base de dados da solução, inclusive itens de formulários, com a possibilidade de aplicação de filtros e seleção de campos e variáveis para análise dos dados, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP
	5.1.15. Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, dados das solicitações em gráficos, no mínimo do tipo: barra vertical e horizontal, pizza, em linha, dispersão, coluna empilhada e com a possibilidade de aplicação de filtros, pelo menos, por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação, órgão, status; bem como salvar os filtros aplicados.	OP

	5.1.16. Permite que o servidor escolha os campos e as informações que deverão estar presentes nos relatórios, gráficos e dashboards, possibilitando a formatação, seleção, agrupamento (drill up), detalhamento (drill down) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP
Gerencial	5.1.17. Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, crie, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, relatórios, gráficos e dashboards com informações da base de dados da solução, inclusive itens de formulário, com a possibilidade de aplicação de filtros e seleção de campos e variáveis para análise dos dados, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP
	5.1.18. Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, mapas de calor das solicitações, com a possibilidade de aplicação de filtros, pelo menos, por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação, órgão, status; bem como salvar os filtros aplicados.	OP
	5.1.19. Permite que o servidor escolha os campos e as informações que deverão estar presentes nos relatórios, gráficos e dashboards, possibilitando a formatação, seleção, agrupamento (drill up), detalhamento (drill down) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP
Configuração	5.1.20. A solução deverá permitir selecionar os campos e as informações que estarão presentes nos relatórios, gráficos e dashboards, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando a formatação, agrupamento (drill up), detalhamento (drill down) e totalização dos dados da solução, sem necessidade de customização da ferramenta.	OP
	5.1.21. A solução deverá permitir criar relatórios analíticos de forma gráfica, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando, de forma intuitiva, escolher as colunas que deverão estar presentes no relatório, os relacionamentos entre as colunas, os agrupamentos por campos e os filtros, sem necessidade de customização da ferramenta.	OP
	5.1.22. A solução deverá disponibilizar os seguintes indicadores de atendimento e gestão da prestação dos serviços, a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Solicitações por canal de atendimento, inclusive pelos canais assistidos (Central Telefônica) de forma segregada; b) Solicitações por tipo de serviço; c) Solicitações pelas taxonomias;	OP

	d) Solicitações por tipo de solicitante; e) Relatórios demográficos (gênero, idade, faixa etária, escolaridade, dados territoriais, entre outros) de solicitações e de solicitantes. Entende-se por dados territoriais: logradouro, número, CEP, bairro, latitude, longitude ou outro critério de georreferenciamento; f) Solicitações prestes a vencer (em um período configurável); g) Solicitações atrasadas; h) Tempo médio de atendimento das solicitações, incluindo tempo por fase e etapa do fluxo de atendimento; i) Solicitações por solicitante; j) Solicitações por atendente; k) Solicitações por usuário responsável por prestar o serviço; l) Solicitações por unidade de atendimento responsável por prestar o serviço; m) Solicitações reabertas; n) Solicitações encaminhadas; o) Solicitações por nível de criticidade ou outra categorização atribuída ao serviço.	
	5.1.23. Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar outros tipos de dados por componente (menus de navegação, interfaces, páginas HTML, módulos), por sessão etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Número de visitantes únicos (quantidade de usuários que visitaram o site, independentemente da quantidade de visitas) b) Número de visitas (quantidade vezes o site foi acessado, sem considerar a quantidade de usuários) c) Quantidade de visualizações de página (Pageviews) d) Quantidade de Páginas/Visita e) Taxa de saída f) Taxa de rejeição (Bounce Rate) g) Número de novas visitas e recorrentes h) Usuários ativos (pessoas que estão navegando na solução em tempo real) i) Origem do acesso (tráfego direto, links, busca orgânica, divulgações, situações de riscos e alertas etc.) j) Origem geográfica do acesso k) Histórico de navegação (data/hora de acesso, usuário etc.) l) Tempo de navegação m) Dispositivos e plataformas utilizados para o acesso à solução	OP

	5.1.24. Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados das ligações telefônicas oriundos da integração com a solução de CTI por serviço, por atendente, por protocolo, por grupo de atendimento, por data e hora da ligação, etc., possibilitando a formatação, seleção, agrupamento (drill up), detalhamento (drill down) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação permitindo a geração de relatórios e dashboards com autonomia, a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Quantidade de ligações recebidas b) Quantidade de ligações atendidas c) Tempo de atendimento (médio, total e por atendimento) d) Tempo de espera (médio, total e por atendimento) e) Taxa de abandono f) Quantidade de rechamadas g) Quantidade de transferências h) Resultados da avaliação de satisfação i) Taxa de ocorrência de ligações longas (long call) j) Taxa de ocorrência de ligações curtas (short call)	OP
	5.1.25. Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados do chat por serviço, por atendente, por protocolo, por fila de atendimento, por data e hora do atendimento etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Tempo de atendimento (médio, total e por atendimento) b) Tempo de espera (médio, total e por atendimento)	OP
	5.1.26. Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados de avaliação de satisfação por serviço, por atendente, por protocolo, por grupo de atendimento, por data e hora etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Avaliação dos serviços concluídos b) Avaliação do Aplicativo Móvel c) Avaliação do Chat	OP
	5.1.27. Permite configurar a disposição de relatórios, gráficos e dashboards nos canais de atendimento.	OP
	5.1.28. Permite configurar os níveis de acesso que os usuários possuem para acesso a dados, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.	OP
	5.1.29. Permite a criação, sem programação e com autonomia, de dashboards com suporte aos seguintes tipos de visualizações, mas sem se limitar a apenas estes: mapas, gráficos, tabelas estáticas e dinâmicas, gráfico do tipo linha, do tipo barra, do tipo coluna, do tipo pizza e do tipo dispersão.	OP
	5.1.30. Permite a representação das solicitações em um mapa de calor, correspondente ao território nacional, dos tipos mancha térmica e escala de cor, com a possibilidade de filtros, pelo menos por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação, órgão, status;	OP
	5.1.31. Permite o zoom-in e zoom-out no mapa de calor, com a possibilidade de visualizar mais informações sobre a solicitação de acordo com o nível de zoom aplicado, exibindo pelo menos o número do protocolo (com link para a interface de prestação do serviço), a etapa ou fase da prestação do serviço, a data de abertura, estado, cidade, a taxonomia da solicitação.	OP

	5.1.32. Permite a visão Mapa ou Satélite, podendo aplicar mancha térmica e realizar recorte específico do mapa para demonstrações de resultados em marcadores.	OP
	5.1.33. Permite a exibição de informações referentes ao processamento do mapa de calor (por exemplo, data atualizada do último processamento).	OP
	5.1.34. Permite a criação de modelos de relatórios, sem necessidade de programação e com completa autonomia, ou alterar os já existentes.	OP
	5.1.35. Permite que os relatórios, gráficos e dashboards criados sejam salvos e compartilhados para grupos específicos de usuários, permitindo que eles consigam alterar as formas de visualização e os filtros usados, criando a partir daí novas análises.	OP

6. NOTIFICAÇÃO

6.1 - ENVIO DE NOTIFICAÇÃO

PERFIL	REQUISITOS	C
Atendimento	6.1.1. Permite que o atendente receba e visualize avisos e ocorrências em tempo real nas interfaces do canal assistido.	OP
Operacional	6.1.2. Permite que o servidor receba notificações sobre ajuste de pendência, complemento de informações e término de prazos de etapas de uma solicitação.	OP
	6.1.3. Permite que o servidor receba notificação quando uma nova solicitação de serviço é recebida, de acordo com as regras definidas.	OP
Gerencial	6.1.4. Permite que o servidor visualize as notificações associadas aos serviços e servidores de sua unidade.	OP
Configuração	6.1.5. Permite configurar as regras de envio de notificações aos usuários da solução durante a execução do fluxo de trabalho sobre o progresso e pendências.	OP
	6.1.6. Permite configurar as notificações por serviço e por canais de atendimento, tais como e-mail e SMS.	OP

7. AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

7.1 - AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE SERVIÇO

PERFIL	REQUISITOS	C
Cidadão	7.1.1. Permite que o cidadão realize a avaliação de satisfação do serviço prestado pelos diversos canais de atendimento.	OP
	7.1.2. Permite que o cidadão receba notificação ao final da prestação do serviço com a opção de avaliação do serviço.	OP
Atendimento	7.1.3. Permite que o atendente avalie a prestação de um serviço a pedido do cidadão.	OP
Operacional	7.1.4. Permite que o servidor visualize as avaliações dos serviços prestados por ele, de forma individual por protocolo ou de forma conjunta por serviço ou unidade, por meio de medidas como uma média, por exemplo.	OP

Gerencial	7.1.5. Permite que o servidor visualize as avaliações dos serviços prestados pela sua unidade de atendimento, de forma individual por protocolo ou de forma conjunta por serviço, grupo ou unidade de atendimento, por meio de medidas como uma média, por exemplo.	OP
Configuração	7.1.6. Permite configurar os formatos e os critérios de avaliação do serviço.	OP
	7.1.7. Permite configurar os canais de atendimento para coleta das avaliações dos serviços.	OP

8. PESQUISA

8.1 - PESQUISA TEMÁTICA OU DE OPINIÃO

PERFIL	REQUISITOS	C
Cidadão	8.1.1. Permite que o cidadão cadastrado seja notificado sobre as pesquisas temáticas ou de opinião por e-mail e SMS.	OP
	8.1.2. Permite que o cidadão cadastrado responda a pesquisa temática ou de opinião pelos diversos canais de atendimento e por SMS.	OP
Atendimento	8.1.3. Permite que o atendente responda a pesquisa em nome do cidadão para o caso dos canais de atendimento assistido (Central Telefônica ou Atendimento Presencial).	OP
Configuração	8.1.4. Permite a criação de pesquisa temática ou de opinião com banco de perguntas objetivas, subjetivas ou mistas.	OP
	8.1.5. Permite configurar as perguntas e os seguintes formatos de exibição, não se limitando a apenas estes: a) Caixa de seleção; b) Múltipla escolha; c) Seleção de data em calendário; d) Seleção de hora, minuto e segundo; e) Lista de opções; f) Classificação de itens; g) Pontuação; h) Texto livre.	OP
	8.1.6. Permite o envio das perguntas e a coleta das respostas das pesquisas pelos canais de atendimento, SMS e e-mail.	OP
	8.1.7. Permite o envio de notificação a determinado grupo de usuários solicitando que responda a pesquisa, conforme requisitos presentes no item 9. SITUAÇÕES SAZONAIS.	OP
	8.1.8. Permite vincular a resposta da pesquisa ao cadastro do respondente, ainda que tenha sido registrada por um atendente.	OP
	8.1.9. Permite a geração de relatórios a partir dos dados das pesquisas e dos perfis dos respondentes.	OP

9. SITUAÇÕES SAZONAIS

9.1 - GERENCIAMENTO DE DIVULGAÇÕES, DE SITUAÇÕES DE RISCOS E DE ALERTAS

REQUISITOS	C
------------	---

9.1.1. A solução deverá estabelecer interface com solução da contratante para interação eletrônica via mensagens de texto do tipo SMS e serviços de mensageria instantânea.	OP
---	----

PERFIL	REQUISITOS	C
Cidadão	9.1.2. Permite ao cidadão cadastrado receber uma divulgação, alertas e comunicações pelos diversos canais de atendimento.	OP
Configuração	9.1.3 Permite a utilização das informações do histórico de serviços solicitados; campos de cadastro, perfil, preferências dos cidadãos, entre outros, para determinar a lista de destinatários e personalizar mensagens para realização de divulgações através de e-mail e SMS Exemplos: • Envio de e-mail com um link para uma pesquisa para todos os cidadãos que solicitaram um determinado serviço. • Envio de SMS com um link para uma pesquisa para cidadãos que registraram solicitações sobre um determinado serviço em maio deste ano.	OP
	9.1.4. Permite a execução de comunicações após algum evento comportamental do usuário (por exemplo: abandono de navegação, preenchimento de formulário).	OP
	9.1.5. Permite a criação, armazenamento e manutenção de modelos (templates) para as comunicações com os usuários.	OP
	9.1.6. Permite o uso de tag nas divulgações enviadas por e-mail, com capacidade de detecção de abertura e cliques em links no conteúdo.	
	9.1.7. Permite a edição do nome do responsável pela mensagem (<CONTRATANTE=, por exemplo) e conteúdo da divulgação, suportando hyperlinks, texto, e imagens no e-mail.	OP
	9.1.8. Permite a realização de testes A/B de e-mails, com possibilidade de testar variáveis diferentes no mesmo e-mail, como assunto, remetente, data e hora de entrega, conteúdo etc.	OP
	9.1.9. Permite a visualização prévia do conteúdo da divulgação e do alerta antes da publicação.	OP
	9.1.10. Permite a geração de relatórios, gráficos e dashboards customizados para o acompanhamento do desempenho de cada divulgação ou situação de risco, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.	OP
	9.1.11. A solução deverá disponibilizar relatórios de todas as divulgações, situações de riscos e alertas enviadas com seus respectivos retornos.	OP

10. REQUISITOS TÉCNICOS GERAIS

10.1. Será responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização da solução no modelo SaaS (Software as a Service) com toda infraestrutura, licenças (se necessário), componentes de hardware e software, comunicação de dados, suprimentos e procedimentos necessários para o seu perfeito funcionamento, mesmo que não solicitados explicitamente.

10.2. Todos os requisitos técnicos deverão ser comprovados para homologação da implantação.

10.3. Os recursos de infraestrutura da CONTRATADA devem ser elasticamente provisionados e liberados, de maneira automática, adaptando-se às necessidades da CONTRATANTE.

10.4. A CONTRATADA deverá administrar e gerenciar o Sistema Gerenciador de Banco de Dados, os Softwares Básicos e Ferramentas que suportarão os Sistemas Aplicativos da solução, bem como administrar o Banco de Dados e as aplicações da solução.

10.5. A solução e seus dados, em ambiente de produção, contingência e seus backups devem ser hospedados em Data Center(s) em conformidade com a certificação TIA 942, no mínimo TIER II (datacenter uptime 99,741%). O Tempo Médio de Resposta (medida que reflete a média dos tempos de resposta das requisições feitas ao sistema no período de 01 (um) mês, considerando a infraestrutura da CONTRATADA) deve ser igual ou inferior a 0,5 (zero vírgula cinco) segundos.

10.6. A solução deverá permitir a plena utilização em todos os canais de atendimento da CONTRATANTE, independentemente de sua localização física. O acesso à solução se dará por meio da Internet e pela Rede Corporativa da CONTRATANTE.

10.7. A solução deverá ser disponibilizada em ambientes de desenvolvimento (parametrização), homologação, treinamento e produção e ter a possibilidade de realizar exportação/importação de processos sem necessidade de downtime.

10.8 A solução deverá ser responsiva para uso em mobile/celular.

10.9. A solução deverá disponibilizar de forma nativa interfaces, módulos, add-ons e plug-ins, sem necessidade de customização, para os principais recursos de atendimento e prestação dos serviços públicos, tais como: Portal de Atendimento WEB, Aplicativo Móvel, chat, telas para o atendente presencial, atendente telefônico e usuário gerencial.

10.10. Caso outras redes sociais ou serviços de mensageria instantânea venham a ser integradas a solução pela CONTRATADA, não haverá custos adicionais para que a CONTRATANTE possa atender os cidadãos utilizando as novas redes, dentro do conceito de omnichannel.

10.11. A solução deverá gerenciar e coordenar todas as solicitações, independentemente do canal de atendimento utilizado para abertura, mantendo uma fila única de solicitações as quais serão distribuídas automaticamente observando as regras e critérios definidos pela CONTRATANTE.

10.12. A solução deverá armazenar e disponibilizar toda a jornada do cidadão pelos diversos canais de atendimento, registrando todas as ações e conteúdos gerados por ele, pela solução e pelos outros usuários que interagem com a solução. Assim, o Ministério poderá interagir com o cidadão por meio de diversos canais em um mesmo atendimento.

10.13. A solução deverá acompanhar a jornada completa do cidadão, em tempo real, automaticamente, no canal onde está ocorrendo o atendimento ou quando for solicitada. Neste sentido, a solução permitirá por meio de uma única interface gráfica a consulta e a exibição de informações históricas e analíticas de todas as interações referentes a um determinado cidadão ou a um conjunto de cidadãos, e sobre as denúncias realizadas.

10.14. O atendimento não humano será feito por assistentes virtuais de diálogos dirigidos (chatbots), conforme especificado no ANEXO I.I.

10.15. A solução não poderá se caracterizar ou ter sido desenvolvida utilizando softwares do tipo freeware, shareware, demo/trial ou de custo compartilhado.

10.16. A solução deverá garantir a unicidade do cadastro do cidadão, permitindo apenas um cadastro por dado definido como chave entre os diversos canais de atendimento. Dessa forma, a solução não poderá permitir o cadastro de uma mesma chave por mais de uma vez (Exemplo: somente um cadastro para aquele e-mail ou para determinado CPF). A solução deverá indexar todo o conteúdo da solução de forma automática durante o processo de inserção dos dados, independente da natureza (estruturada e não estruturada, sistêmica e não

sistêmica), possibilitando a realização de buscas por palavras-chave, além de possuir arquitetura avançada de pesquisa textual, objetivando melhor desempenho.

10.17. A solução deverá permitir o monitoramento da atividade de pesquisa e de acesso à solução, registrando as estatísticas de palavras-chave utilizadas pelos usuários nas buscas e de quantidade de acesso aos resultados de forma a subsidiar a gestão de vocabulário da solução.

10.18. Para a elaboração de qualquer demanda de software (Projeto, Sustentação e/ou Serviço), a CONTRATADA deverá cumprir, implicitamente e sempre que couber, os seguintes requisitos:

- a) Aderência a certificados digitais válidos pelo menos nos navegadores Chrome, Firefox, Edge e Safari e sistemas operacionais Windows 7 ou superior, Linux, Android e iOS;
- b) Prover mecanismos de identificação por georreferenciamento, por meio do uso de distintos serviços de georreferenciamento (ex.: Google API e outras bases de logradouros).
- c) Providenciar o pagamento do uso da API para consumir serviços de georreferenciamento.

10.19. Durante o período de garantia, a CONTRATADA deverá disponibilizar para a CONTRATANTE todas as atualizações de software que compõem a solução adquirida.

10.20. Os componentes de software que constituem a solução a ser fornecida deverão considerar a última versão lançada pelo seu fabricante.

10.21. Os componentes que compõem a solução não devem estar com término de comercialização (End-of-Sale) anunciado, isto é, os componentes devem estar em produção e serem comercializados pelo fabricante no momento da assinatura do Pedido de Compra / Contrato. Após ser anunciado o término da comercialização (End-of-Sale) dos componentes que compõem a solução, o suporte (End-of-Support) deverá permanecer por, no mínimo, o período de vigência do contrato.

10.22. A CONTRATADA deverá notificar à CONTRATANTE sobre a liberação de novas versões e correções de software (patches) dos serviços objeto deste Termo de Referência. Os avisos poderão ser encaminhados por e-mail, utilizando mecanismo automático de notificação.

10.23. Caso as condições de licenciamento dos softwares fornecidos sejam alteradas pelo fabricante durante o período de garantia, as funcionalidades e os quantitativos definidos não deverão ser prejudicados. Nas situações em que a alteração na forma de licenciamento implique em perdas qualitativas e/ou quantitativas, licenças complementares deverão ser fornecidas à CONTRATANTE, sem custo adicional.

11. REQUISITOS DE AUTENTICAÇÃO E AUTORIZAÇÃO

11.1. A solução deverá permitir a parametrização de chave de login a ser definido pela CONTRATANTE.

11.2. A solução deverá permitir vários níveis de configuração de login e senha aumentando a segurança de acesso aos dados da aplicação. Os parâmetros de configuração deverão considerar, pelo menos, tamanho de senha, diferenciação maiúscula/minúscula, caracteres especiais.

11.3. A solução deverá fornecer gerenciamento de direitos e permissionamentos para todos os perfis da solução, incluindo, gerenciamento de usuários, grupos de usuários e perfis de usuários e associação entre esses.

11.4. A solução deverá permitir a função de envio de e-mail e para criação e ativação de cadastro e confirmação de alteração dos dados de acesso, independente do canal utilizado para se cadastrar.

11.5. A solução deverá permitir a recuperação dos dados de acesso pelo Portal de Atendimento WEB, Aplicativo Móvel, e-mail, SMS ou outros recursos seguros de lembrete de login e senha.

11.6. A solução deverá permitir autenticação por padrões Single Sign-On (SSO), Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) e Active Directory (AD).

11.7. A solução deverá permitir a utilização da plataforma Gov.BR para validação dos dados cadastrais e

controle de acesso à solução.

11.8. A solução poderá vir a se integrar à autenticação integrada com a base única do governo federal (Gov.BR), a critério da CONTRATANTE;

12. MARCA DO MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA

12.1. A solução deverá permitir a inserção da marca/logotipo do CONTRATANTE em telas, dashboards, portais, Aplicativo Móvel, interfaces, relatórios e e-mails, substituindo, onde possível, as marcas da CONTRATADA, de fornecedores, desenvolvedores, integradores e outros intervenientes do funcionamento da solução.

12.2. A solução deverá permitir a configuração das interfaces da solução para seguir os padrões de cores e a identidade visual da CONTRATANTE.

13. REQUISITOS DE CONFIGURAÇÃO

13.1. A solução deverá permitir que as parametrizações, configurações e ajustes a serem realizados pelo <Perfil Configurador> possam ser realizadas através de interface gráfica, sem a necessidade de escrever código de programação e dando autonomia ao Ministério. Os metadados para construção das telas e interfaces deverão ser armazenados na própria solução.

14. REQUISITOS DE USABILIDADE

14.1. A solução deverá possuir interfaces visuais simples, intuitivas e responsivas, contemplando a funcionalidade de ajuda ao usuário através de dicas (hints) nos principais campos das telas, bem como compatibilidade com dispositivos móveis.

14.2. O aplicativo móvel da solução deverá possuir interfaces com um padrão visual único estabelecido pela CONTRATANTE.

14.3. A solução deverá possuir a capacidade de sugestão para correção ortográfica no idioma português (Brasil), aplicando-se regras como de acentuação.

14.4. A solução deverá ser responsiva para uso em celular, tablet e mobile.

14.5. A solução deverá estar de acordo com as recomendações do WCAG (World Content Accessibility Guide) e com os padrões HTML e CSS conforme preconizados pelo W3C (World Wide Web Consortium). 14.6. Os sítios e portais WEB da solução deverão atender aos seguintes requisitos de acessibilidade:

- a) Toda imagem informativa deve possuir uma alternativa textual equivalente;
- b) Não utilizar a cor como único meio visual de transmitir informações, indicar uma ação, pedir uma resposta ou distinguir um elemento visual;
- c) Toda a funcionalidade do sítio ou portal deve ser operável através de uma interface de teclado;
- d) As páginas web não devem possuir nenhum conteúdo que pisque mais de três vezes no período de um segundo;
- e) As páginas web devem ter títulos que descrevem o tópico ou a finalidade;
- f) É fornecida uma explicação para siglas, abreviaturas e palavras incomuns;
- g) O idioma principal da página está identificado;
- h) As páginas não possuem atualização ou redirecionamento automático;
- i) As fontes das páginas possuem tamanho ideal de leitura (11 ou superior);
- j) O sítio deve ser validado pelo Avaliador e Simulador de Acessibilidade em Sítios – ASES WEB (<http://asesweb.governoeletronico.gov.br/>), buscando efetuar as correções das eventuais não conformidades;
- k) Em cada alteração de conteúdo, devem ser realizados testes de manutenção da acessibilidade de forma a verificar se o sítio permanece acessível.

15. REQUISITOS DE SEGURANÇA

15.1. Deverão ser garantidas a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade dos dados armazenados no ambiente tecnológico gerenciado pela CONTRATADA.

15.2. A solução deverá oferecer comunicação segura SSL, bem como permitir que informações confidenciais sejam automaticamente suprimidas ou mascaradas aos usuários da solução.

15.3. A CONTRATADA deverá providenciar certificado de acesso HTTPS emitido por autoridade certificadora.

15.4. A solução deverá possuir mecanismos de prevenção a intrusões (firewall redundante e detecção de tentativa de acessos, por exemplo), bem como assegurações contra a captura de dados por códigos maliciosos.

15.5. A solução deve possuir recursos de trilha de auditoria, com dados sobre os eventos referentes à autenticação de usuários e suas ações, de forma a manter registros das operações de atualização e das consultas a informações sigilosas permitindo o rastreamento de transações efetuadas, considerando “quem”, “quando”, “onde”, “o quê” e tipo de alteração (inclusão, alteração, exclusão e consulta), contendo no mínimo: IP, operação realizada, usuário que realizou a operação, data/hora da operação, módulo/interface/dados afetados.

15.6. Todos os registros de tempo devem estar sincronizados com a hora oficial do Brasil.

15.7. A solução deverá disponibilizar mecanismos de rastreabilidade das atividades realizadas por todos os usuários da solução para auditoria em tempo real, como log unificado de atividades dos usuários, ferramenta integrada a estes logs e dashboard para gerenciamento, deve permitir também diversos tipos de consulta aos logs, gerando relatórios customizados.

15.8. As seguintes diretivas devem ser observadas pela CONTRATADA para o caso de custódia de dados, informações e conhecimentos:

- a) garantia de Foro brasileiro e aplicabilidade da legislação brasileira;
- b) garantia de licenciamento compatível com as necessidades da Administração Pública Federal;
- c) garantia que a Administração Pública Federal tem a tutela absoluta sobre os conhecimentos, informações e dados produzidos pelos serviços;
- d) vedação do uso não corporativo dos conhecimentos, informações e dados;
- e) vedação da redundância não autorizada dos conhecimentos, informações e dados produzidos pelos serviços;
- f) garantia de uso de criptografia nas camadas e protocolos de redes de ativos computacionais para os dados em trânsito e/ou armazenados.

15.9. A CONTRATADA deverá realizar a análise e gestão de riscos de segurança de informação. A análise deve ter periodicidade mínima mensal e deve ser apresentado um plano de gestão de riscos contendo: metodologia, lista de riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação utilizados, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes.

15.10. A CONTRATADA deverá possuir um Plano de Continuidade, Recuperação de Desastres e Contingência de Negócio, revisado e testado no mínimo anualmente com o registro de evidências, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção. Desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços.

15.11. A CONTRATADA deverá possuir sistema de hardware e de dados para missão crítica com política de Disaster Recovery, balanceamento, conectividade, backup, e restore durante a vigência contratual com a garantia de Recovery Time Objective (RTO) em até 2 horas.

15.12. A solução deverá estar de acordo com as recomendações do Guia de Codificação Segura da OWASP (OWASP Secure Coding Guidelines), incluindo mecanismos de codificação, segurança, autenticação e controle de acesso.

16. REQUISITOS DE INTEGRAÇÃO E INTEROPERABILIDADE

16.1. Disponibilizar um Kit de Desenvolvimento de Software (Software Development Kit – SDK), permitindo a integração com aplicativos existentes ou o desenvolvimento de aplicativos personalizados.

16.2. A solução deverá ter a capacidade de obter informações em bancos de dados, barramentos de serviços, ou em áreas de disponibilização de informações usadas pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá desenvolver programas, rotinas, barramentos de serviços, áreas de disponibilização, bem como gerar bancos de dados intermediários para obter as informações necessárias aos atendimentos.

16.3. A solução deverá ter a capacidade de atualizar os sistemas de informação utilizados pela CONTRATANTE, seja diretamente em bancos de dados, ou indiretamente, mediante gravação em bancos de dados intermediários, barramentos de serviços ou áreas para disponibilização de informações. A CONTRATADA deverá desenvolver programas, rotinas e áreas para atualizar as informações armazenadas nos sistemas usados pela CONTRATANTE.

16.4. A solução deverá ter a capacidade de integrar-se com aplicações internas e externas da CONTRATANTE por meio de webservices ou APIs utilizando os padrões REST, XML, SOAP, WSDL, JSON, HTTP, HTTPS, SFTP, FTP, entre outros.

16.5. A solução deverá ter a capacidade de integrar-se com sistemas de correio eletrônico através dos protocolos SMTP, IMAP e POP3.

16.6. O desenvolvimento de programas e rotinas para acesso e atualização das informações dos sistemas da CONTRATANTE observarão as regras determinadas pela CONTRATANTE. Quando necessário, a CONTRATADA deverá desenvolver integrações, as quais se tornarão propriedades da CONTRATANTE.

16.7. Disponibilizar API (Application Programming Interface) para integração com softwares de terceiros.

16.8. A solução deverá ter a capacidade de integrar-se com a solução da central de atendimento telefônico da CONTRATANTE, conforme especificado no item 10.8 Computer Telephony Integration (CTI).

17. COMPUTER TELEPHONY INTEGRATION (CTI)

17.1. A solução deverá integrar-se à plataforma de telecomunicações do CONTRATANTE de atendimento telefônico via webservices REST e XML RPC a fim de que as seguintes funcionalidades sejam providas:

- a) Screen pop up: abertura da tela inicial de atendimento quando ocorrer o recebimento de uma chamada telefônica pelo atendente exibindo as informações de cadastro do cidadão com base no telefone do qual se originou a chamada;
- b) Caso não haja nenhum cadastro relacionado ao telefone, a solução deverá apresentar uma tela em branco, com o número de telefone já preenchido, a fim de que seja possível o cadastro inicial do cidadão;
- c) Caso exista mais de um cadastro com o mesmo telefone, deverá ser mostrada uma lista com todos os cidadãos vinculados ao número de telefone;
- d) Em qualquer caso, a tela de atendimento deverá permitir a criação de um novo cadastro;
- e) A tela de atendimento deverá exibir o caminho percorrido pelo cidadão na URA (Unidade de Resposta Audível).

17.2. A solução não poderá permitir que o cadastro e o registro da chamada sejam cancelados, obrigando que o atendente preencha o mínimo de informações, conforme formulário disponibilizado para tal.

17.3. A solução deverá vincular a gravação da conversa telefônica ao registro do atendimento. Todo atendimento das centrais do CONTRATANTE são gravados em um servidor específico e identificado por meio de uma URL. Ao final do atendimento, a solução deverá ser capaz de vincular tal URL à solicitação.

17.4. A solução deverá fornecer, à plataforma de telecomunicações das centrais do CONTRATANTE, lista de telefones de determinado grupo de usuários a fim de que seja realizada a discagem automática pela central telefônica.

18. REQUISITOS DE DESEMPENHO E DISPONIBILIDADE

18.1. A solução deverá ser tolerante a falhas de hardware, software e energia, e a pausas controladas, permitindo a retomada do processamento a partir do ponto em que ocorreu a interrupção.

18.2. A solução deverá prover recursos que possibilitem seu funcionamento em ambientes de balanceamento de cargas e alta disponibilidade, com ambiente em nuvem em única instância.

18.3. A solução deverá ficar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados, com disponibilidade conforme acordo de nível de serviço definido.

18.4. A CONTRATADA deverá oferecer uma área restrita em uma interface WEB para acompanhamento on-line de software e infraestrutura, com relatórios e dashboards das informações de desempenho do ambiente da solução, contemplando pelo menos as seguintes medidas em tempo real:

- a) Disponibilidade do software;
- b) Quantidade de Acessos;
- c) Escalabilidade dos recursos computacionais provisionados.

19. REALIZAÇÃO DE PROVA DE CONCEITO – POC.

19.1. A Prova de Conceito, conforme disposto no § 3º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, possui como objetivo principal, possibilitar a Administração Pública a comprovação de aderência da amostra apresentada às especificações definidas no Termo de Referência e Edital.

19.2. A LICITANTE classificada provisoriamente em primeiro lugar, deverá, em até 5 (cinco) dias úteis após a convocação, iniciar a Prova de Conceito da solução.

19.3. A Prova de Conceito terá duração de até 7 (sete) dias úteis. O MDHC poderá estender o prazo, caso julgue necessário para a efetiva comprovação de todos os itens.

19.4. O parecer final será divulgado em até 5 (cinco) dias úteis após a finalização da POC.

19.5. A prova de conceito acontecerá no MDHC, no seguinte endereço: SAUS Quadra 05, lote 05/06, Bloco A, Edifício Multibrasil, 2º andar, sala 237 - CEP: 70.070-050. Brasília/DF. Será realizada durante o horário comercial (9:00 às 18:00 horas), respeitando a carga horária diária de 8 horas. Os horários de início e intervalos serão definidos em comum acordo entre a LICITANTE e a Equipe Técnica do MDHC. Todo o trâmite da POC poderá ser acompanhado pelos demais licitantes, por meio de representante indicado.

19.6. A convocação para a POC será realizada por e-mail, contendo local de realização e horário.

19.7. A prova de conceito poderá acontecer de forma virtual a critério do MDHC.

19.8. A critério do MDHC, elementos específicos poderão ser considerados válidos por meio de análise documental, desde que a comprovação por este método seja inequívoca.

19.9. Ao término de cada dia da POC será emitido a ata com as ocorrências, devendo estar assinada pela Equipe Técnica do MDHC, e, opcionalmente, pela LICITANTE avaliada e anexada a lista de comparecimento de todos os participantes.

19.10. O MDHC proverá a infraestrutura necessária (notebooks, computadores, Internet e projeção) para o acesso à solução integrada, cabendo à LICITANTE a comprovação do atendimento às funcionalidades classificadas como “obrigatórias para POC”. A LICITANTE também poderá sugerir o modo mais adequado para preparação do ambiente da POC. A critério do MDHC, a composição do ambiente necessário poderá ser realizada em conjunto.

19.11. A LICITANTE deverá disponibilizar um ambiente de teste na solução tecnológica para realização da prova de conceito junto à equipe técnica do MDHC.

19.12. O ambiente de testes não precisa ser exclusivo e dedicado ao MDHC, havendo a possibilidade de aproveitamento de ambientes pré-existentes que possam ser utilizados, como ambientes de testes, desenvolvimento e homologação da licitante, ambientes utilizados em projetos anteriores, dentre outros.

19.13. O ambiente de testes deve estar, preferencialmente, com a base de dados limpa ou o mais enxuta possível, de forma a não dificultar a compreensão durante a avaliação dos requisitos.

19.14. O ambiente de teste deverá permitir a simulação de, no mínimo, todas as funcionalidades que atendam aos requisitos obrigatórios para a POC.

19.15. Todos os membros da equipe técnica do MDHC deverão ter acesso exclusivo ao sistema.

19.16. A base de dados a ser utilizada durante a Prova de Conceito poderá ser inserida previamente no sistema pela LICITANTE.

19.17. A LICITANTE deverá estabelecer o seu roteiro de apresentação, de forma que seja possível demonstrar de forma lógica e clara como a solução atende aos requisitos solicitados. Recomenda-se que o roteiro permita a estruturação de um ambiente simulado para facilitar o entendimento da Equipe Técnica do MDHC. Durante a apresentação, a LICITANTE deverá apontar quais requisitos estão sendo atendidos a cada passo e a Equipe Técnica irá definir se o que foi apresentado atende ou não o objetivo, garantindo assim a aderência da solução aos requisitos obrigatórios para a prova de conceito dispostos na Lista de Requisitos da Solução Tecnológica.

19.18. Todos os itens classificados como “obrigatórios para POC” (OP) deverão ser contemplados durante a apresentação da LICITANTE.

19.19. Os requisitos que não forem passíveis de serem apresentados durante a estruturação do ambiente simulado, devem ser demonstrados individualmente e serão avaliados seguindo os mesmos critérios.

19.20. A Equipe Técnica deverá, com base na informação de quais requisitos estão sendo contemplados em cada passo, avaliar individualmente os requisitos.

19.21. Ao término da POC, a Equipe Técnica deverá ser capaz de produzir uma planilha com todos os requisitos obrigatórios para POC e o parecer se, cada um, atende ou não atende.

19.22. A LICITANTE poderá preparar previamente o seu ambiente, seja via parametrizações e/ou customizações para que possa atender aos requisitos no momento da prova de conceito.

19.23. A LICITANTE deverá fornecer a gravação das telas (em modo contínuo ou gravador de passos) que foram utilizadas no decorrer da POC.

19.24. Não serão aceitas demonstrações de funcionalidade através de programas de apresentação tipo powerpoint, e/ou de softwares gráficos (vídeos e imagens prévias).

19.25. A Equipe Técnica do MDHC criará relatório de conclusão da avaliação técnica, contendo todas as ocorrências e avaliação técnica para aceite definitivo ou de recusa da solução.

19.26. Em caso de desclassificação da empresa classificada em primeiro lugar, será convocada para a POC a segunda colocada e assim sucessivamente, obedecida à ordem de classificação das licitantes.

20. VALORES DE PAGAMENTO CONTINUADO MENSAL

20.1. Disponibilização, manutenção e sustentação de Plataforma de CzRM:

$$VmCzRM = (VmDisCzRM - VgCzRM)$$

$VmCzRM$ – Valor mensal da plataforma de CzRM

$VmDisCzRM$ – Valor mensal de disponibilização de plataforma de CzRM $VgCzRM$ – Valor da glosa referente a Plataforma de CzRM

20.2. O valor faturado dos serviços relacionados à Plataforma de CZRM será calculado com base valor da disponibilização mensal da instancia SaaS da Plataforma Integrada Multicanal e Gerenciamento da Central de Relacionamento com Cidadão – CZRM descontado o valor das glosas.

20.3. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar mensalmente um relatório informando o nível de serviço de disponibilidade da Plataforma Integrada Multicanal e Gerenciamento de Relacionamento com Cidadão – CZRM, juntamente com o quantitativo de acessos simultâneos de uso.

20.4. Valor das glosas:

20.4.1. Para fins de remuneração e cálculo do valor faturado, o valor da glosa para os serviços de implantação, fornecimento, manutenção e sustentação de Plataforma de CZRM será determinado pelo descumprimento do nível de serviço de disponibilidade da Plataforma.

20.4.2. Será aplicada glosa pela indisponibilidade do serviço, causada pela CONTRATADA, quando inferior aos valores descritos.

20.4.3. Verificada a disponibilidade menor ao mínimo contratado, serão aplicadas glosas conforme as faixas listadas na tabela a seguir:

Nível de serviço – Percentual (%) de disponibilidade da Plataforma	Percentual de glosa sobre valores mensais de disponibilização da Plataforma Integrada Multicanal e Gerenciamento de Relacionamento com Cidadão – CZRM ($VmCZRM$)
Disponibilidade $\geq 99,741\%$	Não há glosa.
$99,741\% \geq$ Disponibilidade $\geq 97\%$	$VG = 10\% \times VmCZRM$

96,99 % >= Disponibilidade >= 96%	VG = 20% x VmCZRM
95,99 % >= Disponibilidade >= 95%	VG = 30% x VmCZRM
94,99 % >= Disponibilidade >= 94%	VG = 50% x VmCZRM
Disponibilidade <= 93,99%	VG = 100% x VmCZRM

VG – glosas referentes aos níveis de serviço de disponibilidade da Plataforma

**ANEXO II - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE
ATENDIMENTO**

ANEXO II - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO SERVIÇOS DE APOIO

Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Premilinar nº 49/2023, não podendo se desassociar deste.

1. ATIVIDADES DE APOIO DA CONTRATADA

1.1. ORGANIZAÇÃO E DIMENSIONAMENTO – OD

1.1. O serviço de Organização e Dimensionamento consiste na execução das seguintes atividades mínimas:

1.1.1. Identificação e análise das demandas de atendimento encaminhadas pela CONTRATANTE; Estruturação dos módulos de atendimento de acordo com os critérios e/ou níveis de especialização definidos pela CONTRATANTE;

1.1.2. Disponibilização de informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela CONTRATANTE;

1.1.3. Planejamento dos serviços da operação;

Realização de acompanhamentos diários/ semanais/mensais de cada segmento do atendimento, visando a formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação dos operadores;

1.1.4. Otimização da distribuição de chamadas; Execução do planejamento da operação;

1.1.5. Otimização de escala e redimensionamento de recursos;

1.1.6. Proposição de melhorias nos processos de atendimento;

1.1.7. Acompanhamento da quantidade de ligações dos diversos canais, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação;

1.1.8. Gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação; Gestão da segurança de acordo com os requisitos e diretrizes do Edital;

1.1.9. Acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;

1.1.10. Reportar os pontos críticos ou oportunidade de melhoria identificadas, incluindo sugestões de soluções para o ganho de produtividade da Central;

1.1.11. Administração e guarda de todo e qualquer recurso disponibilizado pela CONTRATANTE;

1.1.12. Acompanhamento e análise dos indicadores de desempenho da operação; Acompanhamento do dimensionamento dos recursos e o controle de ausências; Interação com a operação visando manter nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;

1.1.13. Acompanhamento das ocorrências de atendimento; Gerenciamento da escala de trabalho;

1.1.14. Monitoramento do atendimento em tempo real; Esclarecimento de dúvidas dos operadores; Identificação das necessidades de treinamento; Fornecimento de feedback aos operadores; Planejamento de metas;

1.1.15. Análise de indicadores de desempenho; Gerenciamento do clima organizacional da equipe; Propor melhorias nas rotinas do teleatendimento;

1.1.16. Acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;

1.1.17. Dimensionamento e alocação dos recursos necessários à demanda de acordo com as estratégias definidas pela CONTRATANTE;

1.1.18. Análise dos dados históricos de volume das chamadas recebidas na Central de Atendimento;

1.1.19. Análise, avaliação e acompanhamento do tráfego de entrada e saída de telefonia da Central de Atendimento;

1.1.20. Acompanhamento da tipicidade do volume de tráfego e de variáveis que influenciam o volume de chamadas no decorrer do dia;

1.1.21. Projeção de dimensionamento do volume de tráfego-hora para dias futuros, com apoio de base

de dados e de outros recursos de análise integrados à plataforma de comunicação; e

1.1.22. Acompanhamento e verificação simultânea do volume de chamadas com o objetivo de identificar desvios e proporcionar melhorias e acertos nos dimensionamentos futuros.

1.2 GESTÃO DO CONHECIMENTO – GC

1.2. O serviço de Gestão do Conhecimento consiste no desenvolvimento de novas rotinas de fluxos de atendimento e execução das seguintes atividades:

1.2.1. Levantamento dos procedimentos e rotinas existentes na CONTRATANTE para cada um dos sistemas/serviços atendidos que manterão relacionamentos operacionais com a Central de Atendimento; Produção de informações necessárias ao atendimento;

1.2.2. Otimização, em conjunto com profissionais da CONTRATANTE, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas à sua adequação aos procedimentos de atendimento; Definição, elaboração e implantação dos processos otimizados aos serviços de atendimento executados pela Central de Atendimento;

1.2.3. Elaboração e implantação dos procedimentos operacionais padrão e dos roteiros de atendimento que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no teleatendimento receptivo, ativo e via multicanais, após validação pelas equipes da CONTRATANTE;

1.2.4. Acompanhar a eficiência e a eficácia dos documentos produzidos; Atualizar documentos de conhecimento;

1.2.5. Entrevistar as Secretarias finalísticas do ministério a fim de criar novos documentos de conhecimento, scripts e procedimento;

1.2.6. Monitoramento e avaliação dos resultados da aplicação dos roteiros com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

1.2.7. A CONTRATADA é responsável por elaborar e implementar os roteiros internos destinados à operacionalização técnica do serviço, abrangendo cada tipo de classificação das solicitações, o registro de sugestões, críticas e reclamações. Além disso, deverá desenvolver as rotinas de atendimento, incluindo diagramas e descrições do fluxo de atendimento de chamadas a serem seguidos pelo Atendente, juntamente com outros procedimentos internos. É relevante destacar que tais procedimentos são sujeitos a alterações pela CONTRATANTE, total ou parcialmente, antes da homologação para uso.

1.2.8. A CONTRATADA, mediante as diretrizes da CONTRATANTE e conforme especificações do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, terá a responsabilidade de desenvolver materiais em diversos formatos relacionados à operacionalização técnica do serviço. Isso inclui, por exemplo, a elaboração de manuais de utilização do sistema e demais materiais de apoio.

1.2.9. Os serviços de elaboração de FAQ's, Procedimentos e Scripts não serão objetos de faturamento por USAs nos casos de implantação de novos sistemas com o intuito de construção da base de conhecimento inicial para operacionalização dos serviços.

1.2.10. A CONTRATANTE assegurará o fornecimento de recursos substanciais para o aprimoramento do serviço, incluindo roteiros de atendimentos, formulários de registro de denúncias, scripts de atendimentos, base de informações e demais documentos associados humanizada do atendimento. Este conjunto abrangente de instrumentos incluirá detalhes minuciosos, como a descrição do diálogo recomendado para o operador ao interagir com o cidadão, promovendo uma execução consistente e eficaz das atividades.

1.3 GESTÃO DO SISTEMA DE ATENDIMENTO – GSA

1.3.1. Este serviço tem como objetivo fornecer, adaptar e manter os aplicativos/softwares dos sistemas voltados para o atendimento, da base de conhecimento, do conjunto de relatórios e dos serviços prestados aos usuários pela Central de Atendimento. As atividades compreendidas neste serviço deverão contemplar:

1.3.2. A implantação inicial e os serviços continuados de manutenção adaptativa e evolutiva (novas funcionalidades) do Sistema de Gestão de Atendimento e da Base de Conhecimento necessárias à prestação dos serviços;

1.3.3. Melhoria da eficiência do fluxo de informações entre usuários / Central de Atendimento / CONTRATANTE, possibilitando consultas, análises, solicitações de serviços e outras demandas dos usuários;

1.3.4. Desenvolvimento das rotinas de consulta de dados de sistemas corporativos e de informação da CONTRATANTE;

1.3.5. Customização de aplicativos/software dos sistemas de informações e serviços voltados para o atendimento utilizados pela CONTRATANTE;

1.3.6. Gerenciamento de projeto, análise, programação, desenvolvimento e implantação de sistemas, incluindo modelagem de dados, modelagem de processos e projetos destinados a soluções para a gestão do relacionamento com os usuários e para gestão integrada de sistemas de atendimento e informação;

1.3.7. Manutenção dos sistemas e aplicativos, com acompanhamento da adequação de cada sistema às necessidades dos usuários, para o perfeito funcionamento da Central de Atendimento;

1.3.8. Realização de manutenção preventiva, preditiva e corretiva de microcomputadores e servidores da Central de Atendimento;

1.3.9. Instalação de softwares aplicativos e de rede da central de atendimento; Manutenção, em operação efetiva, do ambiente de rede local (LAN);

1.3.10. Realização de procedimentos operacionais relacionados à rede física e lógica de dados; Realização de manutenção e apontamento de falhas na rede física e lógica de dados; Configuração de equipamentos de dados;

1.3.11. Utilização de soluções de cabeamento estruturado;

1.3.12. Manutenção da segurança de rede local e da plataforma de comunicação, por meio de verificação constante do ambiente através de técnicas de segurança de rede e informação;

1.3.13. Monitoramento do desempenho da plataforma de comunicação; Disponibilização de acesso à internet e intranet;

1.3.14. Levantamento, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento de novos sistemas e para a implementação de novos módulos ou rotinas no sistema em produção; Levantamento, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento de novos sistemas e implantação de aplicativos para rede intranet/internet;

1.3.15. Elaboração de projetos para otimizar as rotinas dos sistemas em produção, adequando– os às necessidades dos usuários e ao ambiente operacional utilizado;

1.3.16. Coordenação e execução das atividades de desenvolvimento, testes e implantação de sistemas de acordo com os projetos elaborados e aprovados;

1.3.17. Preparação de diagramas de fluxo, mapeamento de processos e outras instruções referentes aos sistemas e aplicativos, em linguagem e ferramenta apropriada, para orientar os serviços de programação; e Documentação dos serviços realizados.

1.3.18. A CONTRATADA fará uso de um sistema informatizado de gestão unificada do atendimento aos usuários da CONTRATANTE.

1.3.19. A CONTRATADA deverá disponibilizar as informações dos chamados telefônicos recebidos no modelo FEBRABAN com vistas a possibilitar o batimento de informações dos relatórios gerados pela operadora de telefonia, fornecedora dos enlaces 0800 e DDR.

1.4 GESTÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO – GNS

1.4.1. O serviço de Gestão do Nível de Serviços consiste na execução das seguintes atividades: Monitoramento o atendimento efetuado pelos atendentes;

1.4.2. Gestão dos serviços contratados garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento aos cidadãos, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela CONTRATANTE;

1.4.3. Acompanhamento do desempenho dos operadores e da qualidade do atendimento; Monitorar os programas de treinamento e motivação da equipe (campanhas motivacionais);

Acompanhamento da avaliação individual e periódica da equipe de atendimento; Acompanhar a avaliação individual e periódica dos atendentes;

1.4.4. Promoção da avaliação individual e periódica do pessoal do atendimento;

1.4.5. Fornecimento de subsídios para realização de cursos, treinamentos e reciclagens, visando o

aprimoramento dos procedimentos dos serviços da Central de Atendimento; Realização de pesquisas nos meios de comunicação acerca dos serviços prestados pela Central;

1.4.6. Monitoramento da frequência e dos tipos de questionamento para auxiliar na atualização de roteiros;

1.4.7. Criação de estratégias para adequação dos turnos de atendimento e dos serviços prestados;

1.4.8. Disponibilização de relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta (via web, meio magnético, impresso) pela CONTRATANTE;

1.4.9. Proposição de melhorias nas rotinas dos sistemas em operação, adequando-os às necessidades do ambiente operacional;

1.4.10. Apresentação de relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise;

1.4.11. Monitoramento da avaliação da qualidade do atendimento, nos critérios estabelecidos pela CONTRATANTE;

1.4.12. Fornecimento de retorno de avaliação de desempenho (feedback) a todos os operadores; Fornecimento de informações sobre os monitoramentos efetuados;

1.4.13. Planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços; Proposição de melhorias nos processos de atendimento;

1.4.14. Fornecimento de informações à CONTRATANTE para aperfeiçoamento dos roteiros e procedimentos de atendimento;

1.4.15. Implementação das melhorias apontadas pela CONTRATANTE; Acompanhamento dos indicadores da qualidade do atendimento;

1.4.16. Implementação de programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados; Planejamento e execução de ações de melhoria do clima organizacional;

1.4.17. Planejamento e execução dos programas e campanhas motivacionais; e Implementação de programas de treinamentos técnicos e comportamentais.

1.5 GESTÃO DA SUCESSÃO CONTRATUAL

1.5.1. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transição, que consiste em um documento estratégico que delineia as etapas e atividades necessárias para passagem da operação da central de atendimento, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, que deverá ser entregue à CONTRATANTE, até 06 (seis) meses antes do vencimento do contrato.

1.5.2. Após a entrega do Plano de Transição, supramencionado, pela CONTRATADA, a CONTRATANTE analisará o plano em no máximo 30 (trinta) dias, notificando a CONTRATADA dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias úteis para realização dos ajustes.

1.5.3. No Plano de Transição deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, data de início da transição, o período de tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

1.5.4. O Plano de Transição deverá prever o fornecimento de todas as informações contidas no CMDB (Configuration Management Database) da solução de gestão de atendimento utilizada pela CONTRATADA para a CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá fornecer as informações nos formatos definidos no presente Termo de Referência.

1.5.5. Após o fornecimento das informações e o devido ateste da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apagar o CMDB original utilizado pela solução de gestão de atendimento e qualquer cópia de segurança porventura existente.

1.5.6. As informações existentes no CMDB da solução de gestão de atendimento utilizada são de propriedade da CONTRATANTE.

1.5.7. A CONTRATADA não poderá, em hipótese alguma, utilizar ou manter estas informações após o fim do contrato.

1.5.8. Caso, em qualquer tempo, a CONTRATADA utilize as informações que custodia de outra forma que não as necessárias ao atendimento dos serviços descritos no presente TR estarão sujeitas a sanções cíveis e penais conforme a legislação vigente.

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

1.5.10. Todos os perfis de acesso aos produtos cadastrados a favor dos funcionários da CONTRATADA para fins de execução do objeto, deverão ao término da relação contratual serem revogados pela administração, cabendo ao Gestor do Contrato tomar as medidas necessárias junto à área competente.

1.5.11. Ao Gestor e aos Fiscal (is) de Contrato, deverá ser entregue pela CONTRATADA toda a documentação técnica produzida para a efetiva transferência de tecnologia.

1.5.12. Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento final com o objetivo de identificar todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como para: a apresentação do relatório da situação de cada uma das Ordens de Serviço relacionadas aos sistemas sustentados, para a prova da realização da transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas e disponibilização de toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, a serem disponibilizadas à CONTRATANTE ou empresa por ela designada, em até 08 (oito) dias anteriores a finalização do contrato.

1.5.13. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de CONTRATO, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas sanções administrativas aplicáveis.

1.5.14. Por esforço adicional entende-se o treinamento nas tarefas, pesquisas e transferência de conhecimento, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e/ou empresa por ele designada. Todos os produtos/resultados gerados no período de execução contratual são de propriedade da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA disponibilizar, minimamente, entre outros que podem ser solicitados: Registros dos chamados e seus históricos; Base de conhecimento cadastrada: FAQ's, procedimentos, scripts, etc; Gravações dos chamados (voz e tela).

2. DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS

2.1. Com o objetivo de melhor atender aos níveis crescentes de demanda por informações gerenciais de forma rápida, segura e confiável e disponibilizar a cada uma das unidades gestoras dos produtos um mecanismo de consulta a dados estatísticos acerca dos processos de atendimento, o CONTRATANTE exigirá da CONTRATADA a disponibilização de solução analítica OLAP (On-Line Analytical Processing) acessível através de interface Web, contendo de forma centralizada e atualizada os dados utilizadas pela CONTRATADA na prestação dos serviços, tais como de telefonia e de relacionamento, entre outros.

2.2. A solução analítica deverá contemplar painéis gerenciais (Dashboards) e relatórios dinâmicos, com flexibilização de escolha e detalhamento, para os principais indicadores definidos e necessários às equipes de gestão do CONTRATANTE.

2.3. Os painéis serão disponibilizados à alta gerência do CONTRATANTE, portanto, deverão apresentar de maneira consolidada e de fácil percepção os principais indicadores necessários à tomada de decisões.

2.4. A CONTRATADA deverá prever o fornecimento de capacitação para os usuários da solução analítica.

2.5. A CONTRATADA deverá prever o fornecimento de acesso diário aos dados utilizados pela CONTRATADA na prestação dos serviços, por meio de acesso direto às bases de dados dos sistemas utilizados ou de rotinas de exportação de dados em formato aberto (CSV), para fins de realização de análises e auditorias por parte da equipe interna da CONTRATANTE.

2.6. A CONTRATADA deverá prever o fornecimento de acesso diário aos dados utilizados pela CONTRATADA na prestação dos serviços, por meio de acesso direto às bases de dados dos sistemas utilizados ou por meio de rotinas de exportação de dados em formato aberto (CSV), para fins de realização de análises e auditorias por parte da equipe interna da CONTRATANTE.

2.7. A CONTRATADA deverá fornecer informações de modelagem e descrição dos metadados relativos aos dados fornecidos.

2.8. A CONTRATADA terá 30 (trinta) dias para implementar a solução analítica e prover o acesso aos dados, contados a partir da data final de estabilização dos serviços, ou seja, após o 90º dia de operação dos serviços.

2.9. A CONTRATADA deverá prever o fornecimento do hardware, software e consultoria necessários à elaboração e implantação da solução analítica e para prover o acesso aos dados.

2.10. Todos os custos relacionados à construção e disponibilização da solução analítica e ao provimento do acesso aos dados deverão estar contemplados na proposta comercial.

3. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

3.1. A CONTRATADA deverá assegurar o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da CONTRATANTE, e adotar todas as providências necessárias para garantir sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços previstos neste TR, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito.

3.2. A CONTRATADA deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria, em especial os em face do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades.

3.3. Para execução das atividades da Central de Atendimento, deverão ser observados os seguintes pontos:

3.3.1. Controle de acesso: o acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas. A CONTRATADA deverá prover segurança por meio de identificação individual dos atendentes, supervisores e gerentes utilizando a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, de forma a garantir que todas as ações efetuadas sejam de responsabilidade do funcionário da CONTRATADA.

3.3.2. Propriedade e uso das informações: todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal da CONTRATANTE. Toda informação originária da prestação dos serviços de tele atendimento deverá ser disponibilizada somente pela CONTRATANTE e a quem ela determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.

3.4. Visando resguardar o sigilo das informações a que vierem a ter acesso a CONTRATADA e seus funcionários alocados para a prestação dos serviços, será obrigatória a assinatura de termo de responsabilidade quanto à confidencialidade das informações, como condição ao início efetivo na prestação dos serviços.

3.5. A CONTRATADA e toda a equipe envolvida na prestação dos serviços deverão obedecer às regras de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE.

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

3.6.1. A CONTRATADA deverá comunicar tempestivamente à CONTRATANTE os dados do funcionários demitidos/dispensados; Os acessos a ambientes e sistemas deverão ser imediatamente revogados; e O funcionário deverá ter seu crachá recolhido e inutilizado.

3.6.2. A CONTRATANTE deve possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas da CONTRATADA, relacionados com a prestação de serviço à CONTRATANTE.

3.6.3. A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos e incêndios.

3.6.4. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Contingência dos serviços, envolvendo componentes críticos (tais como: URA, DAC, Central Telefônica, links, instalações físicas, servidores, entre outros) e de infraestrutura (tais como: acidentes, greves, interrupção no fornecimento de energia, falha em serviço de telefonia, deslizamentos/desmoramentos, incêndio, problemas com água/esgoto, entre outras situações), de forma a garantir a continuidade dos atendimentos.

3.6.5. Não deve ser permitida a utilização de dispositivos de armazenamento removíveis ou impressoras (sejam locais ou remotas) em estações de trabalho utilizadas no âmbito da prestação do serviço, salvo em casos justificados e devidamente autorizados pela CONTRATANTE.

3.6.6. A utilização de sistema de correio eletrônico ou qualquer outra ferramenta de transmissão de dados nos equipamentos deve ser restrita ao âmbito da prestação de serviço, e de acordo com anuência da CONTRATANTE, para os equipamentos que acessam sistemas e aplicativos da CONTRATANTE.

3.6.7. A transmissão de arquivos executáveis, compactados ou não, anexados a mensagens de correio eletrônico não será permitida.

3.6.8. Arquivos anexados em mensagens recebidas somente devem ser abertos se forem imagens ou documentos, nos formatos utilizados internamente, compactados ou não.

3.7. Devem ser repassadas à CONTRATANTE as mensagens de correio eletrônico que possam representar ameaça a ativos de informação. Além dos itens de segurança citados acima, a CONTRATADA deverá providenciar também:

3.7.1. Proteção do setup dos microcomputadores com senha. A senha de setup deve ser utilizada exclusivamente pela área de suporte de TI;

3.7.2. Portas USB bloqueadas para equipamentos de memória (pendrive, cartão de memória) e de conectividade (modem 3G) e similares;

3.7.3. Gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento bloqueada em portas USB; Portas wi-fi e bluetooth desabilitadas;

3.7.4. Cada teleatendente deve possuir login e senha individuais de acesso à sessão de usuário do Sistema Operacional;

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

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

3.7.7. As opções de gravação de arquivo dos navegadores devem estar desabilitadas; A senha de administrador deve ser restrita aos responsáveis pelo suporte de TI;

3.7.8. Todos os aplicativos utilizados pelos teleatendentes devem ser disponibilizados na área de trabalho (desktop) do computador;

3.7.9. Aplicativos do tipo <bloco de notas – notepad= devem ter a função de gravação de arquivo desabilitada;

3.7.10. Os equipamentos da área de teleatendimento não devem ter acesso a impressoras;

3.7.11. Sistemas de mensagens instantâneas na área de teleatendimento devem ter o acesso bloqueado para usuários de domínios externos à Central de Atendimento;

3.7.12. Todos os equipamentos devem possuir antivírus instalado e atualizado;

3.7.13. O uso de canetas e outros acessórios que possibilitem gravação de imagem, vídeo e de som não é permitido;

3.7.14. Não possibilitar ao teleatendente acessar pastas e arquivos compartilhados na rede;

3.7.15. Arquivos necessários a treinamento, orientação, informações diversas relativas à operação da central devem ser disponibilizadas em portal web no ambiente intranet;

3.7.16. O acesso aos demais sites de Internet, com exceção do site da CONTRATANTE e demais sites autorizados pela CONTRATANTE, deverão ser bloqueados nos equipamentos do teleatendimento.

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

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

3.7.19. Os equipamentos utilizados no âmbito da prestação de serviço devem possuir relógio sincronizado com uma fonte de referência confiável.

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

3.7.21. A CONTRATADA deverá estruturar ambiente segregado, sem intercalação com atendimento de outros clientes, de modo que quaisquer dos recursos de tecnologia da informação utilizados não poderão ser compartilhados por terceiros, o que inclui equipamentos de infraestrutura de rede, servidores, bem como mecanismos de backup e fitas utilizados.

3.7.22. A CONTRATANTE poderá realizar ação de verificação da segurança das informações na Central periodicamente, com o objetivo de verificar o atendimento das exigências citadas.

3.7.23. As estações de trabalho e servidores utilizados no âmbito da prestação do serviço devem possuir sistema antivírus e firewall devidamente habilitados e atualizados.

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

3.7.25. A CONTRATADA deve fornecer os mecanismos (hardware e software) necessários para implementar o devido controle do tráfego dos dados originados ou destinados a equipamentos utilizados no âmbito da prestação do serviço.

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

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

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

3.7.29. Os privilégios de acesso devem ser revogados quando a execução das atividades for suspensa ou concluída, bem como nos casos de afastamento, substituição de pessoal, em caso de suspeita de conduta indevida por parte do teleatendente ou por solicitação da CONTRATANTE.

3.7.30. Além dos itens de segurança listados acima, a CONTRATANTE poderá solicitar outras medidas que julgar pertinentes, visando aumentar a segurança das informações na Central.

**ANEXO III - REQUISITOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA
PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

ANEXO III - REQUISITOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Preliminar nº 49/2023, não podendo se desassociar deste.

1. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA INFRAESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA

1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar as condições de infraestrutura física da Central de Atendimento para a efetiva e adequada prestação dos serviços, constituindo estrutura própria com ambiente exclusivamente destinado a execução dos serviços contratados da Central de Atendimento, composta de instalações físicas modernas e mobiliários adequados, hardwares, softwares, equipamentos de rede local e informática, visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços.

1.2. As instalações da CONTRATADA podem constituir-se em qualquer localidade da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno – RIDE, instituída pela Lei Complementar nº 94/98, na distância máxima de 50 quilômetros, a partir da sede do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania na Esplanada dos Ministérios, localizado na Esplanada dos Ministérios, Bloco A, Brasília/DF - 70.054-906

1.3. A CONTRATANTE não fará nenhuma exigência em relação à marca ou ao modelo dos produtos utilizados pela CONTRATADA, sendo critério desta a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores, ficando os custos envolvidos por conta da CONTRATADA.

2. INFRAESTRUTURA FÍSICA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

2.1. A edificação deverá ser provida de acesso físico, instalações hidráulicas, sistema de refrigeração, controle de acesso, circuito fechado de televisão, sistema de energia e no-breaks, mobiliário e equipamentos de apoio, acústica, segurança do trabalho, projetos de layout e manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais, dentre outros, conforme requisitos a seguir:

2.1.1. Controle de Acesso – deverá ser previsto sistema completo de controle de acesso para administração do fluxo de pessoas nos recintos da Central de Atendimento. O software de controle deverá permitir a emissão de relatórios diversos para administração e subsídio à segurança da Central de Atendimento, devendo ser expedido relatório mensal com as entradas e saídas para conferência.

2.1.2. Acessibilidade – a CONTRATADA deverá disponibilizar edificação e estrutura interna como mobiliários, que atenda às normas de acessibilidade vigentes, incluindo aquelas federais, estaduais e municipais.

2.1.3. Instalações Hidráulicas – a CONTRATADA deverá disponibilizar o fornecimento de água potável, com capacidade efetiva de fornecimento nas condições de vazão necessárias à dimensão do empreendimento. Os equipamentos sanitários deverão ser dimensionados, observando-se a composição da população de usuários (masculino x feminino), recomendando-se a utilização de caixas de descarga com reservatório acoplado, observando a Norma Regulamentadora nº 24 do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE.

2.1.4. Sistema de Refrigeração – para a refrigeração dos ambientes, deverão ser observadas as recomendações da Portaria/MP/GM n.º 3.523, de 28 de agosto de 1998, Resolução ANVISA n.º 176, de 24 de outubro de 2000, ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, as NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar Condicionado para Conforto e a NBR 10080 – Instalações de Ar

Condicionado para Salas de Computadores e a NBR 10085 – Medição de Temperatura em Condicionamento de Ar.

2.1.5. Circuito Fechado de Televisão – o CFTV digital será utilizado na Central de Atendimento para registro e acompanhamento de imagens, em tempo real, com acessos por vários pontos remotos que permitam a visualização completa da Central de Atendimento, exceto em ambientes privados, como banheiros, com possibilidade de acesso remoto via WEB.

2.1.6. A Contratada deverá implantar no sítio serviço de vigilância armada 24 (vinte e quatro) horas, 07 (sete) dias por semana, sem interrupção;

2.1.7. A Contratada deverá manter postos permanentes de Brigada de Incêndio nos locais de prestação de serviço, 24 (vinte e quatro) horas, 07 (sete) dias por semana, sem interrupção;

2.2. A CONTRATANTE deverá possuir acesso integral às imagens do CFTV através de permissão individual para os colaboradores que designar, incluindo as gravações que deverão ser mantidas por 90 (noventa) dias, ao mínimo.

2.3. Rede Física e Lógica – a rede física e lógica da CONTRATADA deverá ser suportada por sistema de cabeamento estruturado com protocolo TCP/IP, com utilização de equipamentos ativos de rede (switches) com qualidade de serviço para atendimento de voz sobre IP. Ainda, deve possuir conexão à Internet (Web), permitindo aos administradores, técnicos de suporte e outras pessoas autorizadas, o acesso às informações e relatórios, cuja conexão será controlada por identificação de usuários e senhas, com acesso diferenciado, o qual será especificado no momento de cadastramento dos usuários. A rede de acesso deverá permitir segregação por funções dentro do Atendimento.

2.4. Link de comunicação – a CONTRATADA deverá prover a comunicação de dados privativo (requisito de segurança de TI da CONTRATANTE), principal e redundância, entre o ambiente da Central de Atendimento e o ambiente de TI da CONTRATANTE para acesso sistema de gestão de atendimento, monitoramento da operação por meio do acesso às gravações de voz e tela, entre outros. Eventual necessidade de instalação de equipamentos de modo a permitir a interconexão com a rede de dados da CONTRATANTE (gateway) e seus custos de operação será responsabilidade da CONTRATADA. Todos os custos de implantação e utilização do link correrão por conta da CONTRATADA. Para referência da proponente, o contrato vigente utiliza link primário de 30Mb/s e redundância de 10 Mb/s, protocolo MPLS com criptografia entre os gateways.

2.5. A CONTRATADA deverá prover sistema ininterrupto de energia com as seguintes características mínimas:

2.5.1. Disponibilização contínua de energia elétrica, com instalações modernas, incluindo No-Break e Grupo Motor-Gerador para suportar o funcionamento da plataforma de comunicação e todos os equipamentos das posições de atendimento, considerados os requisitos ambientais e normas locais em relação a ruído e fumaça, que assegure disponibilização contínua de energia.

2.5.2. Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho em conformidade com NBR 5413 – Iluminância de interiores.

2.5.3. Instalações elétricas conforme NBR-5410 – Instalações Elétricas de Baixa Tensão;

2.5.4. Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas (SPDA) atendendo à NBR 5419 – Proteção de estruturas contra descargas atmosféricas.

2.5.5. Mobiliário e Equipamentos de Apoio – todo o mobiliário necessário será fornecido pela CONTRATADA e deverá atender aos requisitos previstos na Portaria nº 09 do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007, que aprova o Apêndice II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing.

2.6. Os serviços de Teleatendimento Receptivo e Ativo e Gestão da Central de Atendimento serão

executados nas dependências da CONTRATADA e devem atender as seguintes características:

2.6.1. Sala de teleatendimento receptivo e telemarketing ativo projetada com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado, em conformidade com a NR-17/MTE;

2.6.2. Posições de Atendimento (PA) do tipo Box com regulagem de altura e equipadas com microcomputador e telefone, ou softphone, tipo hands-free;

2.6.3. Mesas isoladas e estrategicamente colocadas para os supervisores em função de seu grupo de atendentes, para facilitar as intervenções e orientações diretas;

2.6.4. Cadeiras ergonômicas, conforme NR-17/MTE;

2.6.5. Sala de descanso laboral intrajornada e pausas adequadamente mobiliada (poltronas, sofás, televisores e outros) para os atendentes e supervisores;

2.6.6. Sala de treinamento (laboratório de informática) que comporte no mínimo 30 pessoas, devidamente mobiliada e climatizada destinada a realização periódica de cursos de capacitação dos operadores, monitores, supervisores, agentes de treinamento e equipe de analistas, quando necessário. Essa sala será disponibilizada

2.6.7. Sempre que necessário e deverá estar equipada com todos os recursos de hipermídia (Datashow, Telão); microcomputador para cada participante com acesso à internet e aos sistemas necessários à operação; mesas e cadeiras; quadro branco; e toda infraestrutura necessária às capacitações.

2.6.8. Sala de treinamento (dinâmicas de grupo, seleções e integrações) que comporte no mínimo 50 pessoas, devidamente mobiliada e climatizada destinada a realização periódica de cursos de capacitação dos profissionais, quando necessário. Essa sala será disponibilizada sempre que necessário e deverá estar equipada com todos os recursos de hipermídia (Datashow, Telão, Caixa de som e microfones sem fio); cadeiras; quadro branco; e toda infraestrutura necessária às capacitações.

2.6.9. Espaço de refeitório para os funcionários da CONTRATADA alocados na operação dos serviços, em conformidade com NR-24/MTE.

2.6.10. Sala de reunião mobiliada e equipada para reuniões administrativas, operacionais e eventual utilização da CONTRATANTE em ações de divulgação, eventos e outros, com capacidade para 20 (vinte) lugares, dispondo de projetor ou televisor com 65 polegadas ou superior;

2.6.11. Sala de apoio à CONTRATANTE mobiliada e equipada para suporte à fiscalização operacional do contrato, com capacidade para 2 (duas) estações de trabalho, mesa de reunião para 4 (quatro) lugares e projetor ou televisor com 50 polegadas ou superior;

2.6.12. Ambientes e mobiliários independentes e apropriados a cada categoria de serviços e seus profissionais alocados;

2.6.13. Todos os ambientes deverão estar identificados conforme NBR 9050:2004;

2.6.14. Os ambientes de atendimento deverão ser segmentados pela divisão física e isolamento acústico conforme o tipo de serviço: generalista, especialistas e BackOffice ; podendo ser compartilhado o mesmo ambiente para os tipos generalista e especialista.

2.6.15. Todos os ambientes de atendimento e staff segmentado (Salas de Atendimento, Sala de coordenação com visibilidade para a operação, Sala de Gerência, Sala de monitoria e Sala da Psicologia) deverão possuir segundo controle de acesso através de dispositivos tecnológicos biométricos que garantam a presença apenas dos profissionais e supervisores nas salas específicas;

2.6.16. Armário individual com chave para os profissionais de atendimento e supervisão, para guarda de pertences e objetos particulares, com o objetivo de impedir que objetos sejam levados para o ambiente de trabalho, assegurando sua organização e segurança; e

2.6.17. Demais equipamentos de apoio necessários à operacionalização e administração.

2.6.18. Acústica – para segurança e conforto acústico, deverão ser seguidos os preceitos da NR 15 – Atividades e Operações Insalubres, NR 17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing, NBR 10152 – Nível de Ruído para Conforto Acústico e NB 101 – Tratamento Acústico em Recintos Fechados.

2.6.19. Segurança Contra Incêndios – as condições de segurança do trabalho deverão atender integralmente à NR 23 – Proteção Contra Incêndios, além dos normativos do Corpo de Bombeiros.

2.6.20. A CONTRATADA deverá prover todos e quaisquer serviços de manutenção dos sistemas civis, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, de rede lógica, equipamentos (informáticos ou não), nobreak, ar condicionado, de incêndio, elevadores, carpintaria, marcenaria, serralheria e chaveiro.

2.6.21. Também será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de serviços gerais de apoio, tais como de limpeza e conservação, vigilância, copa, técnico de equipamentos de ar condicionado, água, luz, telefone e elevadores.

3. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E DE TELECOMUNICAÇÃO

3.1. As especificações tecnológicas se resumem aos elementos negociais e técnicos essenciais ao perfeito funcionamento da Central de Atendimento para equalização das propostas, garantia mínima dos serviços, não constituindo-se em contratação de tecnologia da informação pois seu objeto principal envolve o atendimento de usuários através de execução indireta, sendo permitido à CONTRATADA disponibilizar o máximo de serviços automatizados viáveis, mantidas as condições de acolhimento, inter-relação humana, proteção de direitos humanos e privacidade das vítimas, aprovados pela CONTRATANTE.

3.2. A CONTRATADA deverá prover na Central de Atendimento completa infraestrutura de telecomunicação, incluindo linhas de comunicação para realização dos atendimentos ativos e receptivos, composta de plataforma de comunicação de solução tecnológica e de recursos de integração que utilizem tecnologia de ponta, conforme os requisitos e exigências elencadas neste Termo de Referência.

3.3. Os custos da infraestrutura de comunicações e das ligações receptivas e ativas realizadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive link de dados, troncos de telefonia de acesso local, conexão à internet e outros.

3.4. O custo de interconexão e integração com a solução de telefonia utilizada pela CONTRATANTE, no atendimento presencial, será por conta da CONTRATADA.

3.5. Será de responsabilidade da CONTRATADA, a manutenção e atualização tecnológica dos equipamentos e infraestrutura de telecomunicação utilizados na Central de Atendimento, devendo os eventuais custos com a manutenção e atualização estarem previstos na planilha de custos e formação de preços da utilização dos serviços.

3.6. Deverá atender às exigências contidas na Lei Geral de Telecomunicações – LGT (Lei n.º 9.472 de 16/07/1997), regulamentos da Anatel, normas ABNT e recomendações da ITU-T aplicáveis (série Y).

3.7. O sistema deverá utilizar o protocolo IP para o transporte de mídia e utilizar codecs de compressão de voz baseada em GSM, ULAW, ALAW, G729, G722, com gravação em formato GSM de baixa perda ou outro formato superior.

3.8. Deverá possuir capacidade de realizar chamadas de vídeo on line entre usuário e atendente, mediante prévio cadastro e autorização do usuário, com uso de duplo fator de autenticação.

3.9. A CONTRATADA deverá dispor de componente de interconexão para chamadas de vídeo, sendo

responsável pela documentação e interface de conexão do sistema da CONTRATANTE para realização das chamadas de vídeo, cabendo o desenvolvimento da aplicação de interconexão à CONTRATANTE.

3.10. A CONTRATADA deverá dispor de componente de interconexão com aplicações comerciais de chamadas de vídeo, de ampla distribuição em lojas de aplicativos e licença gratuita, integrado aos controles anti-trote da plataforma de comunicação telefônica.

3.11. A arquitetura da plataforma de comunicação para a Central de Atendimento, deverá possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e possuir as seguintes características:

- 3.11.1. Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;
- 3.11.2. Capacidade de migração para um hardware de plataforma de melhor desempenho;
- 3.11.3. Escalabilidade dos componentes da Central de Atendimento nos seguintes aspectos:
- 3.11.4. Capacidade de processamento;
- 3.11.5. Armazenamento de dados;
- 3.11.6. Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;
- 3.11.7. Acréscimo do número de relatórios contemplados;
- 3.11.8. Capacidade de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade da Central de Atendimento;
- 3.11.9. Capacidade de integração com os sistemas de atendimento utilizados pela CONTRATANTE;
- 3.11.10. Capacidade de administração remota, por intermédio de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle de aplicações;

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

3.13. Possibilitar recursos para integração com sistemas existentes ou outros sistemas de terceiros;

3.14. Possibilitar a comunicação via VoIP (Voice over Internet Protocol), visando a comunicação entre localidades geográficas da CONTRATANTE, através de protocolo SIP (Session Internet Protocol);

3.15. O hardware e o software da plataforma de comunicação deverão ser projetados de forma integrada para atender todas chamadas sem perdas ou desconexões.

3.16. O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) a ser disponibilizado pela CONTRATADA deverá possuir, para iniciar, no mínimo, sem prejuízo de outras funcionalidades indicadas pela CONTRATANTE as seguintes funcionalidades:

- 3.16.1. Módulo de integração com a URA (Unidade de Resposta Audível);
- 3.16.2. Módulo de integração com o Sistema de Gestão de Atendimento;
- 3.16.3. Possuir comunicação de voz e dados via protocolo IP (Internet Protocol);
- 3.16.4. Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;
- 3.16.5. Capacidade para que todos os parâmetros do atendente, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física da PA;
- 3.16.5. Possibilitar que o operador digite códigos de motivo no aparelho para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho;
- 3.16.6. Atender as chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos;

- 3.16.7. Ao mesmo tempo em que processa as chamadas, o DAC deve fornecer ao supervisor informações em tempo real sobre o tráfego na rede;
- 3.16.7. Possibilitar colocar usuários preferenciais em filas específicas;
- 3.16.8. Capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
- 3.16.9. Capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um Atendente;
- 3.16.10. Capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;
- 3.16.11. Capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;
- 3.16.12. Permitir ao atendente visualizar o desempenho tanto individual (nome do atendente, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) no display do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento;
- 3.16.13. Permitir ao Supervisor visualizar na tela do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento, informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) e dos atendentes (quantidades de atendentes livres, em atendimento, em pausa e em pós-atendimento);
- 3.16.14. Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminara consulta;
- 3.16.15. Possuir interface de música ou mensagem para chamadas em espera;
- 3.16.16. Permitir transferência entre atendentes por conexão ou por conferência;
- 3.16.17. A gravação das mensagens para chamada em espera correrá, única e exclusivamente, às expensas da CONTRATADA, cujos custos devem estar contemplados na proposta.
- 3.16.18. Todas as gravações das fraseologias do DAC devem ser feitas em estúdio por locutor ou através de sistemas inteligentes de texto para voz, devendo, antes de colocadas em produção, serem submetidas à homologação da CONTRATANTE;
- 3.16.19. Vocalização de mensagens de status do serviço (ex.: todos os atendentes ocupados, sistema temporariamente indisponível, etc.); e
- 3.16.20. Possuir sistema de acesso remoto para o gerenciamento e/ou a manutenção, devendo estar previsto todo o hardware necessário para os acessos remotos, tais como modem e cabos.

3.17. A CONTRATADA deverá fornecer todos os componentes necessários à ativação do DAC, tais como fiação, protetores de linha, baterias, materiais de fixação e outros considerados necessários. A ativação de cada ponto de atendimento no DAC será de responsabilidade da CONTRATADA.

3.18. Os relatórios, além da periodicidade definida na Ordem de Serviço, poderão ser solicitados a qualquer tempo pela CONTRATANTE, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação. Quando na produção de novos relatórios os prazos serão acordados de comum acordo entre a Contratante e Contratada.

Relatórios básicos:

- 1) Quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas no DAC, em intervalo horário;
- 2) Quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas, em intervalo horário;
- 3) Quantidade, diária e mensal, de ligações abandonadas, até 20 segundos e posterior a 20 segundos, em intervalo horário;
- 4) Quantidade, diária e mensal, de ligações desviadas por transbordo, em intervalo horário;
- 5) Quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas em até k segundos, em que k é um número parametrizável;
- 6) Tempo médio de duração, diário e mensal, das ligações, em segundos, em intervalo horário;
- 7) Tempo médio, diário e mensal, por atendimento separado por serviço e situação sazonal, em segundos, em intervalo horário;

- 8) Quantidade, diária e mensal, de ligações em fila de espera, em intervalo horário;
- 9) Tempo médio, diário e mensal, de espera em fila, em segundos, em intervalo horário;
- 10) Quantidade, diária e mensal, de atendimentos mantidos em fila de espera por serviço e situação sazonal, por um tempo superior a k segundos, em que k é um número parametrizável;
- 11) Comparativos, diário e mensal, em intervalo horário, dos níveis de serviço estabelecidos neste TR com os efetivamente realizados.

3.19. Todos os relatórios deverão estar disponíveis à CONTRATANTE para consulta via Internet e em tempo real, com possibilidade de exportação para tabela eletrônica em formato XLS e CSV.

3.20. A ferramenta deve ser flexível de forma a permitir a escolha das informações que comporão cada relatório ou consulta conforme período desejado.

3.21. Cada relatório numérico deve ser apresentado junto a um gráfico para fácil visualização. Caso alguma informação esteja diretamente vinculada a uma meta estabelecida, deve-se demonstrar a comparação do realizado e a meta.

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

3.23. A Plataforma de Comunicação da CONTRATADA deverá possuir capacidade de múltiplos canais (meios) e estar preparada para prover capacidade de atendimento humano e automatizado (robotizado), de acordo com a demanda estimada pela CONTRATANTE, e acordo com o disposto neste Termo de Referência.

3.24. O software de Gerenciamento de Chamadas da CONTRATADA deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o equipamento DAC utilizado, e possuir as seguintes funcionalidades mínimas:

- 3.24.1. Deverá gerenciar todos os postos de atendimento, supervisão e grupos especialidades, gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, de maneira local ou remotamente;
- 3.24.2. Permitir, através de interface gráfica, o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento do sistema de gerenciamento de chamadas;
- 3.24.3. Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e não manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados;
- 3.24.4. Deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos Atendentes e Supervisores, grupo/especialidade, eventos, chamadas e navegação;
- 3.24.5. Deverão ser disponibilizados os relatórios históricos de Atendentes e Supervisores, sumários dos Atendentes e Supervisores, grupo/especialidade, eventos, chamadas e relatórios de navegação;
- 3.24.6. Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da CONTRATANTE e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA via WEB ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha para a CONTRATANTE;
- 3.24.7. O sistema de consulta e acompanhamento deverá ter a mesma origem da plataforma de comunicação – Sistema de Gerenciamento de Chamadas.
- 3.24.8. Essa base de dados não poderá ser manipulável, visando garantir a integridade dos dados.
- 3.24.9. Interface para envio de mensagens instantâneas individuais ou para grupo de atendentes, supervisores, coordenadores e gerentes;
- 3.24.10. Permitir aos supervisores e gerente(s) a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta. Essa função deverá permitir que os níveis superiores

escutem os inferiores irrestritamente. Para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre atendentes;

3.24.11. Permitir modos de escutas diferenciados, ou seja: restrita, onde o agente escutado não tome conhecimento da escuta; participativa, que permite a intervenção do supervisor na ligação sem que o usuário tome conhecimento; e a conferência, com a participação de pelo menos três agentes na mesma ligação (ex.: usuário, atendente e supervisor).

3.24.12. Permitir aos supervisores e gerente(s) realizar monitoria de qualidade dos atendimentos realizados através da eleição aleatória de chamadas dos atendentes e realizar a mensuração da qualidade no próprio sistema.

3.25. O sistema de gerenciamento de chamadas deverá ainda gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, tais como:

- Relatórios Consolidados;
- Registro de horários por operador: Chegada e saída;
- Bloqueios de repouso;
- Bloqueios de toalete;
- Bloqueios de serviços;
- Bloqueios para telefonema;
- Tempo pós-atendimento;
- Tempo médio de ligação, tempo ativo, maior tempo;
- Quantidade de atendimento por atendentes cadastrados;
- Histórico de cada ligação por atendente, registrando início e fim de cada ligação (sendo solicitado quando houver necessidade, assim como possibilidade de constatar se um atendente derrubou a ligação telefônica propositadamente);
- Quantidade diária de ligações atendidas, por atendente e/ou por grupo de atendentes;
- Quantidade diária de ligações repassadas ao atendente pelo discador e, porventura, não atendidas, bem como o detalhamento dos motivos do não atendimento;
- Quantidade de chamadas que foram recebidas da URA por período de atendimento;
- Quantidade de ligações não atendidas pelos atendentes (perdas) e os motivos;
- Percentual de eficiência em relação às ligações que foram recebidas da URA e as que foram atendidas;
- Relatório de grupo de atendentes;
- Relatório de pesquisa de satisfação;
- Quantidade de atendimentos realizados por cidade, estado, região geográfica e por categoria de atendimento; e
- Tópicos ou assuntos mais consultados nas bases de dados.

3.26. Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da CONTRATANTE, e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA, via Web ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha para a CONTRATANTE.

3.27. Os relatórios devem ser disponibilizados à CONTRATANTE nos intervalos mensais, mediante a comprovação dos serviços e indicadores e/ou quando solicitados.

3.28. Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e deve ser impossível manipular seus dados, de forma a garantir a integridade da informação.

3.29. O atendimento eletrônico corresponde às consultas automatizadas realizadas pela URA, bastando que o cidadão impute as informações solicitadas pelo sistema, selecionando-as e discando-as a partir de teclado telefônico.

3.30. As consultas automatizadas têm como finalidade o acesso a serviços da CONTRATANTE, que poderão estar residentes nas estruturas físicas ou em outra plataforma. Tais consultas deverão ser desenvolvidas e implementadas na URA pela CONTRATADA para funcionamento no início da operação da Central de Atendimento, a ser disponibilizado pela CONTRATADA 24 horas por dia, 7 dias por semana, utilizando-se de Árvore de Atendimento definida para cada área de negócio.

3.31. Os serviços automatizados poderão ser sugeridos pela CONTRATADA ou propostos pela CONTRATANTE devendo originar Documento de Desenho do Serviço e Plano de Implantação específico a ser aprovado pela CONTRATANTE.

3.32. Toda a troca de informações necessárias ao desenvolvimento das ferramentas será gerenciada e supervisionada pela CONTRATANTE, cabendo-lhe a homologação.

3.33. A seguir apresentam-se as características mínimas para a Unidade de Resposta Audível – URA:

- 3.33.1. Deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
- 3.33.2. Suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência);
- 3.33.3. A programação da URA (árvore de voz, fraseologia, etc.) deverá ser modificada sempre que se considerar necessária a alteração pela CONTRATANTE;
- 3.33.4. Capacidade, de acordo com a demanda futura, de ser integrada com os sistemas de atendimento, permitindo a inserção de mensagens pela equipe de operação da CONTRATANTE;
- 3.33.5. Capacidade, de acordo com a demanda futura, de reconhecimento de voz natural= por meio de implementação de software específico;
- 3.33.6. Reconhecimento de ligações roteadas do DAC para URA, tanto analógicas como digitais;
- 3.33.7. Possibilitar que os usuários da CONTRATANTE não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de cut through);
- 3.33.8. Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;
- 3.33.9. Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações;
- 3.33.10. Funcionalidade de atendimento eletrônico integrado com bases de dados ou aplicações externas da CONTRATANTE, sem a necessidade de atendimento humano.
- 3.33.11. Permitir a integração com bases de dados incluindo a possibilidade de o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania alterar as especificações dos serviços disponíveis na URA;
- 3.33.12. Possibilitar ao usuário do serviço que disque um determinado número de cifras (senhas, códigos, CPF, CNPJ, entre outros) para realização de consultas em banco de dados padrão SQL ou consultas em mainframe via gateway de acesso;
- 3.33.13. Permitir acesso remoto às tarefas de operação, configuração e supervisão a partir de qualquer máquina que esteja na rede da plataforma;
- 3.33.14. Dirigir a ligação do (a) usuário (a) chamador (a) diretamente para a hierarquia de menus e submenus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado;
- 3.33.15. Permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.

3.34. Árvore de Atendimento será construída pela CONTRATADA com o apoio e supervisão da CONTRATANTE e deverá ser utilizada na Central de Atendimento.

3.35. As gravações fraseológicas correrão às expensas da CONTRATADA, cujos custos deverão estar contemplados na proposta.

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

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

3.38. A URA deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de interagir via TCP/ IP, Socket e com banco de dados relacional por meio de consultas SQL.

3.39. Deverão estar disponíveis, no mínimo, os drives para banco de dados ORACLE, MS SQL SERVER, INFORMIX, MYSQL e POSTGRESQL;

3.40. A solução da URA deverá fornecer relatórios estatísticos baseados na utilização de cada serviço disponível, por períodos, além de relatórios sobre ocorrências de falhas em cada recurso do sistema.

3.41. Deverá ser possível efetuar o acesso on-line e a impressão desses relatórios por meio da Rede LAN, bem como a importação para planilhas eletrônicas de mercado (pelo menos nos formatos XLS e ODF), que permitam extrair dados de períodos compreendidos entre 01 (um) dia e 02 (dois) anos.

3.42. Os relatórios poderão ser solicitados a qualquer tempo pela CONTRATANTE, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação.

3.43. Se houver necessidade de incluir, alterar ou excluir algum relatório ou consulta, a responsabilidade de agir conforme as instruções da CONTRATANTE recai sobre a CONTRATADA. A definição das ações a serem tomadas e o prazo para execução serão estabelecidos pela CONTRATANTE.

3.44. Relatórios básicos da URA são:

- 1) Recursos ativos e inativos;
- 2) Quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas na URA, em intervalo horário;
- 3) Quantidade, diária e mensal, de ligações finalizadas na URA, detalhadas por tipo de serviço utilizado, em intervalo horário;
- 4) Quantidade, diária e mensal, de ligações não finalizadas na URA, com as especificações detalhadas dos motivos, em intervalo horário;
- 5) Quantidade, por hora, dia e mês, por canal de URA, de ligações com transações realizadas na URA e transferidas para o atendente, em intervalo horário;
- 6) Quantidade, por hora, dia e mês, de ligações com transações realizadas na URA, para cada tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore);
- 7) Quantidade, diária e mensal, de ligações transferidas pelo atendente para a URA, em intervalo horário (por atendente);
- 8) Quantidade, diária e mensal, de desconexões por timeout (com a indicação do respectivo ponto);
- 9) Quantidade, diária e mensal, de chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono);
- 10) Quantidade, diária e mensal, de chamadas abandonadas em até k segundos e após k segundos, em que k é um número parametrizável;
- 11) Relatório, diário e mensal, de falhas na conexão com a Rede local;

- 12) Relatório, diário e mensal, de falhas na conexão com o Servidor de Sistema;
- 13) Relatório, diário e mensal, de comunicação de inoperabilidade do Sistema do usuário;
- 14) Relatório, diário e mensal, de ponto de interrupção na fraseologia e na conexão do usuário;
- 15) Relatório, diário e mensal, de navegação;
- 16) Relatório, diário e mensal, por Automatic Number Identification (ANI).
- 17) Relatório, diário e mensal, por dados de URA;
- 18) Relatório, diário e mensal, de ligações terminadas pelo usuário;
- 19) Relatório, diário e mensal, de ligações desistentes e bloqueadas;
- 20) Relatório de tempo médio, diário e mensal, de retenção por tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore);
- 21) Relatório, diário e mensal, do número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem e ligações atendidas com sucesso; e
- 22) Disponibilidade dos troncos de telefonia conectados.

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

- 3.45.1. Ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
- 3.45.2. Capacidade de gravação de voz de todas as posições de atendimento e supervisores;
- 3.45.3. Permitir gravação seletiva utilizando seleção baseada em canal, data/hora, usuário/ramal e número do chamador;
- 3.45.4. Capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir de qualquer estação de operação, supervisão, monitoramento desde que informadas as chaves de pesquisa, tais como número chamador, identificação do usuário, identificação do operador/supervisor/monitor/outros, períodos, número do ramal ou tronco;
- 3.45.5. Manter arquivo das gravações armazenadas de modo on-line por período mínimo de noventa dias, contados a partir da data de gravação de cada atendimento;
- 3.45.6. Manter arquivo das gravações armazenadas de modo off-line (sob demanda ou arquivo morto) durante todo o período de execução contratual;
- 3.45.7. Permitir que todos os acessos ao gravador, pelos empregados da CONTRATADA, sejam limitados de acordo com suas atribuições, vinculado aos níveis de gerenciamento e com mecanismos de segurança contra acessos indevidos;
- 3.45.8. Funcionar de forma ininterrupta de acordo com o funcionamento da Central de Atendimento;
- 3.45.9. O gravador deverá iniciar o funcionamento do sistema sem a necessidade de intervenção técnica, comandos específicos ou senhas de acesso, no caso de reinicialização por falta de alimentação elétrica;
- 3.45.10. Os recursos de gravação não poderão impedir ou interferir em nenhuma outra facilidade de comunicação existente no PABX;
- 3.45.11. A reprodução ou exportação dos arquivos gravados deverá ser em formatos abertos compatíveis com softwares reprodutores de licenciamento livre; e
- 3.45.12. Possibilitar armazenamento das gravações temporariamente em disco rígido no servidor de gravação e definitivamente em unidades de armazenamento que mantenham a integridade e perenidade dos dados, incluindo seu armazenamento com duplicidade em localidade indicada pela CONTRATANTE e outra a critério da CONTRATADA.

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

- 3.46.1. Ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC, permitindo à CONTRATANTE realizar auditoria e avaliação da qualidade dos atendimentos;

3.46.2. Capacidade de gravação de tela, sob demanda por parte da CONTRATANTE, no momento do atendimento de uma chamada pelo atendente. As imagens de tela deverão ser capturadas em intervalos de tempo predefinidos, sendo encaminhadas para armazenamento nos servidores da plataforma;

3.46.3. Permitir as gravações de tela sob demanda concatenadas com a gravação de voz da chamada e a consulta e reprodução das gravações de tela e voz, simultaneamente, na monitoria de qualidade; e

3.46.4. Capacidade de habilitação e configuração da gravação de tela de 100% de atendimento das chamadas do atendente ou do grupo de atendimento/especialidade.

3.46.5. Permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações de voz e tela via acesso WEB, possibilitando, assim, o acompanhamento do status das gravações fora do ambiente de trabalho;

3.46.6. Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação de voz e tela deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows ou Linux;

3.46.7. Por meio de controle de permissão de acesso, a CONTRATADA deverá realizar manutenção remota, a partir de qualquer estação de trabalho, conectada via redes LANs e WANs;

3.47. A Consulta aos arquivos das gravações de voz e tela armazenadas no banco de dados deverá possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta:

3.47.1. Data e hora inicial, data e hora final, teleatendente, grupo DAC, PA, ramal, descrição, origem ou destino das gravações;

3.47.2. Deverá ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução em kit multimídia;

3.47.3. As gravações de voz e tela deverão ser efetuadas full-time e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias on-line e

por prazo de toda vigência contratual na forma off-line (backup) em duplicidade, uma sob custódia da CONTRATADA e ou da CONTRATANTE.

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

3.47.5. Permitir a geração de dados para sistemas de monitoramento de custos, gerando relatórios em português do Brasil;

3.47.6. Ser totalmente compatível com integração total com o DAC;

3.47.7. Dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas por meio dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo, no mínimo, número do assinante chamado em ligação local, DDD e DDI, número do ramal que originou a chamada, número de ligações por unidade da federação, data de início e fim da chamada, hora de início e fim da chamada e duração da chamada;

3.47.8. Efetuar a remessa dos registros, em tempo real, de todas as chamadas;

3.47.9. Gravar o registro em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos registros deverão ser preservados com total integridade; e

3.47.10. Permitir agendamento da emissão e impressão automática de relatórios, emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, e envio de relatórios via correio eletrônico.

3.48. A plataforma de comunicação multisserviços IP da CONTRATADA deverá prover capacidade de CTI, de acordo com a demanda da CONTRATANTE, compondo um ambiente automatizado e beneficiando-se dos aplicativos e produtos resultantes da convergência entre voz e dados e deverá possuir as seguintes características:

- 3.48.1. O aplicativo CTI deverá possibilitar aos atendentes e supervisores, no momento do atendimento, consulta de informações sobre o usuário por meio da integração com o sistema de gestão de atendimento;
- 3.48.2. Permitir a realização de consultas ao sistema de gestão de atendimento da CONTRATADA ou aos sistemas corporativos da CONTRATANTE para tomada de decisão da URA baseada nas informações coletadas;
- 3.48.3. Possibilitar a identificação do usuário a partir do número chamador para consultas ao sistema de gestão de atendimento da CONTRATADA ou aos sistemas corporativos da CONTRATANTE para tomada de decisão da URA baseada nas informações coletadas.

4. SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC, NAS MODALIDADES LOCAL, LONGA DISTÂNCIA NACIONAL – LDN

4.1. O fornecimento da infraestrutura de comunicação inclui o Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC e na modalidade Discagem Direta Gratuita DDG utilizando os TRIDÍGITO 100, nas modalidades Local e Longa Distância Nacional – LDN, Fixo e Móvel, para utilização na Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos – Disque 100.

4.2. A CONTRATADA deverá prever e fornecer todos os demais itens de infraestrutura de comunicação, necessárias para o pleno funcionamento do serviço contratado, entre eles: troncos de Entrada, Saída e Interligações Digitais (E1) uni/bidirecionais, chamadas diretamente nos ramais (Discagem Direta a Ramal – DDR), e outros.

4.3. A solução a ser fornecida deverá ser dimensionada para evitar chamadas perdidas por indisponibilidade ou congestionamento e proporcionar qualidade no serviço telefônico.

4.4. Os serviços na modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG), com redirecionamento das ligações do tridígito 100, deverá possibilitar o recebimento de ligações telefônicas locais e LDN, originadas de terminais telefônicos fixos e móveis, sendo destinados à Central de Teleatendimento do serviço de utilidade pública.

4.5. A prestadora de serviços de telecomunicações da CONTRATADA será responsável por concentrar o encaminhamento das chamadas com destino ao tridígito para o tronco local da Central de Atendimento, independente da operadora de origem da chamada.

5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.1. A solução para pesquisa de satisfação a ser disponibilizada pela CONTRATADA tem como objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Atendimento e deve ter as seguintes características:

- 5.1.1. Todos os atendimentos devem ser direcionados para pesquisa de satisfação, a solução deve permitir a análise de todos;
- 5.1.2. Permitir a criação de um questionário de pesquisa;
- 5.1.3. Possibilitar a criação de uma pesquisa por meio de divulgação ativa;
- 5.1.4. Disponibilizar tela de instruções ao atendente sobre como abordar o usuário para participar da pesquisa ao final do atendimento;
- 5.1.5. Possuir interação com a URA, permitindo a transferência para o atendimento eletrônico, no momento do aceite do usuário ao participar da pesquisa;
- 5.1.6. Permitir que as notas digitadas pelo usuário sejam inseridas em um banco de dados para compor relatórios contendo os resultados das pesquisas.

5.2. A CONTRATADA deverá elaborar programa a ser aprovado pela CONTRATANTE de cada atendimento para realização periódica de pesquisa de satisfação, o qual contemplará o método de seleção de amostragem a ser utilizado, bem como todo processo de aplicação e compilação de resultados.

A alteração da periodicidade e do instrumento da realização da pesquisa ficará a critério da CONTRATANTE.

6. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

6.1. A CONTRATADA deverá possuir Política de Segurança da Informação, devidamente certificados no padrão de Sistemas de Gestão de Segurança da Informação - ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 ou ABNT NBR ISO/IEC 27001:2022, de forma a garantir a integridade, privacidade e confidencialidade dos seus dados, dos dados dos (as) cidadãos (ãs) e do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. A segurança da informação deverá incluir procedimentos para controle do acesso à informação, procedimentos para proteção de dados e voz e procedimentos para realização de troca de dados;

6.2. A CONTRATADA deverá criar e prover solução de segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes no gerenciamento do PABX / DAC, no software de atendimento e na URA configurados em regime de alta disponibilidade;

6.3. A CONTRATADA deverá contar com sistemas de segurança, tais como:

- Firewall baseado em hardware;
- Controle de acesso por senha / políce (sistema de segurança).
- A CONTRATADA deverá prover segurança, por meio da utilização de identificação individual (ID) de todos os profissionais alocados na prestação dos serviços, definindo usuário e senha pessoal.
- A senha deverá ser alterada, no máximo, a cada 30 (trinta) dias. O login de todos os profissionais aos sistemas deve, obrigatoriamente, ocorrer com a identificação do usuário e senha;
- Em caso de três tentativas incorretas de acesso, a conta deve ser automaticamente bloqueada, bem como não deverá ser permitida duplicidade de login;
- Os profissionais com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha Termo de Confidencialidade. Para os colaboradores casuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em Acordo de Confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação;
- O termo ou acordo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverá conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações e senhas. Deve também ser expressa, claramente, a penalidade e o processo disciplinar formal caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho;
- Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados em caso de suspeita de conduta indevida por parte do profissional;

6.4. Para os casos de desligamento do profissional ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, serão adotados os seguintes procedimentos:

- Comunicação prévia ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania dos dados do profissional e da situação em questão;
- Os acessos do profissional desligado a ambientes e sistemas serão imediatamente cancelados pela CONTRATADA, que informará o assunto ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;

- Objetos utilizados no ambiente de trabalho pelo profissional desligado, que são de propriedade do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, deverão ser devolvidos para a CONTRATADA, que os realocará ou os devolverá ao Ministério, conforme o caso.
- Os empregados da CONTRATADA que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, devem ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos até o devido retorno;
- Na estrutura de rede da CONTRATADA, utilizada para a prestação dos serviços contratados, não poderão ocorrer desenvolvimento ou testes de quaisquer aplicativos;
- A CONTRATADA deverá realizar mensalmente a manutenção de <backups= (cópias de segurança) de todas as informações registradas, referentes aos registros (logs) dos atendimentos realizados. Ao final do Contrato, as mídias referentes aos dois últimos backups realizados serão entregues ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;
- A rede utilizada pelos funcionários deve permitir acesso restrito à internet, limitada a sites previamente definidos pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, com a participação da área de segurança. As estações utilizadas para acessar recursos do Ministério deverão permitir apenas a sua utilização por pessoas autorizadas a esse fim;
- Nas Estações de Trabalho ou Posições de Atendimento – PA's, utilizadas pelos (as) atendentes e analistas, não poderá haver drive de disco flexível, mídia ótica ou dispositivo USB habilitado, que permita o acesso à gravação e à leitura, salvo para usuários de manutenção autorizados;
- A CONTRATADA deverá utilizar sistema interno de segurança (circuito integrado de TV) que permita a gravação de todas as imagens, mesmo sob baixa ou nenhuma luminosidade (natural ou artificial), para o monitoramento de todos os pontos dos ambientes físicos que serão utilizados para a prestação dos serviços contratados. As imagens, em tempo real, poderão ser, mediante solicitação do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, distribuídas na Intranet, com acesso liberado mediante usuário e senha personalizada;
- A CONTRATADA deverá encaminhar, conforme solicitação expressa, ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania banco de dados (Backup), atualizado, com todo conjunto de informações registradas no sistema informatizado utilizado pela Central do Disque 100.

6.5. No que se refere a contratação ou a substituição a CONTRATADA terá que manter serviço em conjunto com a CONTRATANTE, que vai interagir e acompanhar as atividades de recrutamento, seleção e contratação garantindo a adequação ao perfil profissional e às condições operacionais da Central de Atendimento do Disque 100.

7. CONDIÇÕES DE CONTINGÊNCIA

7.1. Para que os serviços descritos neste Termo de Referência não sofram solução de descontinuidade é exigido que a CONTRATADA providencie e disponibilize planos de contingência para as seguintes situações:

- Para o caso de movimento grevista direto (próprios colaboradores) e indireto (transportes ou terceiros) a CONTRATADA deverá apresentar Plano de Contingência, junto ao Plano de Implantação, que evite solução de descontinuidade dos serviços prestados, garantindo o funcionamento mínimo de 80% (oitenta por cento) do serviço de utilidade pública;
- A CONTRATADA deverá apresentar no plano de contingência, medida adequada que assegure o traslado de seus empregados ou execução de teletrabalho, no caso de paralisação do serviço de transporte coletivo, sem comprometimento das escalas de turnos de revezamento.
- A CONTRATADA poderá dispor de local de operação alternativo de contingenciamento, sem ônus

adicionais, com capacidade para prestação de, no mínimo, 90% (noventa por cento) da demanda de serviços, mantendo os mesmos padrões, originalmente contratados, de qualidade no atendimento e de estrutura física;

- Deverá ser mantida cópia de segurança interna e externa, de todas as informações registradas em função dos atendimentos realizados.
- As cópias de segurança (back-up) externa devem ser armazenadas em ambiente distinto do Centro de Processamento de Dados – CPD que irá gerar o back-up.

ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS

ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS

1. CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS

1.1. Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Preliminar nº 49/2023, não podendo se desassociar deste.

1.2. O Catálogo Preliminar de Serviços apresenta o detalhamento dos segmentos de serviço, modalidade, suas atividades, a quantidade estimada mensal de atividades necessárias para sua execução, associadas ao Cálculo do Tempo Médio de Conversação por Interações equivalente à CORRESPONDÊNCIA DE ATENDIMENTO UNITÁRIO (CAU), a classificação das atividades elegíveis ao ajuste do FATOR DE PRODUTIVIDADE e a estimativa quantitativa de USAs para a contratação. A descrição dos indicadores consta no ANEXO X – MEMÓRIA DE CÁLCULO.

1.3. O Catálogo Preliminar de Serviços apresentado abaixo será utilizado para a mensuração de Unidades de Serviço de Atendimento – USA, e iniciará a contratação com as seguintes atividades catalogadas por Segmento de Serviço:

1.4 Para a consecução do Catálogo Preliminar de Serviços, foram consideradas as médias dos indicados para o período de janeiro a dezembro de 2024, a fim de garantir a diversidade temporal que caracteriza o Disque 100 (campanhas temáticas, eventos de grande repercussão e datas específicas que alteram as volumetrias mensais).

TABELA 1 CATÁLOGO DE SERVIÇOS										
	SEGMENTO DO SERVIÇO	MODALIDADE	SERVIÇO/ATIVIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL DE ATIVIDADES DA CONTRATAÇÃO	TEMPO ESTIMADO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES (MÉDIA)	TEMPO ESTIMADO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES (TOTAL)	CAU (CORRESPONDÊNCIA DE ATENDIMENTO UNITÁRIO)	FP (FATOR DE PRODUTIVIDADE)	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA MENSAL	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA ANUAL
				(A)	(B)	(C) = (A x B)	(D)	(E)	(F) = (C / D) x (E)	(G) = (F x 12)
STHG	Telefone	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	105.316	372	39.177.552	372	1,00	105.316,00	1.263.792,00
STHG		Automatizado	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	1.007	41	41.287	41	0,25	251,75	3.021,00
STHG	Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET / REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	3.489	10	34.890	22	1,10	1.744,50	20.934,00
STHG			GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET / REDES SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA	522	26	13.572	22	1,10	678,60	8.143,20
STHG			GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL	12.870	31	398.970	22	1,10	19.948,50	239.382,00

			(APLICAÇÃO/INTERNET /REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA							
STHE	Telefone	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	11.361	1.395	15.848.595	1.395	1,00	11.361,00	136.332,00
STHE	Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET /REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	18	80	1.440	82	1,10	19,32	231,80
STHE			ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET /REDES SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA	37	78	2.886	82	1,10	38,71	464,58
STHE			ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET /REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	780	86	67.080	82	1,10	899,85	10.798,24
STHE	Videochamada	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (VIDEOCHAMADA) - MODALIDADE ASSISTIDA	17	352	5.984	352	1,10	18,70	224,40
STHE	Correio eletrônico ou físico	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (CORRESPONDÊNCIA) - MODALIDADE ASSISTIDA	84.235	1	84.235	1	1,10	92.658,50	1.111.902,00
SBHE	Telefone	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	65	454	29.510	454	1,00	65,00	780,00
SBHE	Tratamento	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TRATAMENTO) - MODALIDADE ASSISTIDA	34.500	622	21.459.000	622	1,10	37.950,00	455.400,00
SBHE	Presencial	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (PRESENCIAL) - MODALIDADE ASSISTIDA	16	7.339	117.424	7.339	2,50	40,00	480,00
SBHE	Ativo (telefone ou videochamada)	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE ASSISTIDA	1.727	1	1.727	1	1,10	1.899,70	22.796,40
SBHE		Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	10.543	1	10.543	1	0,20	2.108,60	25.303,20
SBHE	Reencaminhamento	Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (E-MAIL	524	1	524	1	0,20	104,80	1.257,60

			ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADO							
SSOH	Sessão de Apoio Psicológico Individual	Assistido	ESPECIALISTA - NÍVEL SUPERIOR	400	-	-	-	-	400	4.800,00
SSOH	Sessão de Apoio Psicológico Coletivo	Assistido	ESPECIALISTA - NÍVEL SUPERIOR	120	-	-	-	-	120	1.440,00
SSOH	Treinamento em Turmas	Assistido	ESPECIALISTA - NÍVEL SUPERIOR	180	-	-	-	-	180	2.160,00
									TOTAL	275.803,54
										3.309.642,42

1.5. A USA envolve todos os custos diretos e indiretos à prestação dos serviços tais como: mão de obra direta na realização da atividade e/ou atendimento, mão de obra indireta associada à gestão dos serviços, incluindo, mas não se limitando, ao acompanhamento de tráfego, gerência, coordenação, supervisão, operação, manutenção e suporte técnico, tecnologia, equipamentos, mobiliário, infraestrutura física e lógica, comunicações e material de escritório, dentre outros.

1.6. Os quantitativos estimados para cada uma das atividades poderão sofrer remanejamento entre as mesmas no decorrer da execução, em função das mudanças de estratégias da CONTRATANTE, priorização das tarefas/atividade, inclusão e/ou exclusão de sistemas/ações/programas do Ministério no escopo de atendimento ou da implantação de novas células, desde que não superem o total anual contratado em unidades de serviço para cada subitem contratado.

1.7. O quantitativo de UNIDADE DE SERVIÇO de cada atendimento concluído com sucesso será obtido automaticamente com base na razão entre o tempo efetivo do atendimento, ou interações, por tipo e modalidade e CAU do CATÁLOGO DE SERVIÇOS correspondente, e em seguida multiplicado pelo FATOR DE PRODUTIVIDADE respectivo.

1.8. O tempo médio de atendimento, ou interações, será obtido automaticamente a partir da média móvel dos tempos de todos os atendimentos com sucesso dos últimos dois meses e do mês referente do ano anterior para correção de sazonalidade, por exemplo, para a Ordem de Serviço do mês de dezembro de 2024 serão utilizados os dados de todos os atendimentos dos meses de novembro e outubro de 2024 e os dados do mês de dezembro de 2023. Os valores referência de tempo médio de atendimento, ou interações, será detalhado por serviço de atendimento: generalista, especialista e especializado. Os valores de tempo médio de atendimento se referem ao período de janeiro de 2024 a dezembro de 2024 para o atendimento em execução no contrato atual vigente. Esse valor será revisto de forma periódica, refletindo a inclusão/exclusão de atendimentos automatizados ativos e receptivos no contrato, respeitada a aplicação das demais regras estabelecidas na revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

1.9. Todos os valores de referência para correspondência unitária de atendimento (1 atendimento) serão aferidos com base na média móvel dos últimos 2 (dois) meses e o mês referente do ano anterior (ajuste de sazonalidade) dos quantitativos de atendimentos ativos e receptivos e seus respectivos tempos médios de atendimento (TMA) no SERVIÇOS, TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE correspondente. Esse valor será revisto de forma periódica, refletindo a inclusão/exclusão de atendimentos assistidos ativos e receptivos no contrato, sendo o TMA obtido do resultado do tempo total utilizado pelos atendentes desse nível no registro / tratamento / conclusão dessas demandas dividido pelo quantitativo total de demandas tratadas neste nível, respeitada a aplicação das demais regras estabelecidas na revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

1.10. Os valores em USA refletem a conclusão 1 (um) ATENDIMENTO de cada TIPO (Telefônico, SMS, Aplicação Internet, Redes Sociais, Whatsapp, Telegram, e-mail, presencial, entre outros) e MODALIDADE (assistida, automatizada) e são obtidos pela aplicação dos respectivos fatores de produtividade e tempo médio de atendimento ou número de interações médio relacionados

1.11. O Catálogo de Serviços poderá ser revisado a qualquer momento pela CONTRATANTE, podendo alterar, incluir ou excluir serviços, atividades, perfis, tempo de produtividade e outros parâmetros necessários. Portanto, o Catálogo apresenta uma desagregação não-exaustiva dos serviços para a Central de Atendimento Disque 100.

1.12. O resultado advindo do processo acima poderá, a critério da CONTRATANTE, ser incorporado ao Catálogo para utilização em demandas futuras.

1.13. Após o término de um ciclo de serviço mensal, a CONTRATADA poderá propor à CONTRATANTE a atualização do Catálogo. Se, por exemplo, uma determinada atividade vier a apresentar inaplicabilidade dos fatores de ajustes do que o originalmente previsto no Catálogo, esse processo permitirá medição mais precisa para demandas futuras. A CONTRATANTE poderá, assim, alterar determinado item no Catálogo, tanto por provocação da CONTRATADA, como por iniciativa própria.

1.14. O Catálogo só poderá ser atualizado antes do início de um ciclo de serviço mensal, isto é, o número de USAs não poderá ser atualizado retroativamente.

1.15. As quantidades de USA apresentadas no Catálogo Preliminar de Serviços, correspondem a estimativa inicial esperada, com base nas demandas dos serviços existentes.

1.16. Considerando que a USA é unidade padrão para todas as atividades, a quantidade de USAs estimadas para um determinado item poderá ser utilizada nos demais serviços de acordo com as demandas reais de atendimento da Central Disque 100.

**ANEXO V - CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS
PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO**

ANEXO V - CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO

1. Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Preliminar nº 49/2023, não podendo se desassociar deste.

DESCRIÇÃO DAS HABILIDADES E RESPONSABILIDADES POR PERFIL

CARGO	ATIVIDADES MÍNIMAS	DIMENSIONAMENTO	QUALIFICAÇÃO OBRIGATÓRIA
Atendente Generalista	Atendimentos diversos aos usuários dos serviços da Central de Atendimento, tais como: - Atender as ligações dos cidadãos ou terceiros, fornecendo informações e esclarecimentos concernentes a Central do Disque Direitos Humanos, de acordo com roteiros/procedimentos fornecidos pela Contratante; - Registrar os atendimentos realizados (sugestões, elogios, denúncia, reclamações, informações e retorno de demandas); - Sinalizar as situações que não tenham solução imediata à supervisora; - Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ ou correções; - Outras funções referentes à operação.	Dimensionamento a cargo da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço.	- Grau de escolaridade mínima: nível médio completo. Preferencialmente cursando ensino superior; - Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto; na linguagem escrita quanto na falada, boa audição; - Domínio da linguagem escrita em português; - Habilidades de argumentação; - Habilidades de atenção e paciência da escuta; - Comportamento ético; - Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto; - Conhecimento básico de Internet; - Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ Linux; - Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook; - Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.
Atendente Especialista	Atendimentos diversos aos usuários dos serviços da Central de Atendimento, tais como: Atender as ligações dos cidadãos, em especial aquelas com alto grau de complexidade, fornecendo informações e esclarecimentos	Dimensionamento a cargo da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço.	- Grau de escolaridade mínima: nível médio completo. Preferencialmente cursando ensino superior; - Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto; na linguagem escrita quanto na falada, boa audição; - Domínio da linguagem escrita em português;

	concernentes a Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos, de acordo com roteiros/procedimentos fornecidos pela Contratante; b. Registrar os atendimentos realizados (sugestões, elogios, denúncia, reclamações, informações e retorno de demandas); c. Sinalizar as situações que não tenham solução imediata à supervisora; d. Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ ou correções; e. Auxiliar os serviços de retaguarda (Back Office) quando determinado pela Contratante; f. Outras funções referentes à operação.		d. Habilidades de argumentação; e. Habilidades de atenção e paciência da escuta; f. Comportamento ético; g. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto; h. Conhecimento básico de Internet; i. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ Linux; j. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook; k. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.
Atendente Especialista Bilíngue	Atendimentos diversos aos usuários dos serviços da Central de Atendimento em outros idiomas além do português, tais como: a. Atender as ligações dos cidadãos, em especial aquelas com alto grau de complexidade, fornecendo informações e esclarecimentos concernentes a Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos, de acordo com roteiro/procedimentos fornecidos pela Contratante; b. Registrar os atendimentos realizados (sugestões, elogios, denúncia, reclamações, informações e retorno de demandas); c. Sinalizar as situações que não tenham solução imediata à supervisora; d. Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito	Dimensionamento a cargo da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço.	a. Conhecimento e fluência verbal em idioma estrangeiro: para atendimento em inglês e espanhol e; b. Conhecimento em comunicação por meio de linguagem de sinais LIBRAS, com certificado: para atendimento por videochamada. A qualificação será alocada com o atendimento correspondente. c. Grau de escolaridade mínima: nível médio completo em qualquer área de formação e com curso de línguas certificado pelo MEC. Preferencialmente cursando ensino superior; d. Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa audição; e. Domínio da linguagem escrita em português; f. Habilidades de argumentação; g. Habilidades de atenção e paciência da escuta; h. Comportamento ético i. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto

	de apontar melhorias e/ou correções; e. Auxiliar os serviços de retaguarda (Back office) quando determinado pela Contratante; f. Outras funções referentes à operação.		j. Conhecimento básico de Internet; k. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e Linux l. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook m. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimento rotineiros.
Monitor(a) de Atendimento	Monitorar a qualidade do atendimento da Central, tais como: a. Monitorar as ligações e avaliação da qualidade do atendimento, nos critérios estabelecidos pela Contratante; b. Acompanhar os indicadores da qualidade do atendimento; c. Fornecer feedback a todas aos operadores, nos critérios estabelecidos pela Contratante; d. Monitorar e avaliar as ligações constantes e trotes; e. Elaborar relatórios com as informações sobre os monitoramentos efetuados, tanto da qualidade do atendimento quanto dos trotes; f. Planejar e estabelecer metodologias de verificação e controle dos serviços, utilizando também as ferramentas de Inteligência de voz, segundo os critérios estabelecidos pela Contratante;	01 (um/uma) Monitor(a) de Atendimento proporcional para cada grupo de até 20 (vinte) atendentes alocados na operação.	a. Grau de escolaridade mínima: nível médio completo. Preferencialmente cursando ensino superior; b. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses; c. Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa audição; d. Domínio da linguagem escrita em português; e. Habilidades de argumentação; f. Habilidades de atenção e paciência da escuta; g. Comportamento ético; h. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto; i. Conhecimento básico de Internet; j. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ Linux; k. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook; l. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.
Supervisor(a) de Atendimento	Supervisionar o teleatendimento humano da Central, tais como: a. Acompanhar o desempenho dos atendentes e da qualidade do atendimento, em parceria com a equipe de monitoria; b. Monitorar o atendimento realizado pelos atendentes generalistas e especialistas em tempo real; c. Gerenciar a escala de trabalho;	01 (um/uma) Supervisor(a) de Atendimento proporcional para cada grupo de até 15 (quinze) atendentes alocados na operação;	a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC; b. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses; c. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados; d. Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa audição; e. Domínio da linguagem escrita em português.

	d. Esclarecer as dúvidas dos atendentes; e. Identificar as necessidades de treinamento; f. Apoiar todas as atividades referentes à capacitação da equipe, de acordo com os critérios e parâmetros definidos pela Contratante; g. Fornecer <i>feedback</i> e informações sobre procedimentos e processos de trabalho aos teleatendentes; h. Gerenciar o clima organizacional da equipe; i. Propor melhorias nos processos de atendimento; j. Atuar como atendente em situações de contingência; k. Outras funções referentes à supervisão da operação.		f. Habilidades de argumentação; g. Habilidades de atenção e paciência da escuta; h. Comportamento ético; i. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto j. Conhecimento básico de Internet; j. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e Linux; k. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook; l. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros; m. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados; n. Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal; o. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria clima organizacional; p. Técnicas de gestão de pessoas; q. Domínio dos sistemas/aplicativos de atendimento; r. Comportamento ético; s. Conhecimento das normativas voltadas à atividade de <i>contact</i> e atendimento.
Coordenador(a) de Operação	Coordenar o atendimento eletrônico e humano da Central e manutenção logística da operação, tais como: a. Propor e Implementar os procedimentos e processos de trabalho de acordo com o planejamento definido pela Contratante; b. Acompanhar e analisar os indicadores de performance do atendimento; c. Elaborar relatórios sobre a produtividade do atendimento; d. Acompanhar o dimensionamento dos recursos materiais e humanos para a	01 (um/uma) Coordenador(a) de Operação proporcional para cada grupo de até 200 (duzentos) atendentes alocados na operação.	a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC; b. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses; c. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados; d. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita; e. Habilidades de argumentação; f. Conhecimento de técnicas de gerenciamento de <i>contact center</i> g. Conhecimento técnico de métricas de <i>contact center</i>;

	manutenção da operação; e. Gerenciar as questões relacionadas aos recursos humanos, como o controle de absenteísmo, escalas de férias, rotatividade da equipe, processos de promoção profissional internos à operação, entre outras; f. Interagir com a operação visando manter a padronização dos procedimentos, garantindo a comunicação tempestiva para a disseminação da informação g. Acompanhar o encaminhamento adequado das ocorrências do teleatendimento; h. Prezar pela padronização dos procedimentos nas atividades de retaguarda; i. Acompanhar o funcionamento do atendimento eletrônico; j. Representar as demandas do atendimento junto as demais áreas da operação; k. Promover a interação entre a supervisão e a monitoria quanto ao monitoramento da qualidade do atendimento; l. Propor melhorias nos processos e protocolos de atendimento eletrônico e humano; m. Implementar as melhorias apontadas pela Contratante quanto ao atendimento eletrônico e humano n. Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.		h. Conhecimento básico de Internet; i. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows Linux; j. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook; k. Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal; l. Habilidades para gerenciar e administrar conflitos interpessoais melhoria do clima organizacional; m. Técnicas de gestão de pessoas; n. Domínio dos sistemas e aplicativos de atendimento disponibilizados pela Contratante; o. Facilidade com a utilização das ferramentas de inteligência de p. Comportamento ético; q. Conhecimento das normativas voltadas à atividade de <i>contact</i> e atendimento.
Analista de BackOffice Especializado	Realizar serviços de retaguarda e apoio à gestão da Central de Atendimento, tais como: a. Revisar, analisar, encaminhar e monitorar as demandas registradas no atendimento, de acordo com os fluxos	Dimensionamento a cargo da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço	a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC; b. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;

	e protocolos estabelecidos pela Contratante; b. Encaminhar as demandas revisadas e analisadas às autoridades, por meio de contato via telefone, fax, carta, formulário web, chat, vídeo chamada, etc., de acordo com os fluxos e protocolos estabelecidos pela Contratante; c. Realizar o monitoramento de denúncias; Acionar os órgãos de controle estabelecidos no fluxo de encaminhamento; Incluir informações sobre o monitoramento no sistema; Realizar buscas ativas até a conclusão total do monitoramento; d. Realizar contato com as áreas indicadas para obter informações acerca dos procedimentos tomados a partir do envio das demandas, a fim de monitorar a resolução das manifestações, conforme estabelecido pela Contratante; e. Realizar contatos com os serviços que compõem a rede de atendimento por meio de contato via telefone, fax, carta, formulário web, chat, vídeo chamada, etc., a fim de apoiar o monitoramento da rede; f. Preencher os relatórios referentes ao tratamento, encaminhamento e monitoramento das demandas e demais áreas do apoio à gestão; g. Elaborar relatórios de trabalho, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos; h. Reportar-se à Supervisão quanto à execução de todas as atividades de apoio à gestão; i. Organizar informações sobre os conteúdos disseminados no atendimento para a contínua atualização		c. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados; d. Desejável experiência nas atividades de atendimento em utilidade pública; e. Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e Linux; f. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook; g. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na boa redação, boa fluência verbal, boa dicção; h. Capacidade de avaliação e síntese i. Comportamento ético j. Habilidade de articulação, argumentação e interação com as áreas afins; k. Proatividade; l. Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços; m. Domínio de microinformática, software de produtividade, Inter Intranet. n. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros; o. Capacidade comportamental para atividades que exigem urgência
--	---	--	--

	dos bancos de informações e opinar sobre a sua melhoria; j. Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ou correções; j. Apoiar as atividades de capacitação definidas pela Contratante; k. Outras funções referentes à Retaguarda e apoio à gestão da operação.		
Supervisor(a) de <i>BackOffice</i>	Supervisionar serviços de BackOffice da Central de Atendimento, tais como: a. Executar as funções de supervisão de todas as atividades de BackOffice e apoio à gestão; b. Orientar os Agentes de BackOffice quanto às atividades a serem desempenhadas e à gestão de dados para melhor organização e registro das demandas; c. Gerenciamento do clima organizacional da equipe; d. Participar da elaboração dos planejamentos de trabalho junto com a Coordenação; e. Organizar as atividades, escalas e rotinas de BackOffice, incluindo fluxos de tratamento e elaboração de planos de trabalho para a equipe; f. Elaborar relatórios de trabalho e gerenciais, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos de acompanhamento dos serviços executados; g. Realizar contato com as áreas indicadas para obter informações acerca dos procedimentos tomados a partir do envio das demandas, a fim de monitorar a resolução das manifestações, conforme estabelecido pela Contratante;	01 (um/uma) Supervisor(a) de <i>BackOffice</i> para cada 20 (vinte) Analistas alocados na operação;	a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC; b. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses; c. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados; d. Capacidade de gerenciamento, monitoração, organização, com liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal; e. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria clima organizacional; f. Técnicas de gestão de pessoas; g. Desejável experiência nas atividades de atendimento em utilidade pública; h. Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e Linux i. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook; j. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na fala, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção; k. Capacidade de avaliação e síntese l. Comportamento ético; m. Habilidade de articulação e interação com as áreas afins n. Proatividade; o. Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhor contínua da qualidade dos serviços; p. Bom conhecimento de português, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita;

	h. Realizar contatos com os serviços que compõem a rede de atendimento por meio de contato via telefone, fax, carta, formulário web, chat, vídeo chamada, etc., a fim de apoiar o monitoramento da rede; i. Apoiar o acompanhamento e a avaliação dos resultados atingidos, com base nas metas estabelecidas pela Contratante em conjunto com as demais áreas temáticas da mesma; j. Apoiar todas as atividades referentes à capacitação da equipe, de acordo com os critérios e parâmetros definidos pela Contratante; k. Opinar sobre os procedimentos, protocolos, fluxos e ferramentas de trabalho; l. Identificação das necessidades de treinamento na BackOffice; m. Atuar como Analista de BackOffice em situações de contingência; n. Outras funções referentes à supervisão de BackOffice da operação.		q. Domínio de microinformática, software de produtividade, Internet e Intranet e dos softwares utilizados na operação; r. Capacidade comportamental para atividades que exigem urgência
Coordenador(a) de BackOffice	Coordenar os serviços de BackOffice da Central de Atendimento, tais como: a. Coordenar a implementação do planejamento de trabalho, procedimentos, protocolos, fluxos e ferramentas de trabalho estabelecidos pela Contratante; b. Elaborar e propor melhorias nos procedimentos de apoio à gestão solicitadas pela Contratante; c. Prezar pela padronização dos procedimentos nas	02 (dois/duas) Coordenadores (as) de BackOffice – posto de serviço PCR para as coordenações, respectivamente, do PMS – Posto de Monitoramento de Serviços e do PED – Posto de Encaminhamento de Denúncias, para o início do contrato. Após o período inicial, a proporção será de 01 (um/uma) Coordenador(a) para cada 200 (duzentos) analistas alocados na operação;	a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo, preferencialmente em Direito, com certificado reconhecido pelo MEC; b. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses; c. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados; d. Capacidade de liderança de equipes; e. Desejável experiência nas atividades de atendimento em utilidade pública; f. Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e/ Linux; g. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;

	atividades de BackOffice; d. Gerenciar as alterações nos sistemas de tecnologia de informação e opinar sobre o seu aperfeiçoamento; e. Acompanhar e analisar os indicadores de performance e produtividade desejados pela Contratante; f. Elaborar e apresentar à Contratante relatórios de trabalho e gerenciais, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos de acompanhamento dos serviços executados; g. Representar as demandas da BackOffice junto às demais áreas da operação; h. Gerenciar a escala de trabalho; i. Reportar-se à Gerência Geral, para fins de gestão da BackOffice; j. Realizar contatos com os serviços que compõem a rede de atendimento por meio de contato via telefone, fax, carta, formulário web, chat, vídeo chamada, etc., a fim de apoiar o monitoramento da rede; k. Participação de reuniões com as/os representantes da Contratante; l. Ser o ponto focal da relação com representantes dos órgãos do sistema de justiça, entre outros, que receberão as demandas do Disque 100; m. Outras funções referentes à Coordenação de BackOffice da operação.		h. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na fala, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção i. Capacidade de avaliação e síntese j. Comportamento ético; k. Habilidade de articulação e interação com as áreas afins l. Proatividade; m. Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços n. Técnicas de gestão de pessoas; o. Habilidade de negociação e administração de conflitos; p. Domínio de microinformática, software de produtividade, Internet e Intranet.
Coordenador(a) de Treinamento e Conteúdo	Coordenar o planejamento e a condução dos processos de formação e capacitação da Central de Atendimento tais como: a. Elaborar programas de treinamento, visando o planejamento	01 (um/uma) Coordenador(a) de Treinamento e Conteúdo proporcional para cada grupo de até 200 (duzentos) atendentes e/ou analistas alocados na operação	a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo, preferencialmente com habilitação em Licenciatura e/ou formação áreas de humanidades: ou Ciências Sociais, ou Serviço

	estratégico de capacitação continuada, de acordo com as necessidades e critérios da Contratante; b. Conduzir processos de formação e treinamento solicitados pela Contratante; c. Verificar junto às demais áreas a necessidade de capacitação em suas equipes; d. Integrar aos programas de capacitação conteúdos e alternativas que possam complementar as atividades desenvolvidas pelas psicólogas, em comum acordo com estas e com a Contratante; e. Organizar o material didático das capacitações da equipe; f. Elaborar textos para apoio às atividades de capacitação e disseminação de conteúdo, segundo as solicitações da Contratante; g. Executar as atividades referentes à manutenção e atualização dos conteúdos e as informações do atendimento, por meio das ferramentas utilizadas na operação; h. Levar ao conhecimento da Contratante as necessidades de capacitação e atualização de conteúdo e informação; i. Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.		Social, o Psicologia, ou Direito, com certificado reconhecido pelo MEC; b. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses; c. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados; d. Conhecimento sobre as políticas públicas de direitos humanos; e. Conhecimento sobre atendimento a vítimas de violações de direitos humanos; f. Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional; g. Habilidade em conduzir reuniões; h. Habilidades de organização, planejamento, controle, liderança solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal; i. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria clima organizacional; j. Habilidade em avaliar eficácia de treinamentos; k. Bom conhecimento de português, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita l. Comportamento ético; m. Bom conhecimento dos softwares e ferramentas utilizadas na operação n. Conhecimento de legislação voltada à atividade de contact center atendimento.
Analista de Planejamento e Controle	Conduzir os processos de Planejamento, Tráfego e Estatísticas da Central de Atendimento, tais como: a. Planejar e mapear os processos relacionados aos serviços da operação, como forma de apoio à Contratante e à Gerência Geral; b. Acompanhar a quantidade de ligações	01 (um/uma) Analista de Planejamento e Controle proporcional para cada grupo de até 200 (duzentos) atendentes e/ou analistas alocados na operação.	a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC; b. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses; c. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados; d. Habilidades em análise de diagnósticos e cenários estatísticos

	dos diversos skills, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas, de planejamento e controle, quanto nos sistemas disponibilizados pela Contratante; c. Disponibilizar informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela Contratante, por meio de relatórios gerenciais e estatísticos, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos de acompanhamento dos serviços executados; d. Dimensionar, alocar e apresentar à Contratante, propostas para a otimização do dimensionamento dos recursos humanos, materiais e de ferramentas, visando apoiar a Contratante nos ganhos de produtividade por meio de acompanhamento do fluxo de ligações e análise da curva de tráfego, etc.; e. Realizar acompanhamentos diários/ semanais/ mensais de cada segmento da operação, visando à formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação da equipe e dos recursos; f. Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.		e. Habilidades em métodos e ferramentas estatísticas; f. Habilidades em relação a bases de dados; g. Domínio em Excel e outras ferramentas de controle de dados; h. Experiência com gerenciamento de processos, contemplando pontos de verificação e controle dos serviços; i. Domínio de técnicas de dimensionamento de <i>contact center</i> baseada em <i>Erlang C</i>; j. Domínio de métricas de <i>contact center</i>; j. Raciocínio lógico e matemático; k. Visão sistêmica; l. Capacidade de análise/síntese; m. Habilidades na área de controle de tráfego em central de atendimento; n. Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas, inclusive em emergências/não previstas; o. Conhecimento das ferramentas e softwares utilizados na operação p. Comportamento ético; q. Conhecimento das normativas voltadas à atividade de <i>contact center</i> atendimento. r. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita.
Psicólogo(a)	Conduzir os processos de Apoio Psicológico dos serviços da Central de Atendimento, tais como: a. Realizar atendimento psicológico, com o mínimo de 07 (sete) e máximo 15 (quinze) pessoas integrando o grupo, com aproximadamente 90 (noventa) minutos de duração, em que cada funcionário participe voluntariamente, ao menos, 01 (um) grupo por semana;	01 (um/uma) Psicólogo(a) proporcional para cada grupo de até 15 (quinze) atendentes e/ou analistas alocados na operação;	a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em Psicologia, com certificado reconhecido pelo MEC; b. Possuir registro profissional da região ativado (CRP01); c. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses; d. Experiência em atendimento individual e/ou experiência em atendimento em grupo e/ou em psicologia organizacional; e. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria de clima organizacional; melhoria clima organizacional;

	b. Realizar atendimento individual em casos específicos e necessários sempre que uma integrante da equipe esteja em alguma situação de crise, causada pelo atendimento; c. Sinalizar à coordenação de operação sobre a existência de casos de grave crise psicológica na equipe, a fim de subsidiar medidas para a diminuição do estresse no atendimento - ressaltando-se as limitações éticas quanto ao sigilo profissional;		f. Domínio de técnicas e dinâmicas variadas para trabalhar em g ou individualmente; g. Conhecimento básico de Internet e Intranet; h. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook; i. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na fala, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;
--	---	--	--

	d. Realizar apoio às atividades de seleção e treinamento (formação e capacitação), visando identificar perfis adequados aos postos de trabalho descritos no Termo de Referência; e. Elaborar e apresentar à Contratante, relatórios acerca das atividades realizadas e resultados alcançados nos atendimentos em grupo e nos processos de seleção e treinamento; f. Elaborar propostas de medidas para a melhoria do clima organizacional, bem como a diminuição de eventuais aumentos da taxa de absenteísmo; g. Propor estratégias de motivação, bem como formas de intervenção junto às funcionárias, com vistas à melhoria da relação destas com a temática do atendimento; h. Propor à Coordenação de Treinamento e Conteúdo a necessidade de dinâmicas, atividades e conteúdo específicos que possam		
--	---	--	--

	complementar o apoio psicológico; j. Realizar análise comportamental e participar de entrevistas nos processos de promoção profissional internos à operação; k. Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.		
Gerente-Geral	Refere-se a atividades de gestão geral da central de atendimento tais como: a. Gerenciar os serviços contratados garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento às usuárias, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela Contratante; b. Propor o planejamento organizacional da operação; c. Levar ao conhecimento da Contratante todas as informações por ela solicitadas, bem como as ocorrências incomuns à rotina da Central; d. Gerenciar os recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação; e. Gerenciar a segurança da informação de acordo com os requisitos e diretrizes deste Termo; f. Administrar todo e qualquer recurso disponibilizado pela Contratante; g. Administrar situações de conflito da operação; h. Propor à Contratante melhorias dos processos, métodos e procedimentos de trabalho; i. Garantir a padronização dos procedimentos e a interação entre as coordenações; j. Propor redimensionamentos da operação quando solicitado pela Contratante;	01 (um/uma) Gerente Geral para o contrato;	a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC. b. Experiência de no mínimo 6 (seis) meses em cargos gerenciais área de teleatendimento; c. Domínio de gestão de contratos no geral; d. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados; e. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita; f. Amplo conhecimento de técnicas gerenciais específicas de contact center; g. Conhecimento técnico de métricas de contact center; h. Experiência na área de gestão; i. Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contrato j. Liderança; k. Habilidade de negociação e administração de conflitos; l. Comportamento ético m. Conhecimento das normativas voltadas à atividade de contact e atendimento.

	k. Outras atividades inerentes à função; l. Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.		
Consultor de CzRM	Refere-se a atividades de manutenções evolutivas e adaptativas tais como: a. Parametrizar e configurar os módulos da Plataforma de CzRM com foco nas necessidades do b. usuário dos serviços; c. Escrever, adaptar, manter e dar suporte a código; d. Melhorar continuamente os serviços com uso de novas ferramentas e técnicas; e. Realizar integração de sistemas e automações com Inteligência Artificial; f. Estruturar bancos de dados, construir data warehouse, relatórios, dashboards, mapas e demais atividades relacionadas a banco de dados. g. Conduzir pesquisas de usuários, bem como utilizar outras ferramentas de descoberta e teste para o desenho de serviços do ponto de vista do usuário; h. Elaborar ou facilitar espaços de realização de protótipos de baixa, média e alta fidelidade, bem como protótipos navegáveis para teste dos serviços com usuários; j. Sugerir melhorias necessárias para que os serviços sejam disponibilizados por meio da solução de CzRM ou sugerir outros meios de digitalização; k. Levantamento e mapeamento de processos; l. Elaborar manuais e relatórios que complementem a	Dimensionamento a cargo da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço	a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo com experiência de 6 (seis) meses em Consultoria de Tecnologia da Informação; b. Certificação Oficial do Fabricante da Plataforma de CzRM em n de Administrador e Desenvolvedor; c. Experiência de no mínimo 6 (seis) meses em análise e desenvolvimento da Plataforma de CzRM disponibilizada; d. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados; e. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita; f. Amplo conhecimento de técnicas de manutenção de sistemas; g. Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos; h. Habilidade de negociação e administração de conflitos i. Comportamento ético; j. Conhecimento das normativas voltadas à atividade de contact e atendimento.

	diagramação realizada;		
Equipe Multidisciplinar		Dimensionamento a cargo da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço, entretanto, a equipe ideal deverá possuir: 01 (um) assistente social e outro profissional graduado na área das ciências humanas e ciências sociais como antropologia, direito, geografia, história, pedagogia, profissional formado em administração pública, relações internacionais e sociologia.	a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo com experiência de 1 (um) ano com atuação em migração forçada ou climática, povos indígenas, quilombolas e comunidades tradicionais; b. Habilidade de negociação e administração de conflitos c. Comportamento ético; d. Visão sistêmica; e. Capacidade de análise/síntese; f. Conhecimento sobre as políticas públicas de direitos humanos; g. Conhecimento sobre atendimento a vítimas de violações de direitos humanos; h. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria; i. Bom conhecimento de português, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita.

ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1. Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Premilinar nº 49/2023, não podendo se desassociar deste.
2. Os indicadores contratuais a serem exigidos e mensurados serão:

IND 001 - Atendimentos telefônicos registrados: Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para registrar os atendimentos recebidos.

Memória de cálculo: Quantidade de atendimentos registrados / Quantidade de atendimentos recebidos

IND 002 - Capacitação continuada: Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para capacitar os agentes ativos, conforme tempo dimensionado pelo Contratante.

Memória de cálculo: Quantidade de horas de capacitação continuada realizadas / Quantidade de Horas de Capacitação continuada previstas

IND 003 - Apoio Psicológico: Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para realização de atividades de apoio psicológico aos agentes ativos, conforme tempo dimensionado.

Memória de cálculo: Quantidade de horas de Apoio Psicológico realizadas / Quantidade de Horas de Apoio Psicológico previstas

IND 004 - Qualidade: Este indicador tem por objetivo mensurar a qualidade de cada processo de trabalho executado, em cada nível de atendimento, por meio de critérios de monitoramento previamente definidos em comum acordo entre Contratante e Contratada, de forma amostral, por atendente.

Memória de cálculo: Média das notas de monitoria realizadas durante o mês

IND 005 - Nível de Serviço para canais assistidos (Telefone receptivo + Mensageria): Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade de tempo médio da primeira interação da atendente nos serviços que demandam atendimento síncrono.

Memória de cálculo: Quantidade de atendimentos atendidos em até **20 segundos** de espera / quantidade de atendimentos entrantes na fila de atendimento humano

3. A qualidade dos serviços prestados será mensurada a partir da avaliação de um conjunto de itens inerentes às atividades, efetivamente realizados, que irá compor uma avaliação geral de performance contratual da prestação do serviço, no mês de referência.

Item	Indicador	Descrição	Período	Índice de performance por desempenho realizado
1	IND 001 - Atendimentos telefônicos registrados	Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para registrar os atendimentos recebidos.	Mensal	Abaixo de 70,00 - índice 50 Entre 70,01 e 75,00 - índice 70 Entre 75,01 e 80,00 - índice 80 Entre 80,01 e 85,00 - índice 90 Acima de 95,00 - índice 100
2	IND 002 - Capacitação continuada	Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para capacitar os atendentes ativos, conforme tempo dimensionado pelo Contratante.	Mensal	Abaixo de 80,00% - índice 50 Entre 80,01% e 85,00% - índice 70 Entre 85,01% e 90,00% - índice 80 Entre 90,01% e 95,00% - índice 90 Acima de 95% - índice 100

3	IND 003 - Apoio Psicológico	Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para realização de atividades de apoio psicológico aos atendentes ativos, conforme tempo dimensionado.	Mensal	Abaixo de 80,00% - índice 50 Entre 80,01% e 85,00% - índice 70 Entre 85,01% e 90,00% - índice 80 Entre 90,01% e 95,00% - índice 90 Acima de 95% - índice 100
4	IND 004 - Qualidade	Este indicador tem por objetivo mensurar a qualidade de cada processo de trabalho executado, em cada nível de atendimento, por meio de critérios de monitoramento previamente definidos em comum acordo entre Contratante e Contratada, de forma amostral, por atendente.	Mensal	Abaixo de 80,00% - índice 50 Entre 80,01% e 85,00% - índice 70 Entre 85,01% e 90,00% - índice 80 Entre 90,01% e 95,00% - índice 90 Acima de 95% - índice 100
5	IND 005 - Nível de Serviço para canais assistidos (Telefone receptivo + Mensageria)	Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade de tempo médio da primeira interação do atendente nos serviços que demandam atendimento síncrono.	Mensal	Abaixo de 70,00 - índice 50 Entre 70,01 e 75,00 - índice 70 Entre 75,01 e 80,00 - índice 80 Entre 80,01 e 85,00 - índice 90 Acima de 95,00 - índice 100
Média da exigência de performance contratual			Mensal	Média dos índices: IND 001; IND 002; IND 003; IND 004; IND 005;

4. O resultado da média dos índices de performance efetivamente desempenhados deverão compor a tabela de mensuração de incidências, para efeito de glosas, conforme abaixo:

Faixas de Glosa - Média da exigência de performance contratual	Peso
Acima ou igual a 95%	Sem Glosa
De 90,00 % a 94,99 %	1% no valor da fatura
De 85,00 % a 89,99 %	2% no valor da fatura
De 80,00% a 84,99%	5% no valor da fatura
Abaixo ou igual a 79,99%	10% no valor da fatura

5. Tendo em vista a sensibilidade da temática do atendimento prestado e o grande alcance das divulgações do serviço, o indicador de **Nível de Serviço para canais assistidos (Telefone receptivo + Mensageria)** deverá ser desconsiderado do cálculo de performance da central de atendimento, sempre que houver variação atípica no volume ou no tempo médio de execução da atividade. Considerar-se atípico quando os dados de total de atendimentos recebidos no canal e/ou tempo médio de atendimento variar em mais de 10% do dimensionado na proposta vigente

ANEXO VII - PROPOSTA DE PREÇOS

ANEXO VII - PROPOSTA DE PREÇOS

1. Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Premilinar nº 49/2023, não podendo se desassociar deste.

IDENTIFICAÇÃO DA PROPONENTE:
RAZÃO SOCIAL:
CNPJ:
ENDEREÇO:
E-MAIL:

2. OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos – Disque 100, incluindo serviços de BackOffice para tratamento, encaminhamento e monitoramento de demandas de denúncia, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão dos atendimentos receptivo e ativo, humano e automatizado, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

DETALHAMENTO DOS CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	SEGMENTO	CATSER	DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA MENSAL	VALOR UNITÁRIO DO ITEM	VALOR ESTIMADO MENSAL	VALOR ESTIMADO ANUAL	VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (30 MESES)
							(A)	(B)	(C) = (A x B)	(D) = (C x 12)	(E) = (C x 30)
1	1	Serviço de Teleatendimento Humano e Eletrônico, Back Office e Suporte Operacional	STHG - Serviço de Teleatendimento Humano Generalista (Identificação: Coluna Modalidade, linhas 1 a 5 da Tabela 1)	22950	24h 7 dias/semana	Unidade de Serviço de Atendimento - USA	127.939,35	R\$ 14,8648	R\$ 1.901.792,85	R\$ 22.821.514,21	R\$ 57.053.785,53
			STHE - Serviço de Teleatendimento Humano Especialista (Identificação: Coluna Modalidade, linhas 6 a 11 da Tabela 1)				104.996,09	R\$ 22,4424	R\$ 2.356.366,55	R\$ 28.276.398,57	R\$ 70.690.996,41
			SBHE - Serviço de BackOffice Humano Especializado (Identificação: Coluna Modalidade, linhas 12 a 17 da Tabela 1)				42.168,09	R\$ 21,0881	R\$ 889.244,79	R\$ 10.670.937,50	R\$ 26.677.343,74
	2	SSOH - Serviço de Suporte Operacional Humanos	Sessão de Apoio Psicológico Individual				400,00	R\$ 26,9000	R\$ 10.760,00	R\$ 129.120,00	R\$ 322.800,00
			Sessão de Apoio Psicológico Coletivo				120,00	R\$ 26,9000	R\$ 3.228,00	R\$ 38.736,00	R\$ 96.840,00
			Treinamento em Turmas				180,00	R\$ 26,9000	R\$ 4.842,00	R\$ 58.104,00	R\$ 145.260,00

	3	Disponibilização de Sistema Informatizado de Gestão e Operação do tipo CzRM (Gestão de Relacionamento com o Cidadão)	SIG-Sistema Informatizado de Gestão e Operação (Informações do Anexo I)	26077		CzRM SaaS/mês	1	R\$ 254.337,5000	R\$ 254.337,50	R\$ 3.052.050,00	R\$ 7.630.125,00
VALOR TOTAL									R\$ 5.420.571,69	R\$ 65.046.860,27	R\$ 162.617.150,68

3. A proposta de preço dos serviços apresentado pela CONTRATANTE deverá obrigatoriamente e minimamente destacar os itens abaixo:

- Infraestrutura tecnológica (implantação e manutenção)
- Mão-de-obra;
- Despesas Administrativas;
- Impostos, encargos, contribuições e tributos;
- Entre outros relevantes ao dimensionamento da proposta;
- Declaramos estar de acordo com todas as condições estipuladas no edital e seus anexos. OBS.: Os valores acima estão compreendidos além do lucro, encargos sociais, taxas e seguros, fretes quaisquer despesas de responsabilidade do proponente, que direta ou indiretamente, decorram da execução do objeto licitado, na forma e condições previstas no edital e seus anexos.
- 1. Conforme súmula TCU nº 254/2010, o IRPJ – Imposto de Renda Pessoa Jurídica e a CSLL – Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido não devem constar da composição de preços.

DADOS DA EMPRESA QUE IRÁ ASSINAR O CONTRATO

Razão Social:

CNPJ:

End.:

CEP:

Telefone:

E-mail:

Validade da Proposta:

Forma de Pagamento:

Dados Bancários da empresa Agência:

Conta Corrente:

Banco:

DADOS DO REPRESENTANTE EMPRESA QUE IRÁ ASSINAR O CONTRATO

Nome:

CPF:

Nacionalidade:

RG: Expedido por:

Cargo/Função:

Estado civil:

Reside em:

Telefone:

Contrato Social:

Procuração do Representante Legal (se for o caso):

A proposta deverá ser apresentada seguindo como parâmetro o modelo abaixo:

Tabela B: PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

ITEM 1 - COMPOSIÇÃO VALOR DA UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO - USA				
COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO				
	COMPOSIÇÃO DE VALORES	CUSTO UNITÁRIO COM MÃO DE OBRA (A)	QUANTIDADE ESTIMADA DE MÃO DE OBRA (B)	VALOR TOTAL DE MÃO DE OBRA (A x B)
A	Salário Base	R\$	R\$	R\$
A.1	ATENDENTE GENERALISTA (escala 5x2)	R\$	R\$	R\$
A.2	ATENDENTE ESPECIALISTA (escala 5x2)	R\$	R\$	R\$
A.3	ATENDENTE ESPECIALISTA BILÍNGUE (escala 5x2)	R\$	R\$	R\$
A.4	MONITORA DE ATENDIMENTO	R\$	R\$	R\$
A.5	SUPERVISORA DE ATENDIMENTO	R\$	R\$	R\$
A.6	COORDENADORA DE OPERAÇÃO	R\$	R\$	R\$
A.7	ANALISTA DE BACKOFICCE ESPECIALIZADO (escala 5x2)	R\$	R\$	R\$
A.8	SUPERVISORA DE BACKOFFICE	R\$	R\$	R\$
A.9	COORDENADORA DE BACKOFFICE	R\$	R\$	R\$
A.10	COORDENADORA DE TREINAMENTO E CONTEÚDO	R\$	R\$	R\$
A.11	ANALISTA DE PLANEJAMENTO E CONTROLE	R\$	R\$	R\$
A.12	GERENTE GERAL	R\$	R\$	R\$
A.13	ANALISTA DE CZRM	R\$	R\$	R\$
A.14	Outros (especificar)	R\$	R\$	R\$
B	Adicional de Periculosidade	R\$	R\$	R\$

C	Adicional de Insalubridade	R\$	R\$	R\$
D	Adicional Noturno	R\$	R\$	R\$
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	R\$	R\$	R\$
F	Adicional de Hora Extra no Feriado Trabalhado	R\$	R\$	R\$
G	Outros (especificar)	R\$	R\$	R\$
ITEM 1 - TOTAL				R\$

ENCARGOS E BENEFÍCIOS

Subitem 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias, Adicional de Férias e etc...

2.1	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$
A	13º (décimo terceiro) Salário		R\$
B	Férias e Adicional de Férias		R\$
C	Outros (especificar)		R\$
	Subitem 2.1 - TOTAL		R\$

Subitem 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.

2.2	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$
A	INSS		R\$
B	Seguro acidente do trabalho		R\$
C	FGTS		R\$
D	Outros (especificar)		R\$
	Subitem 2.2 - TOTAL		R\$

Subitem 2.3 - Benefícios

2.3	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$
A	Transporte		R\$
B	Auxílio Refeição / Alimentação		R\$
C	Assistência Médica (Plano de Saúde)		R\$
D	Outros (especificar)		R\$
	Subitem 2.3 - TOTAL		R\$

Subitem 2.4 - Provisão para Rescisão

2.4	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$
A	Aviso Prévio Indenizado		R\$
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		R\$
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		R\$
D	Aviso Prévio Trabalhado		R\$
E	Incidência dos encargos sobre o Aviso Prévio Trabalhado		R\$
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado		R\$
	Subitem 2.4 - TOTAL		R\$

Subitem 2.5 - Ausências Legais

2.5	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$
A	Férias		R\$
B	Licença Maternidade		R\$
C	Licença por acidente de trabalho		R\$
D	Afastamentos Legais		R\$
E	Outros (especificar)		R\$
	Subitem 2.5 - TOTAL		R\$

RESUMO - ENCARGOS E BENEFÍCIOS

2	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias, Adicional de Férias e etc...		R\$
2.2	Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.		R\$
2.3	Benefícios		R\$
2.4	Provisão para Rescisão		R\$
2.5	Ausências Legais		R\$
2.6	Outros (especificar)		R\$
	Item 2 - TOTAL		R\$

INSUMOS DIVERSOS - DEPRECIAÇÃO MENSAL, INFRAESTRUTURA E SOLUÇÕES			
3	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$
A	Infraestrutura Física		R\$
B	Telefonia Receptivo e Ativo		R\$
C	Infraestrutura de TI (Plataformas e Sistemas)		R\$
D	Despesas com API's, e WhatsApp		R\$
E	Serviços de Manutenção e Suporte de Soluções (Parametrizações, Integrações etc.)		R\$
F	Outros (especificar)		R\$
	Item 3 - TOTAL		R\$

CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCROS			
4	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$
A	Custos Indiretos		R\$
B	Lucro		R\$
C	Tributos		R\$
C.1	Tributos Estaduais (Exemplo: ICMS)		R\$
C.2	Tributos Municipais (Exemplo: ISS)		R\$
C.3	Tributos Federais (Outros especificar)		R\$
D	COFINS		R\$
E	PIS		R\$
F	INSS		R\$
	Item 4 - TOTAL		R\$

RESUMO GERAL DOS ITENS		
	DESCRIÇÃO	R\$
ITEM 1	COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	R\$
ITEM 2	ENCARGOS E BENEFÍCIOS	R\$
ITEM 3	INSUMOS DIVERSOS - DEPRECIAÇÃO MENSAL, INFRAESTRUTURA E SOLUÇÕES	R\$
ITEM 4	CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCROS	R\$
VALOR TOTAL MENSAL DO SERVIÇO		R\$

VALOR TOTAL GLOBAL DO SERVIÇO - 12 meses – (A)	R\$
QUANTIDADE DE TOTAL DE USAs ESTIMADAS- (B)	
VALOR UNITÁRIO DA USA – (A/B)	R\$

OBS.1: Se for o caso, incluir outros custos advindos sobre o item da contratação (ex.: impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, transporte, deslocamentos de pessoal e quaisquer outros) que incidam direta ou indiretamente sobre o objeto. Deverão estar inclusos todos os custos necessários para plena execução do contrato.

ITEM 2 - COMPOSIÇÃO VALOR DA UNIDADE CzRM SaaS/mês				
	COMPOSIÇÃO DE VALORES			CUSTO MENSAL
A	LICENCIAMENTO SaaS MENSAL			R\$
B	SUORTE TÉCNICO 24x7			R\$
C	SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE			R\$
VALOR TOTAL MENSAL DO SERVIÇO				R\$
VALOR TOTAL GLOBAL DO SERVIÇO - 12 meses				R\$

OBS: O valor mensal contempla o fornecimento de licenças ilimitadas de uso do sistema CzRM, sem restrição de perfis ou quantidade de usuários.

Local:

Data:

Assinatura Digital da Proponente:

ANEXO VIII - TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

ANEXO VIII - TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Preliminar nº 49/2023,, não podendo se desassociar deste.

TERMO DE CIÊNCIA DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO (RESPONSÁVEL LEGAL DA CONTRATADA)

Nome			
CPF		RG	
Cargo			
Empresa			

Pelo presente instrumento, eu _____, PREPOSTO DESIGNADO pela empresa CONTRATADA na forma do Contrato Administrativo n° ____/_____, DECLARO, para fins de cumprimento de obrigações contratuais e sob pena das sanções administrativas, civis e penais, que tenho pleno conhecimento de minha responsabilidade no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre os assuntos tratados, as atividades desenvolvidas e as ações realizadas no âmbito do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, bem como sobre todas as informações que, por força de minha função ou eventualmente, venham a ser do meu conhecimento, comprometendo-me a guardar o sigilo necessário a que sou obrigado nos termos da legislação vigente.

DECLARO, ainda, nos termos da Política de Segurança da Informação e Comunicações do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, estar ciente e CONCORDO com as condições abaixo especificadas, responsabilizando-me por:

1. tratar o(s) ativo(s) de informação como patrimônio do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;
1. utilizar as informações em qualquer suporte sob minha custódia, exclusivamente, no interesse do serviço do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;
2. não utilizar ou divulgar em parte ou na totalidade, as informações de propriedade ou custodiadas, sob qualquer forma de armazenamento, pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania sem autorização prévia do gestor ou responsável pela informação;
3. contribuir para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações;
4. utilizar credenciais ou contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e normas específicas do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;
5. responder, perante o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, pelo uso indevido das minhas credenciais ou contas de acesso e dos ativos de informação.

Cidade/UF, ____de _____de ____.

Nome do funcionário da empresa Função e CPF nº

Assinatura digital

TERMO DE CIÊNCIA DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO
(FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA)

Nome			
CPF		RG	
Cargo			
Empresa			

Por este instrumento, o funcionário acima qualificado declara ter ciência e conhecer o TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO e as normas de segurança vigentes no Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

Também declara que não farão uso em benefício próprio de nenhum dos recursos disponíveis no Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, tais como: telefones, impressoras, e-mail, acesso à internet, entre outros.

DECLARA, ainda, nos termos da Política de Segurança da Informação e Comunicações do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, estar ciente e CONCORDA com as condições abaixo especificadas, responsabilizando-me por:

1. tratar o(s) ativo(s) de informação como patrimônio do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;
2. utilizar as informações em qualquer suporte sob minha custódia, exclusivamente, no interesse do serviço do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;
3. não utilizar ou divulgar em parte ou na totalidade, as informações de propriedade ou custodiadas, sob qualquer forma de armazenamento, pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania sem autorização prévia do gestor ou responsável pela informação;
4. contribuir para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações;
5. utilizar credenciais ou contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e normas específicas do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;
6. responder, perante o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, pelo uso indevido das minhas credenciais ou contas de acesso e dos ativos de informação.

Cidade/UF, ____ de _____ de ____.

Nome do funcionário da empresa Função e CPF nº

Assinatura digital

TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

O MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, com sede em Brasília-DF, inscrito no CNPJ sob o nº ____/_____- , doravante denominado CONTRATANTE e a Empresa __, estabelecida à_____, CEP: __, inscrita no CNPJ sob o nº _____, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, representada neste ato pelo Sr _____, (cargo) __, (nacionalidade) _____, (estado civil) _____, (profissão) _____, portador da Cédula de Identidade nº _____, e do CPF nº _____, residente e domiciliado em __, e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente TERMO, e, CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato Nº ____/_____, celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é a prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização da central de atendimento do serviço de utilidade pública Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos – Disque 100, mediante condições estabelecidas pelo MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA;

CONSIDERANDO que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que a CONTRATADA ver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania de que a CONTRATADA tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES;

O MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada PROTEÇÃO ÀS

INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, principalmente aquelas classificadas como CONFIDENCIAIS, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Parágrafo Primeiro: As espulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pelo MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pelo MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.

Parágrafo Quarto: O MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela CONTRATADA.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

Parágrafo Único: As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- 1.Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;
- 2.Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- 3.Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso do MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.

1.O consentimento mencionado no Parágrafo segundo, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.

Parágrafo Quarto: A CONTRATADA deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.

Parágrafo Quinto: Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO.

Parágrafo Sexto: O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

1.Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à CONTRATADA, são única e exclusiva propriedade intelectual do MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.

Parágrafo Sétimo: A CONTRATADA firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

Parágrafo Oitavo: A CONTRATADA obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Parágrafo Único: Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

1. A CONTRATADA deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecida, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pelo MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.

2.A CONTRATADA deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais do MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

Parágrafo Único: O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

Parágrafo Único: A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na RESCISÃO DO CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 156 da Lei nº 14.133/21.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro: Este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

Parágrafo Segundo: O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES, principalmente as CONFIDENCIAIS, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente.

Parágrafo Terceiro: Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.

Parágrafo Quarto: O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES.

Parágrafo Quinto: A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

Parágrafo Único: Fica eleito o foro da Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, em Brasília-DF, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, a CONTRATADA assina o presente TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

Cidade/UF, _____ de _____ de _____

Nome do Diretor ou representante legal da empresa Cargo CPF nº

Assinatura digital

ANEXO XI – TERMO DE CIÊNCIA DA LEI ANTICORRUPÇÃO

ANEXO XI – TERMO DE CIÊNCIA DA LEI ANTICORRUPÇÃO

(Portaria MDHC nº 223, de 10 de abril de 2023, anexo II)

Eu, (nome do representante legal) , representante legal da (nome da empresa/organização contratada ou conveniente) , regularmente inscrita no CNPJ sob o nº , declaro, para os devidos fins, que a empresa/organização ora qualificada não pratica e nem permite que pratiquem, sob sua esfera de atuação, atos contrários às leis, normas, regras e regulamentos vigentes no ordenamento jurídico brasileiro, que importem lesão à Administração Pública Nacional ou Estrangeira, nos termos do art. 5º da Lei nº 12.846 de 1º de agosto de 2013 - Lei Anticorrupção.

Outrossim, declaro que a empresa/entidade envia os melhores esforços para prevenir, mitigar e erradicar condutas inadequadas da sua atuação, pautando suas atividades nas melhores práticas do mercado, no que se refere ao combate de desvios éticos e de integridade.

Reconheço que o que subscrevo é verdade, sob as penas da lei.

LOCAL, DATA.

ASSINATURA DIGITAL:

Cargo:

CPF:

ANEXO XII – TERMO DE COMPROMISSO COM DIREITOS HUMANOS

ANEXO XII – TERMOS DE COMPROMISSO COM DIREITOS HUMANOS

(Portaria MDHC nº 223, de 10 de abril de 2023, anexos III e IV)

Termo XII.1 – DOS DIREITOS HUMANOS

As partes CONTRATANTES/CELEBRANTES DO CONVÊNIO comprometem-se a observar os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que tange ao respeito aos direitos humanos.

Parágrafo Primeiro. O(a) CONTRATADO(a)/CONVENIENTE, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO/CONVÊNIO, compromete-se perante a CONTRATANTE/CONCEDENTE a:

- I - não violar os direitos de sua força de trabalho, de seus clientes e das comunidades, e enfrentar os impactos adversos em direitos humanos das suas atividades;
- II - evitar que suas atividades causem, contribuam ou estejam diretamente relacionadas aos impactos negativos sobre direitos humanos e aos danos ambientais e sociais;
- III - evitar impactos e danos aos direitos humanos decorrentes das atividades de suas subsidiárias e de entidades sob seu controle ou vinculação direta ou indireta;
- IV - comunicar internamente que seus colaboradores estão proibidos de adotarem práticas que violem os direitos humanos;
- V - orientar os colaboradores, os empregados e as pessoas vinculadas à sociedade empresária a adotarem postura respeitosa, amistosa e em observância aos direitos humanos no ambiente de trabalho;
- VI - assegurar condições decentes de trabalho, por meio de ambiente produtivo, com remuneração adequada, em condições de liberdade, equidade e segurança;
- VII - não utilizar trabalho infantil e trabalho análogo à escravidão;
- VIII - combater a discriminação nas relações de trabalho; e
- IX - adotar medidas para prevenir e remediar qualquer tipo de assédio nas relações de trabalho.

LOCAL, DATA.

ASSINATURA DIGITAL:

Cargo:

CPF:

Termo XII.2 – Compromisso com as legislações de Direitos Humanos

Eu, (nome do representante legal), representante legal da (nome da empresa/organização contratada ou conveniente) , regularmente inscrita no CNPJ sob o nº , declaro, para os devidos fins, que a empresa/organização ora qualificada não pratica e nem permite que pratiquem, sob sua esfera de atuação, atos que violem as leis, normas, regras e regulamentos vigentes no ordenamento jurídico brasileiro, que importem violação a direitos humanos.

Outrossim, declaro que a empresa/entidade envida os melhores esforços para prevenir, mitigar e erradicar condutas inadequadas da sua atuação, pautando suas atividades nas melhores práticas do mercado, no que se refere ao respeito aos direitos humanos.

Reconheço que o que subscrevo é verdade, sob as penas da lei.

LOCAL, DATA.

ASSINATURA DIGITAL:

Cargo:

CPF:

TERMO DE COMPROMISSO COM DIREITOS HUMANOS

Eu, _____ (NOME DO REPRESENTANTE
LEGAL), _____ representante legal _____ da
_____ (nome da
empresa/organização contratada ou conveniente), regularmente inscrita no CNPJ sob o
nº _____, declaro, para os devidos fins, que a empresa/organização ora
qualificada não pratica e nem permite que pratiquem, sob sua esfera de atuação, atos que
violem as leis, normas, regras e regulamentos vigentes no ordenamento jurídico brasileiro, que
importem violação a direitos humanos.

Outrossim, declaro que a empresa/entidade envida os melhores esforços para prevenir, mitigar
e erradicar condutas inadequadas da sua atuação, pautando suas atividades nas melhores
práticas do mercado, no que se refere ao respeito aos direitos humanos

Reconheço que o que subscrevo é verdade, sob as penas da lei.

_____ (LOCAL), _____ (DATA).

(Assinatura)

(Cargo)

(CPF)

TERMO DE COMPROMISSO COM A INTEGRIDADE

Eu, _____(NOME DO REPRESENTANTE LEGAL), representante legal da _____(nome da empresa/organização contratada ou conveniente), regularmente inscrita no CNPJ sob o nº _____, declaro, para os devidos fins, que a empresa/organização ora qualificada não pratica e nem permite que pratiquem, sob sua esfera de atuação, atos contrários às leis, normas, regras e regulamentos vigentes no ordenamento jurídico brasileiro, que importem lesão à Administração Pública Nacional ou Estrangeira, nos termos do art. 5º da Lei nº 12.846 de 1º de agosto de 2013 - Lei Anticorrupção.

Outrossim, declaro que a empresa/entidade emvida os melhores esforços para prevenir, mitigar e erradicar condutas inadequadas da sua atuação, pautando suas atividades nas melhores práticas do mercado, no que se refere ao combate de desvios éticos e de integridade.

Reconheço que o que subscrevo é verdade, sob as penas da lei.

_____LOCAL, _____DATA .

(Assinatura)

(Cargo)

(CPF)

ANEXO X - MEMÓRIA DE CÁLCULO

ANEXO X - MEMÓRIA DE CÁLCULO

Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Preliminar Nº 49/2023, não podendo se desassociar deste.

1. ANÁLISE DE ATENDIMENTO DISQUE 100 NO PERÍODO DE 2024

TEMPO MÉDIO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / CHAT	21	8	20	6	6	7	9	11	6	5	6	10
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / TELEGRAM	24	24	25	24	25	30	26	27	29	28	25	26
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / WHATSAPP	31	30	29	30	31	32	32	32	33	32	32	28
GENERALISTA - TELEFONE - ASSISTIDO	357	377	373	373	396	397	399	343	320	405	393	333
GENERALISTA - TELEFONE - AUTOMATIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GENERALISTA - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIALISTA - TELEFONE - ASSISTIDO	1.380	1.350	1.358	1.296	1.344	1.300	1.300	1.464	1.509	1.460	1.503	1.480
ESPECIALISTA - VIDEOCHAMADA - ASSISTIDO	96	102	0	765	59	691	613	581	168	766	259	125
ESPECIALISTA - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / CHAT	74	64	92	81	80	81	99	74	79	86	80	75
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / TELEGRAM	84	74	67	79	83	75	81	92	66	88	79	72
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / WHATSAPP	82	81	82	88	90	88	87	85	96	82	86	83
ESPECIALIZADO - TELEFONE - ASSISTIDO	397	514	614	404	461	499	447	366	400	475	432	443
ESPECIALIZADO - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIALIZADO - PRESENCIAL - ASSISTIDO - MANIPULAÇÃO	6.078	4.914	7.933	5.826	4.831	6.131	6.229	6.286	19.578	8.122	5.799	6.344
ESPECIALIZADO - MULTICANAL - ASSISTIDO - MANIPULAÇÃO	582	654	649	633	609	636	621	618	606	641	619	601
ESPECIALIZADO - TELEFONE - REENCAMINHAMENTO - ATIVO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ESPECIALIZADO - TELEFONE - AUTOMATIZADO - ATIVO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ESPECIALIZADO - TELEFONE - ASSISTIDO - ATIVO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / CHAT	418	2.575	347	5.591	4.720	2.398	2.126	1.182	3.784	9.586	5.731	3.404
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / TELEGRAM	407	755	565	566	556	421	622	512	495	406	466	498
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / WHATSAPP	11.592	14.646	13.958	13.826	13.033	12.110	11.854	11.502	11.657	13.472	12.237	14.555
GENERALISTA - TELEFONE - ASSISTIDO	112.810	111.765	113.443	110.487	107.764	100.552	98.502	106.630	120.743	98.898	90.473	91.727
GENERALISTA - TELEFONE - AUTOMATIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GENERALISTA - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIALISTA - TELEFONE - ASSISTIDO	13.295	13.067	14.283	14.875	15.171	14.231	13.722	7.251	7.521	8.588	7.229	7.104
ESPECIALISTA - VIDEOCHAMADA - ASSISTIDO	30	9	0	26	19	18	30	29	4	17	16	5
ESPECIALISTA - MULTICANAL - ASSISTIDO	112.810	111.765	113.443	110.487	107.764	100.552	78.659	61.131	59.299	58.162	53.423	43.326
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / CHAT	16	13	15	25	23	32	27	15	11	15	16	13
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / TELEGRAM	32	51	48	34	45	32	47	40	39	28	29	20
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / WHATSAPP	717	851	872	790	859	827	787	692	909	781	616	658
ESPECIALIZADO - TELEFONE - ASSISTIDO	65	54	69	96	71	72	82	59	65	58	49	36
ESPECIALIZADO - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIALIZADO - PRESENCIAL - ASSISTIDO - MANIPULAÇÃO	16	19	14	20	23	8	13	12	17	20	13	12
ESPECIALIZADO - MULTICANAL - ASSISTIDO - MANIPULAÇÃO	30.862	31.727	32.749	41.522	43.569	35.823	37.589	30.806	31.472	35.475	27.424	34.984
ESPECIALIZADO - TELEFONE - REENCAMINHAMENTO - ATIVO	426	326	478	434	381	653	218	240	2.166	142	399	425
ESPECIALIZADO - TELEFONE - AUTOMATIZADO - ATIVO	9.755	9.523	9.078	12.083	3.520	25.557	9.043	4.383	13.470	12.729	8.964	8.415
ESPECIALIZADO - TELEFONE - ASSISTIDO - ATIVO	2.306	1.543	1.902	2.200	1.572	3.385	1.446	1.743	462	964	1.698	1.499

2. ANÁLISE HISTÓRICA DA CORRESPONDÊNCIA DE ATENDIMENTO UNITÁRIO (CAU) E UNIDADE DE MEDIDA.

Item	Descrição	Tipo de Atendimento	Modalidade	CAU (TR 2019)	CAU (1ª OS)	CAU (2ª OS)	CAU (3ª OS - Vigente)	CAU (Prevista)
1	Todos Atendimentos	SMS	Assistido	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações
2			Automatizado	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações
3		Aplicação / Internet / Aplicativo	Automatizado	10 interações	10 interações	10 interações	10 interações	10 interações
4		Redes Sociais	Assistido	1 publicação	1 publicação	1 publicação	1 publicação	1 publicação
5			Automatizado	1 publicação	1 publicação	1 publicação	1 publicação	1 publicação
6	Atendimento Generalista	Telefone	Assistido	200 s (TMA)	172 s (TMA)	224 s (TMA)	214 s (TMA)	372 s (TMA)
7		Telefone	Automatizado	Não definido	84 s (TMA)	97 s (TMA)	104 s (TMA)	41 s (TMA)
8		Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	Não definido	28 interações	25 interações	25 interações	22 interações
9	Atendimento Especialista	Telefone	Assistido	250 s (TMA)	994 s (TMA)	1.166 s (TMA)	1.113s (TMA)	1.395 s (TMA)
10		Telefone	Automatizado	Não definido	60 s (TMA)	60 s (TMA)	60 s (TMA)	60 s (TMA)
11		Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	Não definido	95 interações	109 interações	104 interações	82 interações
12		Aplicação (Fala.br)	Assistido	Não definido	1 registro	1 registro	1 registro	1 registro
13		Videochamada	Assistido	205 s (TMA)	175 s (TMA)	227 s (TMA)	289 s (TMA)	352 s (TMA)
14		Correio eletrônico ou físico	Assistido	Não definido	1 correspondência	1 correspondência	1 correspondência	1 correspondência
15	Atendimento Especializado	Telefone ou Videochamada	Assistido	300 s (TMA)	429 s (TMA)	456 s (TMA)	457 s (TMA)	454 s (TMA)
16		Telefone	Automatizado	Não definido	60 s (TMA)	60 s (TMA)	60 s (TMA)	60 s (TMA)
17		Tratamento	Assistido	Não definido	691 s (TMA)	672 s (TMA)	679 s (TMA)	622 s (TMA)
18		Presencial	Assistido	900 s (TMA)	1.119 s (TMA)	1.119 s (TMA)	1.119 s (TMA)	7.339 s (TMA)
19		Ativo (Aplicação / Internet / Aplicativo)	Assistido	Não definido	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas
20			Automatizado	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas
21		Ativo (Telefone ou Videochamada)	Assistido	5 tentativas	5 tentativas	5 tentativas	5 tentativas	1 tentativas
22			Automatizado	Não definido	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas	1 tentativas
23		Reencaminhamento	Assistido	Não definido	1 envio	1 envio	1 envio	1 envio
24			Automatizado	Não definido	1 envio	1 envio	1 envio	1 envio

*Definido com base na média do tempo de conversação/interação no período dos 12 meses do ano de 2024.

3. ANÁLISE HISTÓRICA DO FATOR DE PRODUTIVIDADE (FP)

FATOR DE PRODUTIVIDADE						
SERVIÇO		HISTÓRICO				
TIPO DE ATENDIMENTO	MODALIDADE	FP (TR)	FP (1ª OS)	FP (2ª OS)	FP (3ª OS - Vigente)	FP (Previsto)
TELEFONE	ASSISTIDO	1,00	1,10	1,00	1,32	1,00
	AUTOMATIZADO	0,25	0,28	0,25	0,34	0,25
SMS	ASSISTIDO	1,10	1,21	1,10	1,21	1,10
	AUTOMATIZADO	0,20	0,28	0,20	0,28	0,20
APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO	ASSISTIDO	1,10	1,21	1,10	1,45	1,10
	AUTOMATIZADO	0,20	0,28	0,20	0,34	0,20
REDES SOCIAIS	ASSISTIDO	1,10	1,21	1,10	1,45	1,10
	AUTOMATIZADO	0,20	0,28	0,20	0,34	0,20
CORREIO ELETRÔNICO OU FÍSICO	ASSISTIDO	1,10	1,65	1,50	1,98	1,10
PRESENCIAL	ASSISTIDO	2,50	2,75	2,50	3,30	2,50
TRATAMENTO	ASSISTIDO	1,10	2,20	2,00	2,64	1,10
ATIVO / TELEFONE	AUTOMATIZADO	0,20	0,22	Não definido	0,26	0,20

*Definido com base no Fator de Produtividade (FP) do TR vigente.

4. VOLUMETRIA ESTIMADA DA NOVA CONTRATAÇÃO

CATÁLOGO DE SERVIÇOS										
	SEGMENTO DO SERVIÇO	MODALIDADE	SERVIÇO/ATIVIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL DE ATIVIDADES DA CONTRATAÇÃO	TEMPO ESTIMADO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES (MÉDIA)	TEMPO ESTIMADO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES (TOTAL)	CAU (CORRESPONDÊNCIA DE ATENDIMENTO UNITÁRIO)	FP (FATOR DE PRODUTIVIDADE)	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA MENSAL	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA ANUAL
				(A)	(B)	(C) = (A x B)	(D)	(E)	(F) = (C / D) x (E)	(G) = (Fx12)
STHG	Telefone	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	105.316	372	39.177.552	372	1,00	105.316,00	1.263.792,00
STHG		Automatizado	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	1.007	41	41.287	41	0,25	251,75	3.021,00
STHG	Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	3.489	10	34.890	22	1,10	1.744,50	20.934,00
STHG			GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA	522	26	13.572	22	1,10	678,60	8.143,20
STHG			GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	12.870	31	398.970	22	1,10	19.948,50	239.382,00
STHE	Telefone	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	11.361	1.395	15.848.595	1.395	1,00	11.361,00	136.332,00
STHE	Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	18	80	1.440	82	1,10	19,32	231,80
STHE			ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA	37	78	2.886	82	1,10	38,71	464,58
STHE			ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	780	86	67.080	82	1,10	899,85	10.798,24

STHE	Videochamada	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (VIDEOCHAMADA) - MODALIDADE ASSISTIDA	17	352	5.984	352	1,10	18,70	224,40
STHE	Correio eletrônico ou físico	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (CORRESPONDÊNCIA) - MODALIDADE ASSISTIDA	84.235	1	84.235	1	1,10	92.658,50	1.111.902,00
SBHE	Telefone	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	65	454	29.510	454	1,00	65,00	780,00
SBHE	Tratamento	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TRATAMENTO) - MODALIDADE ASSISTIDA	34.500	622	21.459.000	622	1,10	37.950,00	455.400,00
SBHE	Presencial	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (PRESENCIAL) - MODALIDADE ASSISTIDA	16	7.339	117.424	7.339	2,50	40,00	480,00
SBHE	Ativo (telefone ou videochamada)	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE ASSISTIDA	1.727	1	1.727	1	1,10	1.899,70	22.796,40
SBHE		Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	10.543	1	10.543	1	0,20	2.108,60	25.303,20
SBHE	Reencaminhamento	Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (E-MAIL ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADO	524	1	524	1	0,20	104,80	1.257,60
SSOH	Sessão de Apoio Psicológico Individual	Assistido	ESPECIALISTA - NÍVEL SUPERIOR	400	-	-	-	-	400	4.800,00
SSOH	Sessão de Apoio Psicológico Coletivo	Assistido	ESPECIALISTA - NÍVEL SUPERIOR	120	-	-	-	-	120	1.440,00
SSOH	Treinamento em Turmas	Assistido	ESPECIALISTA - NÍVEL SUPERIOR	180	-	-	-	-	180	2.160,00
TOTAL								275.803,54	3.309.642,42	

Legenda

Período de referência: 2024

A = Média encontrada na tabela: Quantidade de Atendimento. Fonte: Anexo X, Item 1, Análise de Atendimento do Disque 100.

B = Média encontrada na tabela: Tempo Médio de Conversação / Interações. Fonte: Anexo X, Item 1, Análise de Atendimento do Disque 100.

CAU = Média encontrada na tabela: Tempo Médio de Conversação / Interações. Fonte: Anexo X, Item 1, Análise de Atendimento do Disque 100.

O item “Aplicação/Internet/Aplicativo” refere-se à média unificada de CHAT, TELEGRAM e WHATSAPP.

USA = ((QUANT. X TMA)/CAU) X FP

ANEXO IX - DADOS DE VOLUMETRIA

ANEXO IX – DADOS DE VOLUMETRIA

Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Preliminar 49/2023,, não podendo se desassociar deste. A explicação sobre os indicadores consta no Anexo X – MEMÓRIA DE CÁLCULO

TABELA 1 –VOLUMETRIA ESTIMADA DA NOVA CONTRATAÇÃO

TABELA 1 CATÁLOGO DE SERVIÇOS										
	SEGMENTO DO SERVIÇO	MODALIDADE	SERVIÇO/ATIVIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL DE ATIVIDADES DA CONTRATAÇÃO	TEMPO ESTIMADO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES (MÉDIA)	TEMPO ESTIMADO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES (TOTAL)	CAU (CORRESPONDÊNCIA DE ATENDIMENTO UNITÁRIO)	FP (FATOR DE PRODUTIVIDADE)	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA MENSAL	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA ANUAL
				(A)	(B)	(C) = (A x B)	(D)	(E)	(F) = (C / D) x (E)	(G) = (Fx12)
STHG	Telefone	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	105.316	372	39.177.552	372	1,00	105.316,00	1.263.792,00
STHG		Automatizado	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	1.007	41	41.287	41	0,25	251,75	3.021,00
STHG	Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	3.489	10	34.890	22	1,10	1.744,50	20.934,00
STHG			GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA	522	26	13.572	22	1,10	678,60	8.143,20
STHG			GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	12.870	31	398.970	22	1,10	19.948,50	239.382,00
STHE	Telefone	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	11.361	1.395	15.848.595	1.395	1,00	11.361,00	136.332,00
STHE	Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	18	80	1.440	82	1,10	19,32	231,80
STHE			ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA	37	78	2.886	82	1,10	38,71	464,58

STHE			ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	780	86	67.080	82	1,10	899,85	10.798,24	
STHE	Videochamada	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (VIDEOCHAMADA) - MODALIDADE ASSISTIDA	17	352	5.984	352	1,10	18,70	224,40	
STHE	Correio eletrônico ou físico	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (CORRESPONDÊNCIA) - MODALIDADE ASSISTIDA	84.235	1	84.235	1	1,10	92.658,50	1.111.902,00	
SBHE	Telefone	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	65	454	29.510	454	1,00	65,00	780,00	
SBHE	Tratamento	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TRATAMENTO) - MODALIDADE ASSISTIDA	34.500	622	21.459.000	622	1,10	37.950,00	455.400,00	
SBHE	Presencial	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (PRESENCIAL) - MODALIDADE ASSISTIDA	16	7.339	117.424	7.339	2,50	40,00	480,00	
SBHE	Ativo (telefone ou videochamada)	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE ASSISTIDA	1.727	1	1.727	1	1,10	1.899,70	22.796,40	
SBHE		Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	10.543	1	10.543	1	0,20	2.108,60	25.303,20	
SBHE	Reencaminhamento	Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (E-MAIL ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADO	524	1	524	1	0,20	104,80	1.257,60	
SSOH	Sessão de Apoio Psicológico Individual	Assistido	ESPECIALISTA - NÍVEL SUPERIOR	400	-	-	-	-	400	4.800,00	
SSOH	Sessão de Apoio Psicológico Coletivo	Assistido	ESPECIALISTA - NÍVEL SUPERIOR	120	-	-	-	-	120	1.440,00	
SSOH	Treinamento em Turmas	Assistido	ESPECIALISTA - NÍVEL SUPERIOR	180	-	-	-	-	180	2.160,00	
									TOTAL	275.803,54	3.309.642,42

TABELA 2 – TEMPO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÃO E QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS

TEMPO MÉDIO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / CHAT	21	8	20	6	6	7	9	11	6	5	6	10
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / TELEGRAM	24	24	25	24	25	30	26	27	29	28	25	26
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / WHATSAPP	31	30	29	30	31	32	32	32	33	32	32	28
GENERALISTA - TELEFONE - ASSISTIDO	357	377	373	373	396	397	399	343	320	405	393	333
GENERALISTA - TELEFONE - AUTOMATIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GENERALISTA - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIALISTA - TELEFONE - ASSISTIDO	1.380	1.350	1.358	1.296	1.344	1.300	1.300	1.464	1.509	1.460	1.503	1.480
ESPECIALISTA - VIDEOCHAMADA - ASSISTIDO	96	102	0	765	59	691	613	581	168	766	259	125
ESPECIALISTA - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / CHAT	74	64	92	81	80	81	99	74	79	86	80	75
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / TELEGRAM	84	74	67	79	83	75	81	92	66	88	79	72
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / WHATSAPP	82	81	82	88	90	88	87	85	96	82	86	83
ESPECIALIZADO - TELEFONE - ASSISTIDO	397	514	614	404	461	499	447	366	400	475	432	443
ESPECIALIZADO - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIALIZADO - PRESENCIAL - ASSISTIDO - MANIPULAÇÃO	6.078	4.914	7.933	5.826	4.831	6.131	6.229	6.286	19.578	8.122	5.799	6.344
ESPECIALIZADO - MULTICANAL - ASSISTIDO - MANIPULAÇÃO	582	654	649	633	609	636	621	618	606	641	619	601
ESPECIALIZADO - TELEFONE - REENCAMINHAMENTO - ATIVO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ESPECIALIZADO - TELEFONE - AUTOMATIZADO - ATIVO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ESPECIALIZADO - TELEFONE - ASSISTIDO - ATIVO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / CHAT	418	2.575	347	5.591	4.720	2.398	2.126	1.182	3.784	9.586	5.731	3.404
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / TELEGRAM	407	755	565	566	556	421	622	512	495	406	466	498
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / WHATSAPP	11.592	14.646	13.958	13.826	13.033	12.110	11.854	11.502	11.657	13.472	12.237	14.555
GENERALISTA - TELEFONE - ASSISTIDO	112.810	111.765	113.443	110.487	107.764	100.552	98.502	106.630	120.743	98.898	90.473	91.727
GENERALISTA - TELEFONE - AUTOMATIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GENERALISTA - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIALISTA - TELEFONE - ASSISTIDO	13.295	13.067	14.283	14.875	15.171	14.231	13.722	7.251	7.521	8.588	7.229	7.104
ESPECIALISTA - VIDEOCHAMADA - ASSISTIDO	30	9	0	26	19	18	30	29	4	17	16	5
ESPECIALISTA - MULTICANAL - ASSISTIDO	112.810	111.765	113.443	110.487	107.764	100.552	78.659	61.131	59.299	58.162	53.423	43.326
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / CHAT	16	13	15	25	23	32	27	15	11	15	16	13
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / TELEGRAM	32	51	48	34	45	32	47	40	39	28	29	20
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / WHATSAPP	717	851	872	790	859	827	787	692	909	781	616	658
ESPECIALIZADO - TELEFONE - ASSISTIDO	65	54	69	96	71	72	82	59	65	58	49	36
ESPECIALIZADO - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIALIZADO - PRESENCIAL - ASSISTIDO - MANIPULAÇÃO	16	19	14	20	23	8	13	12	17	20	13	12
ESPECIALIZADO - MULTICANAL - ASSISTIDO - MANIPULAÇÃO	30.862	31.727	32.749	41.522	43.569	35.823	37.589	30.806	31.472	35.475	27.424	34.984
ESPECIALIZADO - TELEFONE - REENCAMINHAMENTO - ATIVO	426	326	478	434	381	653	218	240	2.166	142	399	425
ESPECIALIZADO - TELEFONE - AUTOMATIZADO - ATIVO	9.755	9.523	9.078	12.083	3.520	25.557	9.043	4.383	13.470	12.729	8.964	8.415
ESPECIALIZADO - TELEFONE - ASSISTIDO - ATIVO	2.306	1.543	1.902	2.200	1.572	3.385	1.446	1.743	462	964	1.698	1.499

TABELA 3 – EVOLUÇÃO MENSAL DE VOLUMES E INDICADORES

2024	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL / MÉDIA
Recebidas	100.792	104.458	105.685	105.566	101.094	94.017	92.817	133.310	134.024	129.549	114.503	114.572	1.330.387
Atendidas	95.239	97.392	97.421	96.704	94.579	89.088	89.110	125.156	125.612	119.199	107.894	108.947	1.246.341
Abandonadas	5.553	7.066	8.264	8.862	6.515	4.929	3.707	8.154	8.412	10.350	6.609	5.625	84.046
Nível de Serviço (%)	92,63	91,85	91,83	91,11	92,61	93,76	95,27	93,00	92,46	90,02	92,92	94,12	92,57
Tx de Abandono Líquido (%)	1,84	2,51	1,24	1,96	1,76	1,50	1,29	1,00	1,52	2,49	2,26	2,13	1,79
TMA	400	414	416	417	443	444	446	379	401	426	441	377	415
TME	7	7	5	8	4	4	3	4	6	7	9	7	6
TTC (hh:mm:ss)	10575:21:10	11188:24:02	11263:37:03	11188:25:08	11629:29:12	10993:49:22	11031:26:40	13187:41:04	13061:30:41	14608:17:45	13207:28:56	11420:07:54	764:19:21
Atendidas até 30s	93.363	95.945	97.046	96.183	93.620	88.155	88.429	123.513	123.924	116.623	106.395	107.838	1.231.034
Atendidas após 30s	1.876	1.447	375	521	959	933	681	1.643	1.688	2.576	1.499	1.109	15.307
Abandonadas até 30s	3.695	4.445	6.954	6.789	4.732	3.521	2.510	6.227	6.375	7.123	4.021	3.184	59.576
Abandonadas após 30s	1.858	2.621	1.310	2.073	1.783	1.408	1.197	1.927	2.037	3.227	2.588	2.441	24.470

TABELA 4 – DESEMPENHO OPERACIONAL SEMANAL

2024	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	TMA		TTC (hh:mm:ss)	Atendidas até 30s	Atendidas após 30s		Abandonadas após 30s	Chamadas Em Fila	Maior tempo em fila		Tx de Abandono Bruto (%)	Tx de Abandono Líquido (%)
Segundas	4.437	4.144	293	443	6	509:24:46	4.087	57	209	84	476	0:26:40	92,44	6,34	1,80
Terças	4.167	3.963	204	426	4	469:32:17	3.924	39	147	57	325	0:23:28	94,45	4,67	1,29
Quartas	4.101	3.853	248	425	6	455:55:33	3.806	47	170	78	385	0:24:34	92,93	5,95	1,85
Quintas	4.172	3.938	234	429	5	467:30:21	3.892	46	171	64	374	0:20:39	93,49	5,46	1,49
Sextas	4.021	3.792	229	417	5	436:45:43	3.745	47	159	70	363	0:26:03	93,42	5,50	1,68
Sábados	3.290	3.103	187	372	6	319:04:23	3.067	36	122	65	280	0:23:08	93,28	5,67	1,98
Domingos	2.907	2.547	360	382	13	267:53:48	2.484	63	225	135	508	0:31:52	85,60	12,27	4,50

TABELA 5 – DESEMPENHO OPERACIONAL BILÍNGUE

2024													
Mês	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	TMA	TME	Atendida até 30s	Atendida após 30s	Abandono até 30s	Abandono após 30s	Nível serviço 30s	Nível abandono 30s	TTC	TTE
Janeiro	125	64	61	00:05:08	00:01:10	58	6	30	31	46,40%	24,80%	05:28:20	02:25:49
Fevereiro	98	26	72	00:04:42	00:03:20	25	1	31	41	25,51%	41,84%	2:02:16	05:26:59
Março	63	16	47	00:00:18	00:00:39	15	1	40	7	23,81%	11,11%	0:04:49	00:41:27
Abril	114	68	46	00:06:10	00:00:32	67	1	34	12	58,77%	10,53%	6:59:22	01:00:12
Maiο	122	90	32	00:04:07	00:00:06	90	0	28	4	73,77%	3,28%	6:11:01	00:11:37
Junho	152	68	84	00:05:00	00:00:33	65	3	69	15	42,76%	9,87%	5:39:33	01:24:27
Julho	98	58	40	00:09:00	00:00:34	54	4	21	19	55,10%	19,39%	08:42:19	00:55:35
Agosto	57	10	47	00:04:15	00:00:44	10	0	40	7	17,54%	12,28%	0:42:34	00:41:25
Setembro	78	41	37	00:08:48	00:01:33	39	2	28	9	50,00%	11,54%	6:00:33	02:00:22
Outubro	76	31	45	00:14:56	00:01:36	29	2	30	15	38,16%	19,74%	7:43:01	02:01:01
Novembro	49	17	32	00:05:42	00:01:52	17	0	22	10	34,69%	20,41%	1:36:54	01:31:12
Dezembro	27	5	22	00:21:03	00:01:16	4	1	20	2	14,81%	7,41%	1:45:14	00:34:16

TABELA 6 – CANAIS DE ATENDIMENTO

2024	Whatsapp		Chat		Web			Mobile	
Janeiro	12.309	439	434	30	45.067	-	-	1.131	
Fevereiro	15.497	806	2.588	9	49.683	-	-	842	
Março	14.830	613	362	0	48.411	-	-	763	
Abril	14.616	600	5.616	26	53.261	-	-	1.100	
Maiο	13.892	601	4.743	19	78.959	-	-	1.412	
Junho	12.937	453	2.430	18	65.895	-	-	1.405	
Julho	12.641	669	2.153	30	78.659	-	-	2.898	
Agosto	12.194	552	1.197	29	61.131	-	-	5.483	
Setembro	12.601	577	3.046	4	59.299	-	-	5.716	
Outubro	14.419	435	6.496	17	58.162	-	-	2.203	
Novembro	13.525	495	4.109	16	53.423	-	-	1.089	
Dezembro	15.444	526	2.185	5	43.326	-	-	1.073	
Total	164.905	6.766	35.359	203	695.276	0	0	25.115	

TABELA 7 – HISTÓRICO ATENDIMENTO GENERALISTA

	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	TMA	TME	Atendida até 30s	Atendida após 30s	Abandono até 30s	Abandono após 30s	Nível serviço 30s	Nível abandono 30s	TTC	TTE
Janeiro	109.705	102.342	7.363	00:05:42	00:00:06	100.614	1.728	4.760	2.603	91,71%	2,37%	9711:30:00	192:28:30
01-jan-24 seg	1.651	1.463	188	00:03:59	00:00:10	1.429	34	119	69	86,55%	4,18%	97:15:31	4:42:42
02-jan-24 ter	2.846	2.799	47	00:06:32	00:00:02	2.787	12	28	19	97,93%	0,67%	304:52:13	1:37:26
03-jan-24 qua	2.977	2.949	28	00:06:18	00:00:01	2.939	10	19	9	98,72%	0,30%	309:24:35	0:41:12
04-jan-24 qui	3.148	2.943	205	00:06:29	00:00:05	2.897	46	137	68	92,03%	2,16%	318:22:07	4:21:43
05-jan-24 sex	3.088	3.035	53	00:06:31	00:00:02	3.017	18	42	11	97,70%	0,36%	329:53:32	1:20:56
06-jan-24 sáb	2.953	2.948	5	00:05:27	00:00:00	2.947	1	5	0	99,80%	0,00%	267:53:26	0:04:14
07-jan-24 dom	2.353	2.323	30	00:04:51	00:00:01	2.305	18	23	7	97,96%	0,30%	187:47:48	0:48:35
08-jan-24 seg	1.934	1.832	102	00:05:26	00:00:06	1.786	46	64	38	92,35%	1,96%	165:39:53	2:57:27
09-jan-24 ter	3.246	3.197	49	00:06:30	00:00:01	3.174	23	36	13	97,78%	0,40%	346:29:00	1:19:28
10-jan-24 qua	3.477	3.284	193	00:06:53	00:00:05	3.220	64	124	69	92,61%	1,98%	376:44:52	5:10:34
11-jan-24 qui	3.263	3.238	25	00:06:18	00:00:01	3.225	13	21	4	98,84%	0,12%	339:59:29	0:37:04
12-jan-24 sex	3.756	3.635	121	00:05:20	00:00:03	3.611	24	88	33	96,14%	0,88%	322:57:39	2:53:34
13-jan-24 sáb	4.123	3.981	142	00:05:06	00:00:02	3.944	37	97	45	95,66%	1,09%	338:42:33	2:45:12
14-jan-24 dom	3.037	2.973	64	00:04:40	00:00:02	2.952	21	46	18	97,20%	0,59%	231:16:14	1:36:02
15-jan-24 seg	2.756	2.233	523	00:04:54	00:00:17	2.127	106	342	181	77,18%	6,57%	182:07:24	13:12:41
16-jan-24 ter	4.326	4.160	166	00:05:40	00:00:03	4.111	49	115	51	95,03%	1,18%	393:18:06	3:54:00
17-jan-24 qua	4.346	4.132	214	00:05:31	00:00:04	4.078	54	138	76	93,83%	1,75%	380:09:32	5:17:37
18-jan-24 qui	4.427	4.036	391	00:05:24	00:00:07	3.967	69	248	143	89,61%	3,23%	363:21:12	8:37:38
19-jan-24 sex	4.275	4.050	225	00:05:20	00:00:04	4.000	50	156	69	93,57%	1,61%	360:24:23	4:10:03
20-jan-24 sáb	4.148	3.916	232	00:05:13	00:00:05	3.866	50	148	84	93,20%	2,03%	340:48:42	5:47:23
21-jan-24 dom	3.304	3.235	69	00:04:17	00:00:02	3.223	12	45	24	97,55%	0,73%	231:12:32	1:31:43
22-jan-24 seg	2.738	2.326	412	00:05:05	00:00:12	2.240	86	263	149	81,81%	5,44%	197:18:45	9:26:59
23-jan-24 ter	4.640	4.065	575	00:06:00	00:00:14	3.938	127	337	238	84,87%	5,13%	406:31:34	17:40:35
24-jan-24 qua	4.254	3.715	539	00:06:20	00:00:12	3.583	132	345	194	84,23%	4,56%	392:13:07	14:08:50
25-jan-24 qui	4.113	3.821	292	00:06:22	00:00:06	3.749	72	206	86	91,15%	2,09%	405:22:23	7:03:56
26-jan-24 sex	4.215	3.920	295	00:05:49	00:00:08	3.842	78	189	106	91,15%	2,51%	379:45:21	9:15:26
27-jan-24 sáb	4.202	4.048	154	00:05:38	00:00:03	4.019	29	116	38	95,64%	0,90%	379:44:51	3:20:42
28-jan-24 dom	3.652	3.534	118	00:04:26	00:00:02	3.508	26	91	27	96,06%	0,74%	261:02:56	2:06:46
29-jan-24 seg	2.795	2.264	531	00:05:32	00:00:15	2.154	110	359	172	77,07%	6,15%	209:04:19	11:52:26
30-jan-24 ter	5.000	4.175	825	00:07:01	00:00:23	3.991	184	458	367	79,82%	7,34%	488:09:47	31:25:31
31-jan-24 qua	4.662	4.112	550	00:05:53	00:00:10	3.985	127	355	195	85,48%	4,18%	403:36:14	12:40:05
Fevereiro	119.272	84.196	35.076	00:07:01	00:00:21	79.333	4.863	26.403	8.673	66,51%	7,27%	9844:02:15	708:20:09
01-fev-24 qui	4.645	3.486	1.159	00:06:45	00:00:29	3.227	259	708	451	69,47%	9,71%	391:51:32	37:25:55
02-fev-24 sex	4.318	3.625	693	00:06:08	00:00:13	3.445	180	471	222	79,78%	5,14%	370:32:01	15:48:26
03-fev-24 sáb	4.401	3.752	649	00:05:42	00:00:12	3.642	110	449	200	82,75%	4,54%	356:37:46	14:26:05
04-fev-24 dom	3.374	3.019	355	00:04:46	00:00:07	2.942	77	233	122	87,20%	3,62%	239:28:46	6:56:17
05-fev-24 seg	2.861	2.090	771	00:05:13	00:00:26	1.958	132	434	337	68,44%	11,78%	181:48:08	20:20:59
06-fev-24 ter	4.816	3.039	1.777	00:07:44	00:01:02	2.728	311	875	902	56,64%	18,73%	391:30:53	83:07:43
07-fev-24 qua	4.430	3.201	1.229	00:07:22	00:00:40	2.958	243	647	582	66,77%	13,14%	393:05:00	48:37:09
08-fev-24 qui	4.326	3.046	1.280	00:07:44	00:00:37	2.802	244	707	573	64,77%	13,25%	392:54:42	44:39:39
09-fev-24 sex	4.981	2.863	2.118	00:07:33	00:00:36	2.548	315	1.500	618	51,15%	12,41%	360:31:47	50:10:48
10-fev-24 sáb	4.930	3.181	1.749	00:07:14	00:00:20	2.981	200	1.438	311	60,47%	6,31%	383:40:36	27:05:59
11-fev-24 dom	3.269	2.755	514	00:05:02	00:00:05	2.711	44	446	68	82,93%	2,08%	231:06:07	4:17:32
12-fev-24 seg	2.917	1.810	1.107	00:06:08	00:00:16	1.692	118	900	207	58,00%	7,10%	184:58:45	13:09:24
13-fev-24 ter	4.926	3.346	1.580	00:07:26	00:00:20	3.136	210	1.282	298	63,66%	6,05%	414:50:39	27:59:40
14-fev-24 qua	5.100	2.819	2.281	00:07:56	00:00:32	2.523	296	1.761	520	49,47%	10,20%	372:59:41	44:59:41
15-fev-24 qui	4.946	2.713	2.233	00:08:36	00:00:31	2.416	297	1.737	496	48,85%	10,03%	388:43:36	42:24:32
16-fev-24 sex	4.992	2.707	2.285	00:07:50	00:00:27	2.440	267	1.841	444	48,88%	8,89%	353:41:01	38:07:28
17-fev-24 sáb	4.043	2.766	1.277	00:06:53	00:00:15	2.643	123	1.055	222	65,37%	5,49%	316:57:50	17:08:47
18-fev-24 dom	3.195	2.795	400	00:05:12	00:00:04	2.748	47	363	37	86,01%	1,16%	242:11:58	3:35:35
19-fev-24 seg	2.981	2.040	941	00:05:08	00:00:12	1.941	99	789	152	65,11%	5,10%	174:17:40	10:20:17
20-fev-24 ter	3.973	3.776	197	00:04:39	00:00:01	3.744	32	175	22	94,24%	0,55%	292:55:50	1:37:56
21-fev-24 qua	3.456	3.206	250	00:05:26	00:00:02	3.178	28	223	27	91,96%	0,78%	290:40:22	2:14:45
22-fev-24 qui	4.589	3.307	1.282	00:06:47	00:00:13	3.150	157	1.074	208	68,64%	4,53%	373:25:11	16:06:06
23-fev-24 sex	4.995	3.310	1.685	00:07:37	00:00:19	3.099	211	1.367	318	62,04%	6,37%	419:58:54	26:35:07
24-fev-24 sáb	4.879	3.141	1.738	00:07:47	00:00:18	2.914	227	1.452	286	59,73%	5,86%	407:26:44	25:02:16
25-fev-24 dom	4.105	3.628	477	00:08:30	00:00:03	3.583	45	424	53	87,28%	1,29%	513:39:36	3:43:10
26-fev-24 seg	3.353	2.118	1.235	00:08:29	00:00:16	2.002	116	1.023	212	59,71%	6,32%	299:11:08	14:45:53
27-fev-24 ter	5.606	3.509	2.097	00:10:52	00:00:24	3.251	258	1.671	426	57,99%	7,60%	635:17:47	37:40:57
28-fev-24 qua	4.865	3.148	1.717	00:08:57	00:00:22	2.931	217	1.358	359	60,25%	7,38%	469:38:15	29:52:03
Março	133.770	78.421	55.349	00:08:24	00:00:28	71.717	6.704	43.921	11.428	53,61%	8,54%	10968:18:21	1027:21:11
01-mar-24 sex	5.129	2.902	2.227	00:09:55	00:00:30	2.624	278	1.753	474	51,16%	9,24%	479:38:06	43:03:53
02-mar-24 sáb	4.999	2.708	2.291	00:09:46	00:00:28	2.463	245	1.825	466	49,27%	9,32%	440:28:31	39:28:57
03-mar-24 dom	4.498	3.108	1.390	00:09:55	00:00:15	2.930	178	1.166	224	65,14%	4,98%	513:18:05	19:07:26
04-mar-24 seg	3.084	2.829	255	00:05:49	00:00:03	2.804	25	228	27	90,92%	0,88%	274:22:52	2:28:35
05-mar-24 ter	2.775	1.819	956	00:06:22	00:00:16	1.713	106	771	185	61,73%	6,67%	193:13:57	12:24:06
06-mar-24 qua	4.892	3.047	1.845	00:09:19	00:00:20	2.808	239	1.529	316	57,40%	6,46%	473:14:47	27:30:31
07-mar-24 qui	4.847	2.930	1.917	00:08:48	00:00:21	2.719	211	1.600	317	56,10%	6,54%	429:50:13	27:59:13
08-mar-24 sex	4.585	3.074	1.511	00:08:25	00:00:16	2.896	178	1.260	251	63,16%	5,47%	431:31:25	20:37:39
09-mar-24 sáb	4.391	2.553	1.838	00:09:27	00:00:26	2.297	256	1.502	336	52,31%	7,65%	402:03:06	32:04:21
10-mar-24 dom	4.413	2.975	1.438	00:08:13	00:00:17	2.794	181	1.198	240	63,31%	5,44%	407:08:07	21:01:29
11-mar-24 seg	3.055	2.780	275	00:05:41	00:00:03	2.747	33	244	31	89,92%	1,01%	263:20:46	2:48:31
12-mar-24 ter	2.484	1.526	958	00:07:12	00:00:21	1.412	114	764	194	56,84%	7,81%	183:07:44	14:27:00

13-mar-24 qua	1.963	1.080	883	00:08:48	00:00:30	990	90	673	210	50,43%	10,70%	158:25:45	16:34:16
14-mar-24 qui	5.488	2.551	2.937	00:09:42	00:00:42	2.206	345	2.294	643	40,20%	11,72%	412:39:47	64:05:39
15-mar-24 sex	4.650	2.785	1.865	00:08:34	00:00:27	2.571	214	1.458	407	55,29%	8,75%	397:38:44	34:37:57
16-mar-24 sáb	4.435	2.655	1.780	00:08:22	00:00:25	2.426	229	1.477	303	54,70%	6,83%	370:08:35	30:32:46
17-mar-24 dom	4.516	2.549	1.967	00:08:11	00:00:26	2.318	231	1.585	382	51,33%	8,46%	347:37:22	32:46:00
18-mar-24 seg	3.589	2.842	747	00:05:56	00:00:10	2.746	96	639	108	76,51%	3,01%	281:04:50	9:47:26
19-mar-24 ter	3.105	2.165	940	00:05:35	00:00:12	2.045	120	804	136	65,86%	4,38%	201:29:29	10:39:35
20-mar-24 qua	5.453	2.950	2.503	00:08:41	00:00:34	2.668	282	1.915	588	48,93%	10,78%	427:19:58	51:04:46
21-mar-24 qui	4.969	2.451	2.518	00:09:43	00:00:35	2.125	326	2.005	513	42,77%	10,32%	396:47:27	48:45:57
22-mar-24 sex	5.282	2.623	2.659	00:08:44	00:00:39	2.288	335	2.016	643	43,32%	12,17%	381:46:56	57:30:19
23-mar-24 sáb	5.123	2.528	2.595	00:09:01	00:00:35	2.231	297	2.057	538	43,55%	10,50%	380:06:02	50:27:09
24-mar-24 dom	4.611	2.733	1.878	00:08:57	00:00:29	2.482	251	1.462	416	53,83%	9,02%	407:38:58	36:42:18
25-mar-24 seg	3.007	2.656	351	00:05:57	00:00:05	2.603	53	308	43	86,56%	1,43%	263:34:03	4:22:16
26-mar-24 ter	2.828	1.407	1.421	00:07:32	00:00:28	1.264	143	1.121	300	44,70%	10,61%	176:32:43	21:40:39
27-mar-24 qua	5.479	2.437	3.042	00:09:40	00:00:44	2.095	342	2.308	734	38,24%	13,40%	392:30:00	67:30:50
28-mar-24 qui	5.496	2.281	3.215	00:09:29	00:00:51	1.914	367	2.357	858	34,83%	15,61%	360:14:19	77:50:28
29-mar-24 sex	5.168	2.444	2.724	00:09:20	00:00:42	2.096	348	2.107	617	40,56%	11,94%	380:17:42	60:42:08
30-mar-24 sáb	4.823	2.525	2.298	00:09:13	00:00:36	2.207	318	1.780	518	45,76%	10,74%	387:59:31	48:48:44
31-mar-24 dom	4.633	2.508	2.125	00:08:27	00:00:31	2.235	273	1.715	410	48,24%	8,85%	353:08:31	39:50:17
Abril	109.925	67.370	42.555	00:07:08	00:00:28	62.453	4.917	33.223	9.332	56,81%	8,49%	8011:08:11	846:54:13
01-abr-24 seg	3.113	2.877	236	00:05:09	00:00:03	2.838	39	211	25	91,17%	0,80%	246:36:04	2:19:24
02-abr-24 ter	2.467	1.787	680	00:05:31	00:00:13	1.693	94	582	98	68,63%	3,97%	164:06:27	9:10:39
03-abr-24 qua	4.903	2.346	2.557	00:09:04	00:00:39	2.055	291	1.971	586	41,91%	11,95%	354:28:48	53:44:14
04-abr-24 qui	5.055	2.080	2.975	00:08:35	00:00:47	1.754	326	2.204	771	34,70%	15,25%	297:44:54	66:16:56
05-abr-24 sex	4.742	2.125	2.617	00:08:25	00:00:45	1.805	320	2.006	611	38,06%	12,88%	298:13:15	59:38:23
06-abr-24 sáb	3.674	2.525	1.149	00:06:59	00:00:17	2.376	149	949	200	64,67%	5,44%	294:07:51	17:27:31
07-abr-24 dom	2.402	2.361	41	00:04:47	00:00:00	2.358	3	38	3	98,17%	0,12%	188:03:19	0:13:01
08-abr-24 seg	2.591	2.463	128	00:04:52	00:00:02	2.445	18	111	17	94,37%	0,66%	200:04:33	1:37:36
09-abr-24 ter	2.615	1.667	948	00:05:37	00:00:21	1.569	98	763	185	60,00%	7,07%	156:10:40	15:03:46
10-abr-24 qua	5.402	2.299	3.103	00:09:04	00:00:49	1.976	323	2.339	764	36,58%	14,14%	347:10:35	72:52:23
11-abr-24 qui	5.221	1.944	3.277	00:08:38	00:00:54	1.634	310	2.424	853	31,30%	16,34%	279:53:19	78:24:45
12-abr-24 sex	5.002	2.139	2.863	00:08:34	00:00:47	1.840	299	2.130	733	36,79%	14,65%	305:14:00	64:54:27
13-abr-24 sáb	3.990	2.498	1.492	00:08:29	00:00:22	2.330	168	1.218	274	58,40%	6,87%	353:02:08	24:35:48
14-abr-24 dom	4.098	2.587	1.511	00:07:06	00:00:22	2.438	149	1.180	331	59,49%	8,08%	306:08:15	24:32:28
15-abr-24 seg	3.140	2.939	201	00:04:52	00:00:02	2.915	24	181	20	92,83%	0,64%	238:18:44	1:25:50
16-abr-24 ter	2.548	1.930	618	00:05:16	00:00:11	1.837	93	522	96	72,10%	3,77%	169:37:10	7:44:09
17-abr-24 qua	4.787	2.711	2.076	00:08:16	00:00:33	2.479	232	1.588	488	51,79%	10,19%	373:15:38	43:28:48
18-abr-24 qui	4.347	2.293	2.054	00:08:14	00:00:31	2.043	250	1.638	416	47,00%	9,57%	314:51:45	37:53:01
19-abr-24 sex	4.196	2.587	1.609	00:07:53	00:00:29	2.351	236	1.282	327	56,03%	7,79%	340:04:24	33:15:42
20-abr-24 sáb	3.607	2.398	1.209	00:08:02	00:00:18	2.254	144	1.002	207	62,49%	5,74%	321:00:44	18:13:39
21-abr-24 dom	2.253	2.197	56	00:05:36	00:00:01	2.192	5	50	6	97,29%	0,27%	204:51:26	0:25:55
22-abr-24 seg	2.404	2.342	62	00:05:14	00:00:01	2.333	9	52	10	97,05%	0,42%	204:26:50	0:42:47
23-abr-24 ter	2.049	1.343	706	00:06:51	00:00:17	1.239	104	592	114	60,47%	5,56%	153:29:47	9:33:35
24-abr-24 qua	4.384	2.267	2.117	00:09:05	00:00:39	2.040	227	1.648	469	46,53%	10,70%	342:53:11	46:57:18
25-abr-24 qui	4.230	2.294	1.936	00:08:33	00:00:33	2.059	235	1.541	395	48,68%	9,34%	326:34:54	38:41:24
26-abr-24 sex	4.148	2.093	2.055	00:09:02	00:00:30	1.873	220	1.639	416	45,15%	10,03%	315:11:18	34:16:39
27-abr-24 sáb	4.351	2.017	2.334	00:08:03	00:00:42	1.754	263	1.781	553	40,31%	12,71%	270:48:25	50:34:33
28-abr-24 dom	3.572	2.285	1.287	00:07:57	00:00:23	2.122	163	1.019	268	59,41%	7,50%	302:33:16	23:16:04
29-abr-24 seg	2.440	2.278	162	00:05:10	00:00:03	2.251	27	144	18	92,25%	0,74%	196:25:38	2:15:55
30-abr-24 ter	2.194	1.698	496	00:05:09	00:00:12	1.600	98	418	78	72,93%	3,56%	145:40:53	7:17:33
Maio	92.570	88.350	4.220	00:06:53	00:00:01	87.895	455	3.886	334	94,95%	0,36%	10124:57:58	32:16:36
01-mai-24 qua	2.561	2.561	0	00:05:43	00:00:00	2.561	0	0	0	100,00%	0,00%	243:43:06	0:00:00
02-mai-24 qui	3.663	3.627	36	00:06:36	00:00:00	3.625	2	35	1	98,96%	0,03%	398:50:39	0:09:03
03-mai-24 sex	3.481	3.411	70	00:06:32	00:00:00	3.400	11	68	2	97,67%	0,06%	370:56:47	0:29:00
04-mai-24 sáb	2.918	2.256	662	00:06:15	00:00:08	2.186	70	585	77	74,91%	2,64%	234:57:58	6:05:26
05-mai-24 dom	2.281	2.082	199	00:05:13	00:00:05	2.062	20	172	27	90,40%	1,18%	180:57:18	2:59:49
06-mai-24 seg	3.724	3.618	106	00:07:12	00:00:01	3.604	14	105	1	96,78%	0,03%	434:03:15	0:34:05
07-mai-24 ter	3.177	3.136	41	00:07:29	00:00:00	3.134	2	41	0	98,65%	0,00%	391:33:12	0:10:53
08-mai-24 qua	3.160	3.142	18	00:07:12	00:00:00	3.142	0	18	0	99,43%	0,00%	376:41:31	0:03:44
09-mai-24 qui	3.051	2.950	101	00:07:27	00:00:01	2.939	11	95	6	96,33%	0,20%	366:10:30	0:38:05
10-mai-24 sex	2.820	2.706	114	00:07:33	00:00:01	2.693	13	104	10	95,50%	0,35%	340:26:26	0:45:45
11-mai-24 sáb	2.179	2.089	90	00:06:24	00:00:01	2.073	16	83	7	95,14%	0,32%	223:05:49	0:37:26
12-mai-24 dom	1.630	1.452	178	00:06:56	00:00:03	1.441	11	162	16	88,40%	0,98%	167:43:45	1:11:07
13-mai-24 seg	3.315	3.186	129	00:07:57	00:00:01	3.168	18	124	5	95,57%	0,15%	421:50:24	0:52:56
14-mai-24 ter	3.383	3.278	105	00:07:18	00:00:01	3.264	14	101	4	96,48%	0,12%	398:41:14	0:36:28
15-mai-24 qua	3.353	3.227	126	00:07:25	00:00:01	3.220	7	124	2	96,03%	0,06%	398:35:35	0:30:17
16-mai-24 qui	3.304	3.288	16	00:06:58	00:00:00	3.288	0	15	1	99,52%	0,03%	381:59:09	0:05:05
17-mai-24 sex	3.380	3.312	68	00:06:50	00:00:00	3.309	3	65	3	97,90%	0,09%	376:46:53	0:15:05
18-mai-24 sáb	2.344	2.062	282	00:06:37	00:00:03	2.031	31	253	29	86,65%	1,24%	227:20:13	2:13:52
19-mai-24 dom	2.033	1.912	121	00:06:21	00:00:02	1.896	16	107	14	93,26%	0,69%	202:06:53	1:04:14
20-mai-24 seg	3.618	3.484	134	00:07:39	00:00:01	3.472	12	128	6	95,96%	0,17%	444:27:05	0:50:56
21-mai-24 ter	3.509	3.399	110	00:07:26	00:00:01	3.387	12	107	3	96,52%	0,09%	421:34:06	0:32:16
22-mai-24 qua	3.719	2.885	834	00:08:04	00:00:06	2.794	91	757	77	75,13%	2,07%	387:43:00	6:32:02
23-mai-24 qui	3.513	3.204	309	00:07:27	00:00:02	3.166	38	290	19	90,12%	0,54%	397:34:35	2:04:18
24-mai-24 sex	3.208	3.132	76	00:07:00	00:00:00	3.125	7	75	1	97,41%	0,03%	365:34:51	0:21:11
25-mai-24 sáb	2.444	2.414	30	00:05:35	00:00:00	2.412	2	30	0	98,69%	0,00%	224:33:29	0:05:59
26-mai-24 dom	2.026	1.846	180	00:06:06	00:00:03	1.825	21	163	17	90,08%	0,84%	187:50:11	1:36:06
27-mai-24 seg	3.285	3.216	69	00:06:47	00:00:01	3.206	10	63	6	97,60%	0,18%	363:47:36	0:43:43
28-mai-24 ter	3.306	3.295	11	00:06:28	00:00:00	3.293	2	11	0	99,61%	0,00%	354:51:39	0:06:23

29-mai-24 qua	3.135	3.131	4	00:06:36	00:00:00	3.130	1	4	0	99,84%	0,00%	344:01:06	0:01:18
30-mai-24 qui	2.292	2.291	1	00:05:47	00:00:00	2.291	0	1	0	99,96%	0,00%	220:48:08	0:00:04
31-mai-24 sex	2.758	2.758	0	00:06:00	00:00:00	2.758	0	0	0	100,00%	0,00%	275:41:35	0:00:00
Junho	86.110	83.214	2.896	00:06:53	00:00:01	82.880	334	2.681	215	96,25%	0,25%	9552:21:44	26:20:30
01-jun-24 sáb	2.048	1.997	51	00:05:55	00:00:00	1.993	4	49	2	97,31%	0,10%	196:56:54	0:16:51
02-jun-24 dom	1.922	1.762	160	00:05:37	00:00:03	1.739	23	143	17	90,48%	0,88%	165:01:55	1:33:32
03-jun-24 seg	3.347	3.333	14	00:07:11	00:00:00	3.331	2	14	0	99,52%	0,00%	398:56:20	0:06:17
04-jun-24 ter	3.246	3.227	19	00:06:57	00:00:00	3.225	2	19	0	99,35%	0,00%	373:24:48	0:04:29
05-jun-24 qua	3.290	3.171	119	00:06:59	00:00:01	3.157	14	111	8	95,96%	0,24%	369:22:53	0:54:36
06-jun-24 qui	3.136	3.026	110	00:07:07	00:00:01	3.011	15	106	4	96,01%	0,13%	359:05:11	0:38:11
07-jun-24 sex	3.192	3.155	37	00:06:56	00:00:00	3.150	5	36	1	98,68%	0,03%	364:59:17	0:13:47
08-jun-24 sáb	2.272	2.272	0	00:05:28	00:00:00	2.272	0	0	0	100,00%	0,00%	206:59:51	0:00:00
09-jun-24 dom	2.116	1.607	509	00:06:10	00:00:19	1.567	40	428	81	74,05%	3,83%	164:56:34	10:55:05
10-jun-24 seg	3.662	3.385	277	00:07:26	00:00:02	3.357	28	260	17	91,67%	0,46%	419:44:36	1:35:07
11-jun-24 ter	3.248	3.236	12	00:07:06	00:00:00	3.230	6	11	1	99,45%	0,03%	383:16:05	0:10:17
12-jun-24 qua	3.090	3.090	0	00:07:00	00:00:00	3.090	0	0	0	100,00%	0,00%	360:33:45	0:00:00
13-jun-24 qui	2.962	2.933	29	00:07:08	00:00:00	2.930	3	29	0	98,92%	0,00%	348:47:05	0:08:45
14-jun-24 sex	3.089	3.062	27	00:06:53	00:00:00	3.061	1	27	0	99,09%	0,00%	351:31:28	0:04:32
15-jun-24 sáb	2.363	2.358	5	00:06:02	00:00:00	2.356	2	5	0	99,70%	0,00%	237:05:55	0:02:10
16-jun-24 dom	2.086	1.973	113	00:06:12	00:00:02	1.962	11	98	15	94,06%	0,72%	203:53:17	0:57:56
17-jun-24 seg	3.600	3.403	197	00:07:44	00:00:01	3.374	29	188	9	93,72%	0,25%	438:38:15	1:11:39
18-jun-24 ter	3.469	3.294	175	00:07:11	00:00:01	3.272	22	170	5	94,32%	0,14%	394:24:12	1:00:23
19-jun-24 qua	3.524	3.477	47	00:07:32	00:00:00	3.474	3	43	4	98,58%	0,11%	436:49:50	0:12:41
20-jun-24 qui	3.169	2.967	202	00:07:25	00:00:01	2.940	27	194	8	92,77%	0,25%	366:39:54	1:10:54
21-jun-24 sex	3.055	2.932	123	00:07:26	00:00:01	2.919	13	119	4	95,55%	0,13%	363:10:37	0:37:19
22-jun-24 sáb	2.165	2.158	7	00:05:40	00:00:00	2.157	1	7	0	99,63%	0,00%	203:52:28	0:02:51
23-jun-24 dom	1.889	1.808	81	00:06:19	00:00:01	1.797	11	74	7	95,13%	0,37%	190:16:01	0:34:50
24-jun-24 seg	3.343	3.266	77	00:07:07	00:00:00	3.261	5	73	4	97,55%	0,12%	387:23:17	0:22:53
25-jun-24 ter	3.263	3.229	34	00:07:15	00:00:00	3.227	2	33	1	98,90%	0,03%	390:26:32	0:08:42
26-jun-24 qua	3.280	3.121	159	00:07:25	00:00:01	3.094	27	151	8	94,33%	0,24%	385:21:41	1:06:37
27-jun-24 qui	3.125	3.071	54	00:07:11	00:00:00	3.065	6	52	2	98,08%	0,06%	367:26:00	0:14:25
28-jun-24 sex	3.051	2.907	144	00:07:02	00:00:01	2.889	18	136	8	94,69%	0,26%	340:48:31	1:06:28
29-jun-24 sáb	2.212	2.206	6	00:05:52	00:00:00	2.206	0	6	0	99,73%	0,00%	215:43:06	0:00:45
30-jun-24 dom	1.896	1.788	108	00:05:36	00:00:02	1.774	14	99	9	93,57%	0,47%	166:45:26	0:48:28
Julho	85.252	83.053	2.199	00:06:52	00:00:01	82.808	245	1.965	234	97,13%	0,27%	9516:15:46	25:33:26
01-jul-24 seg	3.310	3.196	114	00:07:18	00:00:01	3.185	11	111	3	96,22%	0,09%	389:07:09	0:33:05
02-jul-24 ter	3.258	2.971	287	00:07:09	00:00:03	2.928	43	260	27	89,87%	0,83%	354:16:33	2:19:03
03-jul-24 qua	3.285	3.189	96	00:07:11	00:00:01	3.172	17	91	5	96,56%	0,15%	381:40:54	0:40:08
04-jul-24 qui	3.126	3.106	20	00:06:47	00:00:00	3.103	3	20	0	99,26%	0,00%	351:34:30	0:05:03
05-jul-24 sex	2.845	2.727	118	00:06:35	00:00:01	2.711	16	114	4	95,29%	0,14%	299:14:49	0:54:14
06-jul-24 sáb	2.246	2.232	14	00:05:43	00:00:00	2.230	2	14	0	99,29%	0,00%	212:42:54	0:02:56
07-jul-24 dom	1.957	1.569	388	00:06:27	00:00:06	1.518	51	354	34	77,57%	1,74%	168:33:09	3:10:10
08-jul-24 seg	3.217	3.202	15	00:07:09	00:00:00	3.201	1	15	0	99,50%	0,00%	381:33:20	0:03:24
09-jul-24 ter	2.893	2.889	4	00:06:36	00:00:00	2.889	0	4	0	99,86%	0,00%	318:07:45	0:00:51
10-jul-24 qua	3.201	3.200	1	00:06:36	00:00:00	3.200	0	1	0	99,97%	0,00%	352:06:12	0:00:35
11-jul-24 qui	2.914	2.905	9	00:07:01	00:00:00	2.904	1	9	0	99,66%	0,00%	340:05:57	0:02:09
12-jul-24 sex	3.014	2.943	71	00:06:46	00:00:03	2.941	2	51	20	97,58%	0,66%	332:07:49	2:47:38
13-jul-24 sáb	2.117	2.104	13	00:05:45	00:00:00	2.103	1	12	1	99,34%	0,05%	201:46:06	0:03:51
14-jul-24 dom	1.877	1.820	57	00:05:30	00:00:01	1.811	9	50	7	96,48%	0,37%	166:46:41	0:29:11
15-jul-24 seg	3.203	3.191	12	00:06:52	00:00:00	3.191	0	12	0	99,63%	0,00%	365:20:31	0:01:42
16-jul-24 ter	2.974	2.974	0	00:06:46	00:00:00	2.974	0	0	0	100,00%	0,00%	335:43:05	0:00:00
17-jul-24 qua	2.912	2.912	0	00:07:05	00:00:00	2.912	0	0	0	100,00%	0,00%	343:41:40	0:00:00
18-jul-24 qui	2.864	2.859	5	00:07:07	00:00:00	2.859	0	5	0	99,83%	0,00%	339:10:19	0:01:51
19-jul-24 sex	2.609	2.604	5	00:06:50	00:00:00	2.604	0	5	0	99,81%	0,00%	296:35:33	0:01:01
20-jul-24 sáb	1.895	1.888	7	00:05:57	00:00:00	1.887	1	7	0	99,58%	0,00%	187:03:41	0:02:20
21-jul-24 dom	1.709	1.683	26	00:06:02	00:00:01	1.677	6	24	2	98,13%	0,12%	169:17:38	0:24:44
22-jul-24 seg	2.909	2.892	17	00:07:30	00:00:00	2.888	4	16	1	99,28%	0,03%	361:43:31	0:09:55
23-jul-24 ter	3.115	3.096	19	00:07:07	00:00:00	3.092	4	19	0	99,26%	0,00%	367:07:19	0:06:45
24-jul-24 qua	3.005	2.941	64	00:06:50	00:00:00	2.934	7	63	1	97,64%	0,03%	334:50:05	0:21:26
25-jul-24 qui	2.865	2.798	67	00:07:01	00:00:00	2.790	8	67	0	97,38%	0,00%	327:28:53	0:17:38
26-jul-24 sex	2.674	2.650	24	00:06:50	00:00:00	2.649	1	24	0	99,07%	0,00%	301:54:08	0:03:47
27-jul-24 sáb	2.236	2.048	188	00:06:02	00:00:07	2.043	5	140	48	91,37%	2,15%	205:46:55	4:33:18
28-jul-24 dom	1.727	1.454	273	00:06:19	00:00:14	1.436	18	210	63	83,15%	3,65%	152:56:42	6:32:43
29-jul-24 seg	3.259	2.989	270	00:08:16	00:00:02	2.956	33	252	18	90,70%	0,55%	411:32:36	1:41:25
30-jul-24 ter	3.017	3.009	8	00:07:41	00:00:00	3.008	1	8	0	99,70%	0,00%	385:04:17	0:01:35
31-jul-24 qua	3.019	3.012	7	00:07:36	00:00:00	3.012	0	7	0	99,77%	0,00%	381:15:05	0:00:58
Agosto	122.580	116.594	5.986	00:05:36	00:00:02	115.757	837	5.498	488	94,43%	0,40%	10890:58:58	55:35:22
01-ago-24 qui	2.734	2.722	12	00:07:36	00:00:00	2.722	0	11	1	99,56%	0,04%	345:00:13	0:01:56
02-ago-24 sex	2.861	2.823	38	00:07:42	00:00:01	2.817	6	34	4	98,46%	0,14%	361:54:25	0:25:53
03-ago-24 sáb	2.000	1.981	19	00:06:27	00:00:00	1.979	2	16	3	98,95%	0,15%	212:54:30	0:07:55
04-ago-24 dom	1.873	1.786	87	00:06:08	00:00:02	1.776	10	71	16	94,82%	0,85%	182:19:46	0:54:39
05-ago-24 seg	3.023	2.977	46	00:07:39	00:00:01	2.967	10	39	7	98,15%	0,23%	379:51:09	0:53:40
06-ago-24 ter	3.088	3.073	15	00:07:27	00:00:00	3.070	3	12	3	99,42%	0,10%	381:58:41	0:18:17
07-ago-24 qua	3.067	3.000	67	00:07:36	00:00:00	2.997	3	59	8	97,72%	0,26%	380:12:11	0:21:16
08-ago-24 qui	3.015	2.974	41	00:07:24	00:00:00	2.969	5	40	1	98,47%	0,03%	366:59:12	0:14:30
09-ago-24 sex	2.728	2.701	27	00:07:14	00:00:01	2.693	8	25	2	98,72%	0,07%	325:42:35	0:26:47
10-ago-24 sáb	1.919	1.873	46	00:06:26	00:00:01	1.868	5	42	4	97,34%	0,21%	200:53:46	0:27:25
11-ago-24 dom	1.452	1.391	61	00:06:14	00:00:02	1.380	11	54	7	95,04%	0,48%	144:21:33	0:45:20
12-ago-24 seg	4.806	4.603	203	00:05:29	00:00:01	4.574	29	193	10	95,17%	0,21%	420:36:26	1:17:36

13-ago-24 ter	5.131	5.014	117	00:04:31	00:00:00	5.002	12	115	2	97,49%	0,04%	377:30:02	0:32:30
14-ago-24 qua	5.143	4.907	236	00:05:05	00:00:01	4.879	28	222	14	94,87%	0,27%	415:54:23	1:22:10
15-ago-24 qui	5.078	4.741	337	00:04:52	00:00:03	4.698	43	314	23	92,52%	0,45%	384:54:17	3:42:57
16-ago-24 sex	4.785	4.480	305	00:04:56	00:00:02	4.427	53	287	18	92,52%	0,38%	368:35:15	2:15:32
17-ago-24 sáb	3.900	3.771	129	00:03:52	00:00:02	3.753	18	119	10	96,23%	0,26%	243:14:10	1:42:52
18-ago-24 dom	3.536	3.075	461	00:04:06	00:00:12	3.042	33	365	96	86,03%	2,71%	210:02:59	12:13:20
19-ago-24 seg	5.097	4.598	499	00:05:50	00:00:03	4.532	66	455	44	88,92%	0,86%	446:26:05	4:07:16
20-ago-24 ter	5.298	4.720	578	00:05:25	00:00:03	4.630	90	539	39	87,39%	0,74%	426:36:42	4:15:54
21-ago-24 qua	5.432	4.841	591	00:05:41	00:00:03	4.749	92	544	47	87,43%	0,87%	458:49:11	4:37:40
22-ago-24 qui	5.456	4.874	582	00:05:50	00:00:03	4.789	85	549	33	87,77%	0,60%	473:44:23	3:56:10
23-ago-24 sex	5.219	4.754	465	00:05:12	00:00:02	4.681	73	430	35	89,69%	0,67%	412:31:51	3:33:07
24-ago-24 sáb	4.173	4.167	6	00:04:00	00:00:00	4.167	0	5	1	99,86%	0,02%	277:19:00	0:01:17
25-ago-24 dom	3.210	3.105	105	00:04:00	00:00:01	3.086	19	91	14	96,14%	0,44%	206:49:43	1:04:07
26-ago-24 seg	4.861	4.623	238	00:05:42	00:00:01	4.588	35	224	14	94,38%	0,29%	439:45:14	1:30:38
27-ago-24 ter	4.801	4.684	117	00:05:39	00:00:01	4.666	18	109	8	97,19%	0,17%	441:12:30	1:00:20
28-ago-24 qua	4.828	4.688	140	00:05:38	00:00:01	4.670	18	135	5	96,73%	0,10%	440:05:04	0:49:11
29-ago-24 qui	5.013	4.817	196	00:05:35	00:00:01	4.789	28	189	7	95,53%	0,14%	448:43:17	1:09:42
30-ago-24 sex	4.942	4.763	179	00:05:19	00:00:01	4.737	26	169	10	95,85%	0,20%	422:25:16	1:04:17
31-ago-24 sáb	4.111	4.068	43	00:04:20	00:00:00	4.060	8	41	2	98,76%	0,05%	293:35:09	0:21:08
Setembro	140.244	131.201	9.043	00:05:19	00:00:02	130.086	1.115	8.411	632	92,76%	0,45%	11608:20:10	73:12:06
01-set-24 dom	3.373	3.230	143	00:04:26	00:00:02	3.213	17	131	12	95,26%	0,36%	238:53:32	1:31:34
02-set-24 seg	5.280	5.111	169	00:05:35	00:00:01	5.095	16	163	6	96,50%	0,11%	475:00:16	1:00:33
03-set-24 ter	5.487	5.186	301	00:05:39	00:00:01	5.152	34	279	22	93,89%	0,40%	488:43:12	2:16:01
04-set-24 qua	5.380	5.277	103	00:05:17	00:00:01	5.262	15	96	7	97,81%	0,13%	464:15:33	0:46:12
05-set-24 qui	5.017	4.834	183	00:06:27	00:00:01	4.808	26	172	11	95,83%	0,22%	519:12:05	1:15:56
06-set-24 sex	4.958	4.793	165	00:05:09	00:00:01	4.785	8	152	13	96,51%	0,26%	411:52:33	0:55:58
07-set-24 sáb	4.176	4.161	15	00:03:56	00:00:00	4.160	1	15	0	99,62%	0,00%	272:24:02	0:04:37
08-set-24 dom	3.496	3.351	145	00:04:22	00:00:01	3.332	19	142	3	95,31%	0,09%	243:48:00	0:50:45
09-set-24 seg	5.360	4.786	574	00:06:03	00:00:03	4.703	83	527	47	87,74%	0,88%	482:18:35	4:58:13
10-set-24 ter	5.279	4.868	411	00:05:48	00:00:02	4.826	42	391	20	91,42%	0,38%	470:51:06	2:37:14
11-set-24 qua	5.307	4.759	548	00:05:54	00:00:02	4.687	72	521	27	88,32%	0,51%	468:14:46	3:39:36
12-set-24 qui	5.103	4.791	312	00:05:29	00:00:01	4.762	29	300	12	93,32%	0,24%	438:24:44	1:57:58
13-set-24 sex	5.138	5.046	92	00:05:05	00:00:01	5.037	9	86	6	98,03%	0,12%	426:57:05	0:45:36
14-set-24 sáb	4.145	4.117	28	00:03:38	00:00:00	4.117	0	25	3	99,32%	0,07%	249:49:18	0:08:46
15-set-24 dom	3.544	3.334	210	00:04:21	00:00:02	3.311	23	190	20	93,43%	0,56%	241:29:06	1:50:24
16-set-24 seg	5.321	4.935	386	00:05:20	00:00:02	4.875	60	365	21	91,62%	0,39%	438:38:28	3:02:51
17-set-24 ter	5.272	4.814	458	00:05:17	00:00:02	4.770	44	426	32	90,48%	0,61%	423:44:32	2:59:56
18-set-24 qua	5.291	4.820	471	00:05:19	00:00:03	4.743	77	440	31	89,64%	0,59%	426:59:28	3:54:03
19-set-24 qui	5.257	4.812	445	00:05:17	00:00:02	4.760	52	421	24	90,55%	0,46%	423:55:20	2:57:36
20-set-24 sex	5.365	4.935	430	00:05:04	00:00:02	4.881	54	403	27	90,98%	0,50%	416:44:48	3:16:50
21-set-24 sáb	4.343	4.285	58	00:03:50	00:00:00	4.278	7	54	4	98,50%	0,09%	273:48:55	0:27:17
22-set-24 dom	3.180	3.052	128	00:03:34	00:00:01	3.036	16	110	18	95,47%	0,57%	181:40:30	1:16:57
23-set-24 seg	4.958	4.483	475	00:06:16	00:00:03	4.416	67	435	40	89,07%	0,81%	467:46:10	4:44:24
24-set-24 ter	5.591	4.977	614	00:05:44	00:00:03	4.903	74	567	47	87,69%	0,84%	475:43:31	5:02:25
25-set-24 qua	5.591	5.064	527	00:05:23	00:00:02	4.995	69	493	34	89,34%	0,61%	453:52:48	3:50:01
26-set-24 qui	5.262	4.911	351	00:05:28	00:00:02	4.856	55	322	29	92,28%	0,55%	447:37:51	3:22:04
27-set-24 sex	4.135	3.746	389	00:06:13	00:00:04	3.703	43	354	35	89,55%	0,85%	387:36:47	4:25:54
28-set-24 sáb	2.927	2.918	9	00:04:46	00:00:00	2.917	1	9	0	99,66%	0,00%	231:58:15	0:02:21
29-set-24 dom	2.384	2.055	329	00:05:57	00:00:08	2.024	31	281	48	84,90%	2,01%	203:33:08	5:23:45
30-set-24 seg	4.324	3.750	574	00:07:24	00:00:03	3.679	71	541	33	85,08%	0,76%	462:25:46	3:46:19
Outubro	116.811	109.582	7.229	00:06:33	00:00:03	108.325	1.257	6.382	847	92,74%	0,73%	11971:35:59	82:08:46
01-out-24 ter	4.205	4.044	161	00:06:49	00:00:01	4.005	39	152	9	95,24%	0,21%	459:52:57	1:32:03
02-out-24 qua	3.912	3.778	134	00:06:44	00:00:01	3.746	32	124	10	95,76%	0,26%	424:28:35	1:23:22
03-out-24 qui	3.742	3.640	102	00:06:41	00:00:01	3.620	20	90	12	96,74%	0,32%	405:47:39	1:00:37
04-out-24 sex	2.115	2.108	7	00:06:13	00:00:00	2.106	2	5	2	99,57%	0,09%	218:38:09	0:07:41
05-out-24 sáb	2.928	2.871	57	00:04:53	00:00:01	2.861	10	44	13	97,71%	0,44%	234:02:20	0:46:58
06-out-24 dom	2.411	2.276	135	00:04:43	00:00:02	2.256	20	117	18	93,57%	0,75%	178:44:03	1:18:52
07-out-24 seg	3.936	3.810	126	00:06:59	00:00:01	3.787	23	119	7	96,21%	0,18%	443:21:07	0:59:03
08-out-24 ter	4.191	3.829	362	00:07:23	00:00:02	3.782	47	339	23	90,24%	0,55%	470:52:25	2:15:36
09-out-24 qua	4.025	3.953	72	00:06:31	00:00:00	3.939	14	66	6	97,86%	0,15%	429:04:53	0:29:10
10-out-24 qui	3.961	3.684	277	00:06:52	00:00:03	3.626	58	249	28	91,54%	0,71%	421:55:45	2:46:00
11-out-24 sex	3.931	3.650	281	00:06:24	00:00:02	3.598	52	263	18	91,53%	0,46%	388:54:46	2:25:20
12-out-24 sáb	2.732	2.690	42	00:05:01	00:00:01	2.677	13	35	7	97,99%	0,26%	224:45:17	0:53:18
13-out-24 dom	2.804	2.550	254	00:05:44	00:00:05	2.516	34	202	52	89,73%	1,85%	243:40:22	4:17:01
14-out-24 seg	4.830	4.296	534	00:07:07	00:00:03	4.213	83	493	41	87,23%	0,85%	510:02:21	4:11:35
15-out-24 ter	4.356	4.303	53	00:06:27	00:00:00	4.296	7	43	10	98,62%	0,23%	462:35:20	0:24:21
16-out-24 qua	4.690	4.305	385	00:06:40	00:00:02	4.249	56	352	33	90,60%	0,70%	477:47:41	3:00:39
17-out-24 qui	4.450	4.280	170	00:06:41	00:00:01	4.243	37	154	16	95,35%	0,36%	477:11:06	1:39:57
18-out-24 sex	4.499	4.139	360	00:06:27	00:00:03	4.065	74	332	28	90,35%	0,62%	445:12:38	3:12:53
19-out-24 sáb	3.239	3.031	208	00:04:48	00:00:05	2.991	40	159	49	92,34%	1,51%	242:16:38	4:51:00
20-out-24 dom	2.534	2.344	190	00:05:35	00:00:07	2.316	28	145	45	91,40%	1,78%	217:59:11	4:35:43
21-out-24 seg	4.421	3.843	578	00:07:39	00:00:05	3.758	85	517	61	85,00%	1,38%	490:02:46	5:36:12
22-out-24 ter	4.480	4.032	448	00:07:23	00:00:06	3.959	73	388	60	88,37%	1,34%	495:41:57	8:00:40
23-out-24 qua	4.489	4.077	412	00:07:02	00:00:03	3.998	79	373	39	89,06%	0,87%	477:26:40	3:53:58
24-out-24 qui	4.281	4.215	66	00:06:15	00:00:00	4.211	4	62	4	98,36%	0,09%	439:35:42	0:19:18
25-out-24 sex	4.077	3.851	226	00:06:24	00:00:02	3.804	47	203	23	93,30%	0,56%	411:15:07	2:08:46
26-out-24 sáb	3.066	2.897	169	00:05:35	00:00:02	2.873	24	150	19	93,71%	0,62%	269:55:16	1:19:32
27-out-24 dom	2.514	2.227	287	00:05:38	00:00:06	2.177	50	220	67	86,60%	2,67%	209:22:49	4:11:10
28-out-24 seg	3.894	3.747	147	00:06:50	00:00:01	3.723	24	139	8	95,61%	0,21%	427:04:52	0:56:32

29-out-24 ter	4.226	3.941	285	00:07:30	00:00:02	3.877	64	256	29	91,74%	0,69%	492:35:43	2:43:10
30-out-24 qua	3.865	3.837	28	00:07:18	00:00:00	3.834	3	25	3	99,20%	0,08%	466:20:10	0:09:53
31-out-24 qui	4.007	3.334	673	00:07:28	00:00:10	3.219	115	566	107	80,33%	2,67%	415:01:44	10:38:26
Novembro	103.475	99.724	3.751	00:06:34	00:00:01	99.278	446	3.493	258	95,94%	0,25%	10915:27:23	30:18:54
01-nov-24 sex	3.735	3.703	32	00:06:20	00:00:00	3.695	8	31	1	98,93%	0,03%	391:05:20	0:22:37
02-nov-24 sáb	2.617	2.599	18	00:05:31	00:00:00	2.596	3	18	0	99,20%	0,00%	238:38:00	0:05:07
03-nov-24 dom	2.437	2.362	75	00:05:07	00:00:01	2.350	12	65	10	96,43%	0,41%	201:06:35	0:39:01
04-nov-24 seg	4.134	4.019	115	00:07:24	00:00:01	4.004	15	104	11	96,86%	0,27%	495:37:26	1:04:39
05-nov-24 ter	3.957	3.905	52	00:06:34	00:00:00	3.901	4	51	1	98,58%	0,03%	427:46:23	0:13:30
06-nov-24 qua	3.949	3.797	152	00:06:41	00:00:01	3.785	12	142	10	95,85%	0,25%	422:33:18	0:48:09
07-nov-24 qui	3.837	3.702	135	00:06:37	00:00:01	3.689	13	132	3	96,14%	0,08%	408:41:42	0:36:44
08-nov-24 sex	3.642	3.557	85	00:06:11	00:00:00	3.551	6	81	4	97,50%	0,11%	366:59:13	0:26:38
09-nov-24 sáb	2.738	2.718	20	00:05:13	00:00:00	2.715	3	20	0	99,16%	0,00%	236:15:22	0:07:06
10-nov-24 dom	2.379	2.126	253	00:05:55	00:00:04	2.095	31	230	23	88,06%	0,97%	209:53:25	2:41:59
11-nov-24 seg	4.197	3.919	278	00:07:19	00:00:02	3.884	35	268	10	92,54%	0,24%	477:51:00	2:21:19
12-nov-24 ter	3.994	3.768	226	00:07:10	00:00:01	3.738	30	217	9	93,59%	0,23%	450:18:19	1:28:39
13-nov-24 qua	3.805	3.585	220	00:07:05	00:00:02	3.567	18	202	18	93,75%	0,47%	423:28:11	1:42:25
14-nov-24 qui	3.837	3.559	278	00:06:43	00:00:03	3.526	33	259	19	91,89%	0,50%	398:34:46	2:59:31
15-nov-24 sex	2.549	2.537	12	00:05:36	00:00:00	2.537	0	11	1	99,53%	0,04%	237:05:11	0:02:38
16-nov-24 sáb	2.541	2.470	71	00:05:34	00:00:00	2.469	1	64	7	97,17%	0,28%	229:19:06	0:20:55
17-nov-24 dom	2.325	2.091	234	00:05:24	00:00:05	2.061	30	197	37	88,65%	1,59%	188:22:58	3:17:35
18-nov-24 seg	4.273	3.944	329	00:07:45	00:00:02	3.901	43	314	15	91,29%	0,35%	509:15:52	2:17:02
19-nov-24 ter	4.216	3.962	254	00:09:33	00:00:02	3.933	29	234	20	93,29%	0,47%	630:23:45	2:40:32
20-nov-24 qua	2.949	2.904	45	00:05:33	00:00:00	2.900	4	44	1	98,34%	0,03%	268:57:19	0:11:53
21-nov-24 qui	4.014	3.811	203	00:07:09	00:00:01	3.787	24	195	8	94,34%	0,20%	453:54:29	1:01:49
22-nov-24 sex	3.750	3.684	66	00:06:47	00:00:00	3.681	3	63	3	98,16%	0,08%	416:17:08	0:15:45
23-nov-24 sáb	2.784	2.754	30	00:05:39	00:00:00	2.750	4	28	2	98,78%	0,07%	259:38:47	0:13:01
24-nov-24 dom	2.345	2.158	187	00:06:02	00:00:02	2.136	22	168	19	91,09%	0,81%	217:17:53	1:34:29
25-nov-24 seg	4.005	3.970	35	00:06:58	00:00:00	3.963	7	35	0	98,95%	0,00%	460:39:10	0:12:49
26-nov-24 ter	3.915	3.837	78	00:06:50	00:00:01	3.823	14	72	6	97,65%	0,15%	436:53:33	0:39:38
27-nov-24 qua	3.952	3.816	136	00:06:55	00:00:01	3.795	21	124	12	96,03%	0,30%	440:15:43	1:00:25
28-nov-24 qui	3.798	3.764	34	00:06:15	00:00:00	3.759	5	33	1	98,97%	0,03%	392:18:14	0:10:47
29-nov-24 sex	3.841	3.782	59	00:05:59	00:00:00	3.773	9	55	4	98,23%	0,10%	377:12:32	0:25:39
30-nov-24 sáb	2.960	2.921	39	00:05:07	00:00:00	2.914	7	36	3	98,45%	0,10%	248:46:43	0:16:33
Dezembro	103.513	100.977	2.536	00:05:28	00:00:01	100.649	328	2.285	251	97,23%	0,24%	9200:45:00	25:16:28
01-dez-24 dom	2.416	2.112	304	00:05:12	00:00:06	2.082	30	256	48	86,18%	1,99%	182:48:22	4:03:25
02-dez-24 seg	4.019	3.991	28	00:06:44	00:00:00	3.989	2	26	2	99,25%	0,05%	448:19:35	0:10:34
03-dez-24 ter	4.008	3.963	45	00:06:33	00:00:00	3.962	1	43	2	98,85%	0,05%	433:05:01	0:10:03
04-dez-24 qua	3.899	3.832	67	00:06:31	00:00:01	3.817	15	61	6	97,90%	0,15%	415:46:31	0:38:43
05-dez-24 qui	3.763	3.749	14	00:06:01	00:00:00	3.747	2	12	2	99,57%	0,05%	375:59:00	0:04:57
06-dez-24 sex	3.758	3.740	18	00:05:40	00:00:00	3.738	2	18	0	99,47%	0,00%	352:47:35	0:02:55
07-dez-24 sáb	2.698	2.668	30	00:04:55	00:00:00	2.664	4	29	1	98,74%	0,04%	218:25:56	0:07:13
08-dez-24 dom	2.599	2.278	321	00:05:08	00:00:06	2.240	38	286	35	86,19%	1,35%	194:36:33	4:11:15
09-dez-24 seg	4.179	4.018	161	00:06:16	00:00:01	3.998	20	158	3	95,67%	0,07%	419:13:59	1:00:09
10-dez-24 ter	4.127	4.056	71	00:05:56	00:00:00	4.048	8	69	2	98,09%	0,05%	400:56:34	0:23:55
11-dez-24 qua	4.073	4.040	33	00:05:50	00:00:00	4.037	3	32	1	99,12%	0,02%	392:46:15	0:11:19
12-dez-24 qui	3.867	3.814	53	00:05:10	00:00:00	3.807	7	50	3	98,45%	0,08%	328:14:20	0:26:16
13-dez-24 sex	3.758	3.702	56	00:05:32	00:00:00	3.695	7	52	4	98,32%	0,11%	341:09:51	0:22:33
14-dez-24 sáb	3.265	3.217	48	00:04:23	00:00:01	3.210	7	40	8	98,32%	0,25%	234:56:25	0:44:47
15-dez-24 dom	2.689	2.513	176	00:04:37	00:00:02	2.484	29	162	14	92,38%	0,52%	193:20:21	1:39:47
16-dez-24 seg	4.227	4.211	16	00:05:44	00:00:00	4.207	4	15	1	99,53%	0,02%	402:35:51	0:13:26
17-dez-24 ter	4.061	4.043	18	00:05:22	00:00:00	4.041	2	17	1	99,51%	0,02%	361:52:09	0:06:30
18-dez-24 qua	4.234	4.144	90	00:05:34	00:00:01	4.134	10	81	9	97,64%	0,21%	384:11:43	0:35:28
19-dez-24 qui	3.981	3.802	179	00:05:32	00:00:02	3.776	26	157	22	94,85%	0,55%	350:35:51	2:19:36
20-dez-24 sex	3.619	3.597	22	00:05:08	00:00:00	3.595	2	22	0	99,34%	0,00%	307:39:02	0:03:57
21-dez-24 sáb	2.802	2.703	99	00:04:41	00:00:01	2.688	15	95	4	95,93%	0,14%	211:12:23	0:47:59
22-dez-24 dom	2.489	2.304	185	00:04:52	00:00:02	2.278	26	168	17	91,52%	0,68%	187:02:37	1:30:27
23-dez-24 seg	3.283	3.283	0	00:05:27	00:00:00	3.282	1	0	0	99,97%	0,00%	298:38:23	0:01:38
24-dez-24 ter	2.450	2.400	50	00:04:03	00:00:01	2.395	5	42	8	97,76%	0,33%	161:47:09	0:32:34
25-dez-24 qua	2.175	1.974	201	00:04:12	00:00:04	1.950	24	160	41	89,66%	1,89%	138:23:09	2:41:39
26-dez-24 qui	3.223	3.223	0	00:06:29	00:00:00	3.223	0	0	0	100,00%	0,00%	347:51:24	0:00:00
27-dez-24 sex	3.261	3.250	11	00:05:34	00:00:00	3.249	1	11	0	99,63%	0,00%	301:44:56	0:03:14
28-dez-24 sáb	2.943	2.870	73	00:04:40	00:00:01	2.863	7	68	5	97,28%	0,17%	223:28:56	0:31:17
29-dez-24 dom	2.268	2.121	147	00:04:51	00:00:02	2.094	27	135	12	92,33%	0,53%	171:13:10	1:23:16
30-dez-24 seg	3.105	3.102	3	00:05:15	00:00:00	3.102	0	3	0	99,90%	0,00%	271:12:12	0:00:22
31-dez-24 ter	2.274	2.257	17	00:03:57	00:00:00	2.254	3	17	0	99,12%	0,00%	148:49:47	0:07:14

TABELA 8 – HISTÓRICO ATENDIMENTO ESPECIALISTA

	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	TMA	TME	Atendida até 30s	Atendida após 30s	Abandono até 30s	Abandono após 30s	Nível serviço 30s	Nível abandono 30s	TTC	TTE
Janeiro	7.643	6.721	922	00:06:50	00:00:14	6.449	272	478	444	84,38%	5,81%	764:37:10	29:09:47
01-jan-24 seg	190	151	39	00:05:36	00:00:25	141	10	14	25	74,21%	13,16%	14:05:13	1:19:31
02-jan-24 ter	216	210	6	00:07:09	00:00:10	206	4	2	4	95,37%	1,85%	25:01:00	0:34:43
03-jan-24 qua	223	208	15	00:06:51	00:00:09	199	9	11	4	89,24%	1,79%	23:43:29	0:31:42
04-jan-24 qui	227	186	41	00:07:32	00:00:17	178	8	21	20	78,41%	8,81%	23:20:10	1:03:18
05-jan-24 sex	183	179	4	00:08:13	00:00:02	176	3	3	1	96,17%	0,55%	24:29:41	0:07:22

06-jan-24 sáb	211	204	7	00:07:55	00:00:02	203	1	4	3	96,21%	1,42%	26:56:39	0:05:21
07-jan-24 dom	135	132	3	00:06:24	00:00:03	127	5	3	0	94,07%	0,00%	14:05:25	0:05:42
08-jan-24 seg	175	156	19	00:07:43	00:00:21	145	11	8	11	82,86%	6,29%	20:04:42	0:59:56
09-jan-24 ter	233	222	11	00:07:22	00:00:04	222	0	3	8	95,28%	3,43%	27:14:53	0:14:08
10-jan-24 qua	262	232	30	00:07:38	00:00:14	218	14	19	11	83,21%	4,20%	29:29:58	1:01:03
11-jan-24 qui	222	214	8	00:07:02	00:00:02	212	2	5	3	95,50%	1,35%	25:05:07	0:06:12
12-jan-24 sex	274	263	11	00:07:13	00:00:06	257	6	3	8	93,80%	2,92%	31:37:46	0:27:22
13-jan-24 sáb	299	250	49	00:07:43	00:00:13	240	10	29	20	80,27%	6,69%	32:07:32	1:06:58
14-jan-24 dom	233	226	7	00:06:46	00:00:02	222	4	6	1	95,28%	0,43%	25:28:47	0:06:38
15-jan-24 seg	218	178	40	00:06:08	00:00:25	165	13	23	17	75,69%	7,80%	18:11:23	1:32:01
16-jan-24 ter	277	253	24	00:07:46	00:00:08	249	4	12	12	89,89%	4,33%	32:45:22	0:39:14
17-jan-24 qua	288	255	33	00:06:56	00:00:06	248	7	23	10	86,11%	3,47%	29:28:54	0:30:11
18-jan-24 qui	264	248	16	00:05:50	00:00:08	237	11	9	7	89,77%	2,65%	24:06:59	0:35:54
19-jan-24 sex	269	235	34	00:07:25	00:00:16	224	11	18	16	83,27%	5,95%	29:03:05	1:10:48
20-jan-24 sáb	293	269	24	00:06:20	00:00:11	263	6	10	14	89,76%	4,78%	28:24:56	0:54:26
21-jan-24 dom	265	237	28	00:05:19	00:00:10	234	3	13	15	88,30%	5,66%	20:58:33	0:42:39
22-jan-24 seg	267	190	77	00:06:47	00:00:41	171	19	32	45	64,04%	16,85%	21:29:05	3:00:29
23-jan-24 ter	291	242	49	00:06:30	00:00:18	232	10	21	28	79,73%	9,62%	26:14:18	1:28:37
24-jan-24 qua	255	204	51	00:06:28	00:00:21	190	14	34	17	74,51%	6,67%	22:00:00	1:30:25
25-jan-24 qui	342	282	60	00:05:37	00:00:23	265	17	30	30	77,49%	8,77%	26:23:10	2:10:51
26-jan-24 sex	280	242	38	00:05:56	00:00:26	225	17	21	17	80,36%	6,07%	23:54:19	1:59:02
27-jan-24 sáb	279	243	36	00:07:03	00:00:08	233	10	24	12	83,51%	4,30%	28:31:23	0:37:26
28-jan-24 dom	260	219	41	00:06:30	00:00:10	213	6	17	24	81,92%	9,23%	23:42:03	0:44:35
29-jan-24 seg	161	113	48	00:06:01	00:00:31	103	10	22	26	63,98%	16,15%	11:20:33	1:23:52
30-jan-24 ter	250	224	26	00:06:57	00:00:13	213	11	13	13	85,20%	5,20%	25:57:25	0:52:35
31-jan-24 qua	301	254	47	00:06:55	00:00:17	238	16	25	22	79,07%	7,31%	29:15:20	1:26:46
Fevereiro	7.556	5.583	1.973	00:06:54	00:00:34	4.994	589	975	998	66,09%	13,21%	642:03:54	70:55:52
01-fev-24 qui	257	194	63	00:07:13	00:00:40	174	20	29	34	67,70%	13,23%	23:20:24	2:52:26
02-fev-24 sex	332	254	78	00:06:57	00:00:32	219	35	38	40	65,96%	12,05%	29:26:58	2:54:56
03-fev-24 sáb	280	219	61	00:08:02	00:00:24	201	18	26	35	71,79%	12,50%	29:20:15	1:50:07
04-fev-24 dom	248	215	33	00:05:47	00:00:17	205	10	15	18	82,66%	7,26%	20:42:14	1:12:14
05-fev-24 seg	198	114	84	00:07:11	00:01:09	101	13	40	44	51,01%	22,22%	13:38:24	3:47:58
06-fev-24 ter	240	195	45	00:06:10	00:00:34	180	15	19	26	75,00%	10,83%	20:01:37	2:16:36
07-fev-24 qua	298	197	101	00:07:19	00:01:00	166	31	32	69	55,70%	23,15%	24:00:13	4:59:40
08-fev-24 qui	274	159	115	00:06:12	00:00:56	132	27	54	61	48,18%	22,26%	16:24:33	4:13:45
09-fev-24 sex	253	166	87	00:06:35	00:00:39	137	29	51	36	54,15%	14,23%	18:13:51	2:42:30
10-fev-24 sáb	284	167	117	00:08:26	00:00:54	135	32	57	60	47,54%	21,13%	23:28:30	4:13:32
11-fev-24 dom	306	221	85	00:05:58	00:00:36	192	29	39	46	62,75%	15,03%	21:58:34	3:03:51
12-fev-24 seg	196	91	105	00:09:56	00:00:47	70	21	50	55	35,71%	28,06%	15:04:29	2:34:26
13-fev-24 ter	324	258	66	00:06:25	00:00:20	237	21	43	23	73,15%	7,10%	27:33:43	1:48:52
14-fev-24 qua	282	187	95	00:07:44	00:01:00	148	39	45	50	52,48%	17,73%	24:05:51	4:41:19
15-fev-24 qui	227	148	79	00:09:12	00:00:38	125	23	47	32	55,07%	14,10%	22:42:18	2:21:55
16-fev-24 sex	290	158	132	00:08:59	00:00:52	127	31	70	62	43,79%	21,38%	23:38:27	4:10:50
17-fev-24 sáb	266	179	87	00:05:53	00:00:31	161	18	52	35	60,53%	13,16%	17:34:17	2:15:41
18-fev-24 dom	287	176	111	00:09:03	00:00:50	157	19	49	62	54,70%	21,60%	26:32:09	4:00:05
19-fev-24 seg	243	134	109	00:07:59	00:00:47	114	20	54	55	46,91%	22,63%	17:49:01	3:12:11
20-fev-24 ter	300	263	37	00:07:05	00:00:18	243	20	18	19	81,00%	6,33%	31:04:00	1:30:11
21-fev-24 qua	293	264	29	00:04:49	00:00:08	256	8	26	3	87,37%	1,02%	21:13:43	0:39:48
22-fev-24 qui	336	291	45	00:05:45	00:00:22	273	18	22	23	81,25%	6,85%	27:54:01	2:03:23
23-fev-24 sex	246	229	17	00:07:48	00:00:11	217	12	12	5	88,21%	2,03%	29:45:11	0:43:52
24-fev-24 sáb	266	218	48	00:06:10	00:00:28	191	27	29	19	71,80%	7,14%	22:24:02	2:03:50
25-fev-24 dom	305	267	38	00:05:54	00:00:18	250	17	17	21	81,97%	6,89%	26:16:29	1:32:22
26-fev-24 seg	212	166	46	00:06:56	00:00:18	156	10	18	28	73,58%	13,21%	19:10:47	1:02:14
27-fev-24 ter	257	222	35	00:06:08	00:00:18	208	14	12	23	80,93%	8,95%	22:42:39	1:17:31
28-fev-24 qua	256	231	25	00:06:44	00:00:12	219	12	11	14	85,55%	5,47%	25:57:14	0:49:47
Março	7.682	5.395	2.287	00:07:14	00:00:41	4.785	610	1.021	1.266	62,29%	16,48%	650:19:59	88:12:52
01-mar-24 sex	243	172	71	00:08:29	00:00:40	153	19	28	43	62,96%	17,70%	24:18:47	2:42:00
02-mar-24 sáb	240	145	95	00:09:13	00:01:03	122	23	51	44	50,83%	18,33%	22:17:16	4:11:01
03-mar-24 dom	274	215	59	00:06:54	00:00:31	193	22	31	28	70,44%	10,22%	24:42:45	2:21:47
04-mar-24 seg	257	221	36	00:07:22	00:00:12	212	9	16	20	82,49%	7,78%	27:06:50	0:53:12
05-mar-24 ter	244	138	106	00:07:23	00:01:23	108	30	42	64	44,26%	26,23%	16:59:05	5:36:36
06-mar-24 qua	300	207	93	00:06:26	00:00:52	178	29	29	64	59,33%	21,33%	22:10:43	4:20:18
07-mar-24 qui	328	224	104	00:05:05	00:00:30	205	19	27	77	62,50%	23,48%	18:58:21	2:45:09
08-mar-24 sex	283	165	118	00:07:09	00:00:47	140	25	68	50	49,47%	17,67%	19:40:15	3:39:55
09-mar-24 sáb	252	151	101	00:05:46	00:01:01	128	23	44	57	50,79%	22,62%	14:30:43	4:14:18
10-mar-24 dom	316	251	65	00:06:34	00:00:33	222	29	31	34	70,25%	10,76%	27:26:42	2:53:51
11-mar-24 seg	239	199	40	00:08:07	00:00:20	182	17	26	14	76,15%	5,86%	26:54:02	1:18:34
12-mar-24 ter	182	113	69	00:06:52	00:00:44	97	16	28	41	53,30%	22,53%	12:56:13	2:11:58
13-mar-24 qua	112	54	58	00:08:47	00:01:16	42	12	21	37	37,50%	33,04%	7:54:29	2:22:35
14-mar-24 qui	260	169	91	00:06:56	00:00:53	138	31	44	47	53,08%	18,08%	19:33:02	3:49:45
15-mar-24 sex	271	163	108	00:07:03	00:00:50	141	22	68	40	52,03%	14,76%	19:10:27	3:44:16
16-mar-24 sáb	213	144	69	00:09:59	00:00:49	119	25	37	32	55,87%	15,02%	23:56:29	2:52:58
17-mar-24 dom	294	187	107	00:06:20	00:00:44	165	22	52	55	56,12%	18,71%	19:45:48	3:37:41
18-mar-24 seg	234	183	51	00:07:20	00:00:41	163	20	20	31	69,66%	13,25%	22:20:42	2:40:32
19-mar-24 ter	238	142	96	00:06:45	00:00:54	114	28	44	52	47,90%	21,85%	15:58:59	3:33:44
20-mar-24 qua	259	144	115	00:06:01	00:00:45	128	16	32	83	49,42%	32,05%	14:26:17	3:14:28
21-mar-24 qui	264	144	120	00:07:21	00:01:14	116	28	56	64	43,94%	24,24%	17:38:58	5:24:46
22-mar-24 sex	215	147	68	00:07:30	00:00:42	131	16	27	41	60,93%	19,07%	18:22:15	2:30:22
23-mar-24 sáb	224	138	86	00:10:45	00:01:11	107	31	41	45	47,77%	20,09%	24:42:58	4:26:48

24-mar-24 dom	295	156	139	00:09:56	00:01:00	120	36	71	68	40,68%	23,05%	25:50:17	4:55:22
25-mar-24 seg	260	231	29	00:06:43	00:00:14	218	13	14	15	83,85%	5,77%	25:52:48	1:02:24
26-mar-24 ter	156	114	42	00:06:40	00:00:41	101	13	24	18	64,74%	11,54%	12:40:43	1:45:53
27-mar-24 qua	267	219	48	00:07:47	00:00:30	203	16	15	33	76,03%	12,36%	28:24:23	2:14:21
28-mar-24 qui	245	212	33	00:07:40	00:00:12	204	8	22	11	83,27%	4,49%	27:03:37	0:49:15
29-mar-24 sex	260	204	56	00:06:56	00:00:22	197	7	5	51	75,77%	19,62%	23:34:04	1:34:56
30-mar-24 sáb	242	235	7	00:06:33	00:00:04	232	3	3	4	95,87%	1,65%	25:37:26	0:15:39
31-mar-24 dom	215	208	7	00:05:36	00:00:02	206	2	4	3	95,81%	1,40%	19:24:35	0:08:28
Abril	6.497	5.933	564	00:07:05	00:00:08	5.751	182	343	221	88,52%	3,40%	699:57:21	14:10:04
01-abr-24 seg	251	238	13	00:06:54	00:00:05	235	3	6	7	93,63%	2,79%	27:21:09	0:19:26
02-abr-24 ter	201	164	37	00:07:22	00:00:15	155	9	28	9	77,11%	4,48%	20:08:03	0:48:57
03-abr-24 qua	239	234	5	00:04:34	00:00:01	233	1	3	2	97,49%	0,84%	17:47:12	0:04:32
04-abr-24 qui	239	238	1	00:05:55	00:00:02	235	3	1	0	98,33%	0,00%	23:29:19	0:06:24
05-abr-24 sex	220	215	5	00:05:54	00:00:01	214	1	5	0	97,27%	0,00%	21:08:13	0:03:16
06-abr-24 sáb	255	255	0	00:05:16	00:00:00	255	0	0	0	100,00%	0,00%	22:23:17	0:00:02
07-abr-24 dom	195	195	0	00:06:01	00:00:00	195	0	0	0	100,00%	0,00%	19:33:05	0:00:24
08-abr-24 seg	176	173	3	00:06:38	00:00:00	173	0	2	1	98,30%	0,57%	19:07:44	0:00:58
09-abr-24 ter	187	171	16	00:06:08	00:00:07	168	3	9	7	89,84%	3,74%	17:28:21	0:23:00
10-abr-24 qua	218	212	6	00:08:22	00:00:04	208	4	4	2	95,41%	0,92%	29:33:48	0:13:13
11-abr-24 qui	228	222	6	00:06:29	00:00:03	220	2	2	4	96,49%	1,75%	23:59:49	0:11:12
12-abr-24 sex	196	171	25	00:07:47	00:00:12	161	10	9	16	82,14%	8,16%	22:11:16	0:40:04
13-abr-24 sáb	233	193	40	00:07:54	00:00:14	176	17	29	11	75,54%	4,72%	25:23:10	0:55:43
14-abr-24 dom	215	201	14	00:07:55	00:00:02	200	1	10	4	93,02%	1,86%	26:32:02	0:08:03
15-abr-24 seg	263	252	11	00:05:10	00:00:05	248	4	2	9	94,30%	3,42%	21:40:52	0:22:25
16-abr-24 ter	208	169	39	00:06:05	00:00:23	162	7	11	28	77,88%	13,46%	17:07:49	1:19:03
17-abr-24 qua	245	235	10	00:06:18	00:00:06	227	8	6	4	92,65%	1,63%	24:41:12	0:23:36
18-abr-24 qui	199	189	10	00:08:37	00:00:05	185	4	7	3	92,96%	1,51%	27:09:54	0:17:22
19-abr-24 sex	228	222	6	00:06:16	00:00:02	218	4	6	0	95,61%	0,00%	23:12:54	0:05:47
20-abr-24 sáb	279	231	48	00:08:00	00:00:13	216	15	35	13	77,42%	4,66%	30:47:41	0:59:12
21-abr-24 dom	219	206	13	00:06:09	00:00:04	200	6	10	3	91,32%	1,37%	21:05:25	0:14:25
22-abr-24 seg	228	200	28	00:08:06	00:00:12	189	11	23	5	82,89%	2,19%	26:58:22	0:45:50
23-abr-24 ter	187	134	53	00:06:24	00:00:29	126	8	21	32	67,38%	17,11%	14:16:46	1:29:14
24-abr-24 qua	214	209	5	00:07:45	00:00:03	201	8	3	2	93,93%	0,93%	27:00:27	0:09:48
25-abr-24 qui	192	162	30	00:09:37	00:00:07	157	5	27	3	81,77%	1,56%	25:57:46	0:22:00
26-abr-24 sex	234	202	32	00:09:04	00:00:11	190	12	19	13	81,20%	5,56%	30:32:09	0:42:24
27-abr-24 sáb	171	141	30	00:11:30	00:00:21	128	13	16	14	74,85%	8,19%	27:00:21	0:59:13
28-abr-24 dom	203	195	8	00:08:08	00:00:04	188	7	4	4	92,61%	1,97%	26:26:59	0:12:08
29-abr-24 seg	189	169	20	00:08:19	00:00:13	160	9	9	11	84,66%	5,82%	23:25:59	0:41:00
30-abr-24 ter	185	135	50	00:07:18	00:00:23	128	7	36	14	69,19%	7,57%	16:26:17	1:11:23
Maio	8.401	6.111	2.290	00:14:43	00:00:32	5.608	503	843	1.447	66,75%	17,22%	1499:32:38	73:47:25
01-mai-24 qua	231	231	0	00:12:48	00:00:00	231	0	0	0	100,00%	0,00%	49:15:53	0:00:00
02-mai-24 qui	251	239	12	00:14:27	00:00:03	233	6	8	4	92,83%	1,59%	57:31:56	0:14:26
03-mai-24 sex	266	232	34	00:13:30	00:00:10	217	15	20	14	81,58%	5,26%	52:11:47	0:44:10
04-mai-24 sáb	320	126	194	00:15:55	00:01:22	97	29	69	125	30,31%	39,06%	33:25:38	7:17:59
05-mai-24 dom	318	140	178	00:12:35	00:00:49	109	31	76	102	34,28%	32,08%	29:21:16	4:18:22
06-mai-24 seg	290	215	75	00:15:23	00:00:22	201	14	35	40	69,31%	13,79%	55:07:10	1:46:08
07-mai-24 ter	290	285	5	00:13:09	00:00:02	282	3	4	1	97,24%	0,34%	62:29:07	0:11:03
08-mai-24 qua	206	191	15	00:15:07	00:00:14	175	16	11	4	84,95%	1,94%	48:08:37	0:47:48
09-mai-24 qui	192	175	17	00:14:23	00:00:08	168	7	7	10	87,50%	5,21%	41:56:17	0:24:00
10-mai-24 sex	293	193	100	00:15:56	00:00:34	167	26	37	63	57,00%	21,50%	51:14:12	2:44:39
11-mai-24 sáb	348	194	154	00:16:36	00:00:38	158	36	66	88	45,40%	25,29%	53:41:38	3:43:03
12-mai-24 dom	279	138	141	00:14:16	00:01:13	109	29	37	104	39,07%	37,28%	32:48:29	5:37:32
13-mai-24 seg	290	227	63	00:16:34	00:00:23	216	11	33	30	74,48%	10,34%	62:40:18	1:49:32
14-mai-24 ter	273	213	60	00:15:00	00:00:22	193	20	21	39	70,70%	14,29%	53:16:25	1:41:44
15-mai-24 qua	346	223	123	00:16:19	00:00:42	207	16	32	91	59,83%	26,30%	60:38:12	4:00:03
16-mai-24 qui	262	229	33	00:14:35	00:00:11	219	10	13	20	83,59%	7,63%	55:38:43	0:47:55
17-mai-24 sex	289	211	78	00:14:30	00:00:24	197	14	32	46	68,17%	15,92%	50:59:48	1:55:56
18-mai-24 sáb	365	140	225	00:14:09	00:01:25	103	37	60	165	28,22%	45,21%	33:00:41	8:38:49
19-mai-24 dom	282	174	108	00:12:33	00:00:51	153	21	27	81	54,26%	28,72%	36:24:08	3:58:33
20-mai-24 seg	242	188	54	00:16:41	00:00:39	170	18	17	37	70,25%	15,29%	52:16:28	2:36:41
21-mai-24 ter	294	233	61	00:16:23	00:00:16	217	16	35	26	73,81%	8,84%	63:35:53	1:19:02
22-mai-24 qua	290	177	113	00:16:49	00:00:47	155	22	39	74	53,45%	25,52%	49:36:13	3:48:28
23-mai-24 qui	279	238	41	00:15:41	00:00:16	217	21	15	26	77,78%	9,32%	62:12:03	1:15:49
24-mai-24 sex	310	205	105	00:14:36	00:00:40	184	21	34	71	59,35%	22,90%	49:53:37	3:27:55
25-mai-24 sáb	247	163	84	00:14:11	00:00:55	148	15	17	67	59,92%	27,13%	38:30:56	3:44:46
26-mai-24 dom	238	131	107	00:14:14	00:01:11	103	28	39	68	43,28%	28,57%	31:03:43	4:41:29
27-mai-24 seg	260	198	62	00:14:31	00:00:20	188	10	28	34	72,31%	13,08%	47:53:59	1:24:49
28-mai-24 ter	241	228	13	00:12:59	00:00:02	226	2	9	4	93,78%	1,66%	49:19:03	0:06:43
29-mai-24 qua	228	214	14	00:14:32	00:00:06	207	7	9	5	90,79%	2,19%	51:50:32	0:21:54
30-mai-24 qui	175	157	18	00:14:08	00:00:04	156	1	12	6	89,14%	3,43%	36:58:14	0:10:59
31-mai-24 sex	206	203	3	00:13:45	00:00:02	202	1	1	2	98,06%	0,97%	46:31:42	0:07:08
Junho	7.788	5.758	2.030	00:14:57	00:00:31	5.159	599	837	1.193	66,24%	15,32%	1435:22:35	67:04:15
01-jun-24 sáb	294	190	104	00:13:11	00:01:03	147	43	42	62	50,00%	21,09%	41:45:53	5:09:26
02-jun-24 dom	302	144	158	00:15:06	00:00:48	121	23	50	108	40,07%	35,76%	36:15:26	4:02:55
03-jun-24 seg	278	221	57	00:14:50	00:00:16	206	15	31	26	74,10%	9,35%	54:38:34	1:13:22
04-jun-24 ter	226	209	17	00:14:35	00:00:10	203	6	6	11	89,82%	4,87%	50:47:02	0:39:01
05-jun-24 qua	295	204	91	00:16:58	00:00:32	179	25	30	61	60,68%	20,68%	57:42:37	2:35:36
06-jun-24 qui	271	244	27	00:13:12	00:00:11	228	16	16	11	84,13%	4,06%	53:41:28	0:49:01
07-jun-24 sex	306	207	99	00:14:26	00:00:25	192	15	48	51	62,75%	16,67%	49:46:52	2:08:11

08-jun-24 sáb	242	184	58	00:14:01	00:00:21	170	14	23	35	70,25%	14,46%	42:59:42	1:25:50
09-jun-24 dom	263	117	146	00:15:36	00:01:34	80	37	45	101	30,42%	38,40%	30:24:16	6:53:23
10-jun-24 seg	310	215	95	00:14:57	00:00:31	188	27	42	53	60,65%	17,10%	53:33:27	2:38:12
11-jun-24 ter	288	231	57	00:15:01	00:00:13	219	12	30	27	76,04%	9,38%	57:49:38	1:02:46
12-jun-24 qua	230	201	29	00:14:26	00:00:15	189	12	12	17	82,17%	7,39%	48:19:34	0:56:51
13-jun-24 qui	222	215	7	00:15:31	00:00:10	205	10	3	4	92,34%	1,80%	55:36:56	0:37:28
14-jun-24 sex	251	202	49	00:16:29	00:00:19	188	14	25	24	74,90%	9,56%	55:29:11	1:20:18
15-jun-24 sáb	271	169	102	00:14:45	00:00:56	141	28	42	60	52,03%	22,14%	41:34:01	4:11:05
16-jun-24 dom	262	150	112	00:14:17	00:01:04	118	32	36	76	45,04%	29,01%	35:42:22	4:39:18
17-jun-24 seg	358	243	115	00:15:26	00:00:30	212	31	48	67	59,22%	18,72%	62:28:41	2:56:17
18-jun-24 ter	277	231	46	00:16:00	00:00:24	216	15	15	31	77,98%	11,19%	61:34:27	1:50:54
19-jun-24 qua	258	214	44	00:15:27	00:00:23	193	21	21	23	74,81%	8,91%	55:07:25	1:38:02
20-jun-24 qui	225	181	44	00:15:00	00:00:20	164	17	24	20	72,89%	8,89%	45:16:18	1:13:52
21-jun-24 sex	249	181	68	00:17:04	00:00:25	160	21	23	45	64,26%	18,07%	51:30:12	1:45:08
22-jun-24 sáb	204	173	31	00:13:58	00:00:12	162	11	20	11	79,41%	5,39%	40:17:37	0:41:56
23-jun-24 dom	219	136	83	00:15:30	00:00:59	105	31	34	49	47,95%	22,37%	35:08:31	3:37:02
24-jun-24 seg	261	216	45	00:15:15	00:00:15	204	12	23	22	78,16%	8,43%	54:55:46	1:04:37
25-jun-24 ter	237	181	56	00:14:49	00:00:17	168	13	27	29	70,89%	12,24%	44:41:00	1:07:47
26-jun-24 qua	276	193	83	00:15:02	00:00:42	171	22	27	56	61,96%	20,29%	48:21:36	3:13:13
27-jun-24 qui	225	185	40	00:16:05	00:00:17	173	12	20	20	76,89%	8,89%	49:34:51	1:04:35
28-jun-24 sex	271	220	51	00:13:55	00:00:19	205	15	26	25	75,65%	9,23%	51:02:27	1:26:04
29-jun-24 sáb	178	154	24	00:13:41	00:00:18	140	14	9	15	78,65%	8,43%	35:08:21	0:53:15
30-jun-24 dom	239	147	92	00:13:56	00:01:02	112	35	39	53	46,86%	22,18%	34:08:24	4:08:50
Julho	7.445	5.938	1.507	00:15:16	00:00:28	5.502	436	545	962	73,90%	12,92%	1510:13:03	57:16:35
01-jul-24 seg	337	189	148	00:15:14	00:01:07	158	31	52	96	46,88%	28,49%	47:58:40	6:14:17
02-jul-24 ter	263	170	93	00:15:20	00:00:35	149	21	34	59	56,65%	22,43%	43:27:41	2:34:15
03-jul-24 qua	265	190	75	00:15:34	00:00:39	163	27	32	43	61,51%	16,23%	49:16:40	2:51:13
04-jul-24 qui	238	217	21	00:16:35	00:00:06	210	7	13	8	88,24%	3,36%	59:58:13	0:22:58
05-jul-24 sex	264	195	69	00:14:00	00:00:26	174	21	29	40	65,91%	15,15%	45:29:16	1:52:42
06-jul-24 sáb	226	199	27	00:15:08	00:00:32	184	15	6	21	81,42%	9,29%	50:10:30	2:00:29
07-jul-24 dom	277	96	181	00:14:43	00:02:32	74	22	33	148	26,71%	53,43%	23:32:24	11:42:42
08-jul-24 seg	257	244	13	00:14:09	00:00:06	238	6	5	8	92,61%	3,11%	57:32:30	0:27:14
09-jul-24 ter	233	227	6	00:14:48	00:00:04	219	8	4	2	93,99%	0,86%	55:58:10	0:14:57
10-jul-24 qua	254	222	32	00:12:35	00:00:15	210	12	18	14	82,68%	5,51%	46:33:46	1:05:16
11-jul-24 qui	196	192	4	00:16:12	00:00:03	187	5	3	1	95,41%	0,51%	51:51:12	0:09:45
12-jul-24 sex	225	194	31	00:14:51	00:00:15	184	10	5	26	81,78%	11,56%	48:01:32	0:54:33
13-jul-24 sáb	174	153	21	00:12:55	00:00:13	146	7	7	14	83,91%	8,05%	32:56:27	0:39:01
14-jul-24 dom	142	118	24	00:14:42	00:00:23	105	13	7	17	73,94%	11,97%	28:53:51	0:53:45
15-jul-24 seg	252	217	35	00:16:35	00:00:17	197	20	15	20	78,17%	7,94%	59:56:57	1:12:10
16-jul-24 ter	234	227	7	00:16:50	00:00:03	223	4	5	2	95,30%	0,85%	63:40:34	0:10:15
17-jul-24 qua	260	217	43	00:15:29	00:00:15	205	12	12	31	78,85%	11,92%	55:58:45	1:04:21
18-jul-24 qui	213	195	18	00:15:54	00:00:11	189	6	9	9	88,73%	4,23%	51:40:10	0:39:35
19-jul-24 sex	234	193	41	00:15:21	00:00:18	181	12	15	26	77,35%	11,11%	49:21:23	1:10:12
20-jul-24 sáb	172	139	33	00:15:31	00:00:19	125	14	17	16	72,67%	9,30%	35:55:45	0:54:57
21-jul-24 dom	246	144	102	00:17:08	00:01:01	118	26	22	80	47,97%	32,52%	41:06:57	4:11:58
22-jul-24 seg	264	225	39	00:15:17	00:00:14	206	19	15	24	78,03%	9,09%	57:18:29	1:00:42
23-jul-24 ter	245	215	30	00:14:54	00:00:21	209	6	6	24	85,31%	9,80%	53:22:21	1:26:13
24-jul-24 qua	256	204	52	00:15:36	00:00:19	187	17	24	28	73,05%	10,94%	53:04:02	1:21:01
25-jul-24 qui	228	194	34	00:13:54	00:00:12	183	11	12	22	80,26%	9,65%	44:55:15	0:44:25
26-jul-24 sex	273	233	40	00:15:45	00:00:28	202	31	16	24	73,99%	8,79%	61:08:17	2:07:50
27-jul-24 sáb	154	148	6	00:15:24	00:00:02	146	2	1	5	94,81%	3,25%	37:59:49	0:06:20
28-jul-24 dom	153	114	39	00:15:45	00:01:01	107	7	17	22	69,93%	14,38%	29:54:59	2:36:23
29-jul-24 seg	433	202	231	00:17:41	00:00:51	161	41	107	124	37,18%	28,64%	59:31:15	6:06:58
30-jul-24 ter	224	212	12	00:15:40	00:00:05	210	2	4	8	93,75%	3,57%	55:19:50	0:19:03
31-jul-24 qua	253	253	0	00:13:49	00:00:00	252	1	0	0	99,60%	0,00%	58:17:23	0:01:05
Agosto	10.641	8.472	2.169	00:16:14	00:00:29	7.666	806	730	1.439	72,04%	13,52%	2292:51:21	85:35:37
01-ago-24 qui	242	238	4	00:18:20	00:00:00	237	1	3	1	97,93%	0,41%	72:43:01	0:01:39
02-ago-24 sex	277	266	11	00:16:23	00:00:05	262	4	6	5	94,58%	1,81%	72:37:42	0:22:44
03-ago-24 sáb	248	235	13	00:15:35	00:00:17	225	10	2	11	90,73%	4,44%	61:04:01	1:11:56
04-ago-24 dom	271	203	68	00:16:09	00:00:21	189	14	35	33	69,74%	12,18%	54:39:02	1:35:10
05-ago-24 seg	376	375	1	00:14:29	00:00:00	375	0	1	0	99,73%	0,00%	90:28:43	0:00:07
06-ago-24 ter	420	358	62	00:14:23	00:00:06	352	6	51	11	83,81%	2,62%	85:48:38	0:44:13
07-ago-24 qua	371	348	23	00:14:01	00:00:11	333	15	9	14	89,76%	3,77%	81:20:28	1:05:37
08-ago-24 qui	318	303	15	00:14:46	00:00:06	290	13	7	8	91,19%	2,52%	74:34:56	0:34:06
09-ago-24 sex	356	273	83	00:16:45	00:00:19	263	10	34	49	73,88%	13,76%	76:11:22	1:55:26
10-ago-24 sáb	254	232	22	00:15:05	00:00:09	225	7	7	15	88,58%	5,91%	58:19:06	0:37:14
11-ago-24 dom	293	215	78	00:14:26	00:00:28	187	28	45	33	63,82%	11,26%	51:43:50	2:16:17
12-ago-24 seg	412	320	92	00:15:34	00:00:36	293	27	32	60	71,12%	14,56%	82:59:52	4:08:17
13-ago-24 ter	373	333	40	00:14:42	00:00:09	318	15	18	22	85,25%	5,90%	81:33:35	0:57:54
14-ago-24 qua	388	303	85	00:15:37	00:00:37	270	33	27	58	69,59%	14,95%	78:54:18	4:00:15
15-ago-24 qui	305	290	15	00:15:44	00:00:07	283	7	14	1	92,79%	0,33%	76:05:03	0:33:42
16-ago-24 sex	328	299	29	00:16:07	00:00:14	289	10	13	16	88,11%	4,88%	80:20:26	1:17:05
17-ago-24 sáb	282	238	44	00:16:55	00:00:32	220	18	9	35	78,01%	12,41%	67:06:57	2:30:24
18-ago-24 dom	344	223	121	00:16:55	00:00:59	165	58	26	95	47,97%	27,62%	62:51:27	5:40:09
19-ago-24 seg	310	301	9	00:16:45	00:00:06	285	16	3	6	91,94%	1,94%	84:01:36	0:31:32
20-ago-24 ter	457	324	133	00:16:50	00:00:39	282	42	50	83	61,71%	18,16%	90:55:57	4:58:27
21-ago-24 qua	456	290	166	00:17:50	00:00:52	231	59	49	117	50,66%	25,66%	86:12:34	6:33:47
22-ago-24 qui	462	253	209	00:16:23	00:00:58	186	67	56	153	40,26%	33,12%	69:04:39	7:27:10
23-ago-24 sex	416	254	162	00:17:07	00:00:55	184	70	47	115	44,23%	27,64%	72:28:18	6:23:15

24-ago-24 sáb	248	229	19	00:16:17	00:00:09	219	10	2	17	88,31%	6,85%	62:10:10	0:38:32
25-ago-24 dom	190	148	42	00:15:56	00:00:50	122	26	12	30	64,21%	15,79%	39:17:37	2:38:29
26-ago-24 seg	341	286	55	00:16:44	00:00:26	252	34	18	37	73,90%	10,85%	79:45:58	2:29:36
27-ago-24 ter	340	270	70	00:18:09	00:00:29	233	37	20	50	68,53%	14,71%	81:38:40	2:44:58
28-ago-24 qua	387	310	77	00:16:06	00:00:25	269	41	44	33	69,51%	8,53%	83:12:30	2:39:48
29-ago-24 qui	433	246	187	00:18:12	00:00:59	187	59	37	150	43,19%	34,64%	74:37:21	7:07:07
30-ago-24 sex	479	281	198	00:15:46	00:01:09	231	50	46	152	48,23%	31,73%	73:51:04	9:09:06
31-ago-24 sáb	264	228	36	00:22:41	00:00:37	209	19	7	29	79,17%	10,98%	86:12:30	2:41:35
Setembro	11.308	8.447	2.861	00:16:46	00:00:41	7.612	835	859	2.002	67,32%	17,70%	2360:27:54	129:59:08
01-set-24 dom	321	190	131	00:16:48	00:01:14	161	29	31	100	50,16%	31,15%	53:11:52	6:37:52
02-set-24 seg	305	258	47	00:16:28	00:00:15	239	19	21	26	78,36%	8,52%	70:48:04	1:17:38
03-set-24 ter	459	303	156	00:17:01	00:00:41	264	39	68	88	57,52%	19,17%	85:55:39	5:13:40
04-set-24 qua	335	263	72	00:15:39	00:00:21	243	20	34	38	72,54%	11,34%	68:34:57	1:59:48
05-set-24 qui	378	273	105	00:21:38	00:00:33	246	27	25	80	65,08%	21,16%	98:25:30	3:25:20
06-set-24 sex	396	301	95	00:16:10	00:00:41	264	37	27	68	66,67%	17,17%	81:05:45	4:33:44
07-set-24 sáb	257	203	54	00:16:32	00:00:31	185	18	20	34	71,98%	13,23%	55:54:45	2:11:51
08-set-24 dom	249	197	52	00:14:40	00:00:57	169	28	7	45	67,87%	18,07%	48:10:04	3:55:17
09-set-24 seg	531	319	212	00:17:53	00:00:42	268	51	70	142	50,47%	26,74%	95:02:37	6:08:34
10-set-24 ter	418	256	162	00:20:26	00:00:59	208	48	53	109	49,76%	26,08%	87:11:57	6:49:47
11-set-24 qua	522	317	205	00:15:46	00:01:04	258	59	54	151	49,43%	28,93%	83:16:37	9:15:57
12-set-24 qui	357	287	70	00:18:46	00:00:32	251	36	13	57	70,31%	15,97%	89:46:58	3:13:00
13-set-24 sex	406	368	38	00:15:38	00:00:22	347	21	10	28	85,47%	6,90%	95:55:28	2:30:09
14-set-24 sáb	314	267	47	00:17:23	00:00:26	243	24	8	39	77,39%	12,42%	77:23:04	2:15:36
15-set-24 dom	329	219	110	00:16:08	00:01:28	187	32	25	85	56,84%	25,84%	58:54:26	8:03:55
16-set-24 seg	371	327	44	00:14:41	00:00:18	314	13	11	33	84,64%	8,89%	79:59:50	1:52:29
17-set-24 ter	405	350	55	00:17:51	00:00:20	331	19	7	48	81,73%	11,85%	104:07:22	2:17:36
18-set-24 qua	404	340	64	00:16:05	00:00:34	328	12	8	56	81,19%	13,86%	91:08:13	3:45:52
19-set-24 qui	410	328	82	00:17:40	00:00:22	312	16	20	62	76,10%	15,12%	96:32:37	2:33:16
20-set-24 sex	363	321	42	00:15:04	00:00:29	304	17	13	29	83,75%	7,99%	80:35:39	2:57:22
21-set-24 sáb	303	269	34	00:15:44	00:00:30	253	16	9	25	83,50%	8,25%	70:33:45	2:30:45
22-set-24 dom	219	200	19	00:13:19	00:00:22	194	6	7	12	88,58%	5,48%	44:23:07	1:19:36
23-set-24 seg	432	293	139	00:17:04	00:00:54	262	31	23	116	60,65%	26,85%	83:19:50	6:26:11
24-set-24 ter	483	308	175	00:17:03	00:00:54	260	48	73	102	53,83%	21,12%	87:32:02	7:13:39
25-set-24 qua	396	306	90	00:17:11	00:01:05	272	34	30	60	68,69%	15,15%	87:37:55	7:12:08
26-set-24 qui	483	292	191	00:18:55	00:00:48	254	38	79	112	52,59%	23,19%	92:02:23	6:26:08
27-set-24 sex	399	305	94	00:16:47	00:00:30	277	28	38	56	69,42%	14,04%	85:17:20	3:19:33
28-set-24 sáb	291	287	4	00:16:12	00:00:06	281	6	1	3	96,56%	1,03%	77:27:48	0:28:12
29-set-24 dom	334	187	147	00:15:28	00:01:08	168	19	35	112	50,30%	33,53%	48:13:48	6:21:05
30-set-24 seg	438	313	125	00:15:43	00:01:03	269	44	39	86	61,42%	19,63%	81:58:32	7:43:08
	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
Outubro	12.647	9.526	3.121	00:16:35	00:00:50	8.207	1.319	741	2.380	64,89%	18,82%	2632:29:58	175:13:45
01-out-24 ter	434	381	53	00:16:03	00:00:33	343	38	13	40	79,03%	9,22%	101:55:20	3:56:05
02-out-24 qua	371	307	64	00:16:51	00:00:23	275	32	26	38	74,12%	10,24%	86:12:26	2:22:51
03-out-24 qui	447	304	143	00:17:35	00:00:33	261	43	59	84	58,39%	18,79%	89:06:11	4:08:09
04-out-24 sex	216	204	12	00:15:10	00:00:04	200	4	10	2	92,59%	0,93%	51:35:23	0:13:03
05-out-24 sáb	327	289	38	00:14:05	00:00:42	263	26	14	24	80,43%	7,34%	67:50:39	3:49:19
06-out-24 dom	298	238	60	00:14:26	00:00:27	215	23	20	40	72,15%	13,42%	57:16:53	2:15:23
07-out-24 seg	339	311	28	00:16:56	00:00:13	294	17	12	16	86,73%	4,72%	87:48:01	1:14:32
08-out-24 ter	496	322	174	00:17:56	00:01:00	272	50	43	131	54,84%	26,41%	96:14:36	8:13:06
09-out-24 qua	384	316	68	00:17:58	00:00:32	276	40	17	51	71,88%	13,28%	94:37:05	3:21:37
10-out-24 qui	488	291	197	00:16:11	00:01:40	221	70	35	162	45,29%	33,20%	78:28:07	13:29:31
11-out-24 sex	414	272	142	00:18:10	00:01:15	197	75	37	105	47,58%	25,36%	82:19:45	8:35:29
12-out-24 sáb	323	258	65	00:15:15	00:00:29	242	16	10	55	74,92%	17,03%	65:34:44	2:36:10
13-out-24 dom	415	180	235	00:15:22	00:02:27	143	37	28	207	34,46%	49,88%	46:04:30	16:58:25
14-out-24 seg	723	413	310	00:17:21	00:01:08	286	127	78	232	39,56%	32,09%	119:23:14	13:43:43
15-out-24 ter	404	395	9	00:16:50	00:00:12	377	18	2	7	93,32%	1,73%	110:47:09	1:19:29
16-out-24 qua	525	404	121	00:16:47	00:00:38	352	52	21	100	67,05%	19,05%	113:01:26	5:31:28
17-out-24 qui	425	361	64	00:16:00	00:00:23	312	49	24	40	73,41%	9,41%	96:16:41	2:45:32
18-out-24 sex	470	327	143	00:16:48	00:00:48	279	48	37	106	59,36%	22,55%	91:33:33	6:13:11
19-out-24 sáb	348	254	94	00:16:07	00:00:56	201	53	21	73	57,76%	20,98%	68:11:39	5:26:28
20-out-24 dom	316	234	82	00:15:34	00:01:07	201	33	22	60	63,61%	18,99%	60:43:54	5:52:59
21-out-24 seg	400	356	44	00:17:48	00:00:28	328	28	5	39	82,00%	9,75%	105:37:59	3:05:56
22-out-24 ter	549	406	143	00:16:36	00:00:48	322	84	22	121	58,65%	22,04%	112:18:46	7:23:00
23-out-24 qua	565	336	229	00:14:42	00:01:39	282	54	42	187	49,91%	33,10%	82:18:09	15:36:51
24-out-24 qui	343	306	37	00:16:41	00:00:31	280	26	6	31	81,63%	9,04%	85:04:06	2:58:58
25-out-24 sex	336	316	20	00:16:09	00:00:11	300	16	12	8	89,29%	2,38%	85:05:57	1:02:38
26-out-24 sáb	338	287	51	00:15:09	00:00:32	254	33	14	37	75,15%	10,95%	72:26:08	2:59:24
27-out-24 dom	269	185	84	00:15:58	00:01:14	144	41	16	68	53,53%	25,28%	49:14:15	3:25:04
28-out-24 seg	495	367	128	00:16:48	00:00:48	315	52	26	102	63,64%	20,61%	102:43:11	6:39:53
29-out-24 ter	371	331	40	00:17:44	00:00:27	306	25	9	31	82,48%	8,36%	97:51:16	2:46:26
30-out-24 qua	412	284	128	00:19:22	00:01:25	216	68	22	106	52,43%	25,73%	91:39:05	9:43:10
31-out-24 qui	406	291	115	00:17:09	00:00:47	250	41	38	77	61,58%	18,97%	83:09:50	5:20:55
Novembro	10.931	8.075	2.856	00:17:00	00:01:22	7.022	1.053	527	2.329	64,24%	21,31%	2288:23:35	248:00:52
01-nov-24 sex	365	294	71	00:14:13	00:00:57	270	24	9	62	73,97%	16,99%	69:39:27	5:45:21
02-nov-24 sáb	315	245	70	00:14:49	00:01:10	220	25	10	60	69,84%	19,05%	60:29:01	6:05:30
03-nov-24 dom	219	191	28	00:15:49	00:00:56	168	23	3	25	76,71%	11,42%	50:20:24	3:25:28
04-nov-24 seg	363	286	77	00:16:53	00:00:47	249	37	18	59	68,60%	16,25%	80:29:04	4:42:29
05-nov-24 ter	410	330	80	00:18:28	00:01:05	275	55	15	65	67,07%	15,85%	101:32:12	7:24:36
06-nov-24 qua	381	255	126	00:18:59	00:01:54	221	34	31	95	58,01%	24,93%	80:40:47	12:02:55

07-nov-24 qui	402	287	115	00:18:23	00:01:23	239	48	12	103	59,45%	25,62%	87:54:08	9:15:55
08-nov-24 sex	323	264	59	00:18:45	00:01:06	224	40	6	53	69,35%	16,41%	82:29:49	5:57:29
09-nov-24 sáb	266	238	28	00:17:18	00:00:50	218	20	8	20	81,95%	7,52%	68:39:16	3:40:56
10-nov-24 dom	309	153	156	00:16:54	00:02:39	114	39	27	129	36,89%	41,75%	43:05:01	13:39:04
11-nov-24 seg	518	332	186	00:16:07	00:01:39	265	67	40	146	51,16%	28,19%	89:08:09	14:12:39
12-nov-24 ter	461	320	141	00:16:14	00:01:58	262	58	24	117	56,83%	25,38%	86:35:18	15:09:06
13-nov-24 qua	458	305	153	00:16:42	00:02:11	245	60	18	135	53,49%	29,48%	84:51:27	16:41:41
14-nov-24 qui	398	278	120	00:15:07	00:01:15	233	45	12	108	58,54%	27,14%	70:01:28	8:20:08
15-nov-24 sex	285	221	64	00:17:00	00:01:05	198	23	7	57	69,47%	20,00%	62:35:45	5:08:30
16-nov-24 sáb	277	220	57	00:16:47	00:01:13	196	24	9	48	70,76%	17,33%	61:32:39	5:35:32
17-nov-24 dom	257	176	81	00:16:50	00:01:49	155	21	12	69	60,31%	26,85%	49:23:05	7:44:47
18-nov-24 seg	389	295	94	00:20:32	00:01:31	238	57	15	79	61,18%	20,31%	100:56:39	9:50:18
19-nov-24 ter	345	224	121	00:24:08	00:02:35	191	33	21	100	55,36%	28,99%	90:05:54	14:50:20
20-nov-24 qua	272	251	21	00:14:36	00:00:20	238	13	5	16	87,50%	5,88%	61:06:19	1:32:24
21-nov-24 qui	401	294	107	00:16:51	00:01:32	262	32	16	91	65,34%	22,69%	82:34:57	10:13:15
22-nov-24 sex	370	320	50	00:16:49	00:00:37	294	26	13	37	79,46%	10,00%	89:39:33	3:46:32
23-nov-24 sáb	261	255	6	00:14:59	00:00:17	246	9	2	4	94,25%	1,53%	63:42:02	1:13:53
24-nov-24 dom	366	179	187	00:15:43	00:02:35	135	44	35	152	36,89%	41,53%	46:53:19	15:42:44
25-nov-24 seg	459	334	125	00:17:45	00:01:13	304	30	39	86	66,23%	18,74%	98:48:04	9:19:50
26-nov-24 ter	418	340	78	00:16:23	00:00:29	320	20	17	61	76,56%	14,59%	92:48:42	3:23:26
27-nov-24 qua	485	306	179	00:18:49	00:01:55	253	53	39	140	52,16%	28,87%	95:58:44	15:27:35
28-nov-24 qui	439	317	122	00:17:09	00:00:58	271	46	31	91	61,73%	20,73%	90:39:08	7:01:49
29-nov-24 sex	464	321	143	00:15:20	00:01:18	285	36	27	116	61,42%	25,00%	82:03:06	10:06:06
30-nov-24 sáb	255	244	11	00:15:39	00:00:10	233	11	6	5	91,37%	1,96%	63:40:08	0:40:34
Dezembro	10.997	7.908	3.089	00:16:49	00:01:04	7.127	781	899	2.190	64,81%	19,91%	2217:06:51	195:33:21
01-dez-24 dom	206	182	24	00:16:13	00:00:22	170	12	6	18	82,52%	8,74%	49:11:35	1:16:30
02-dez-24 sex	429	259	170	00:16:23	00:01:59	220	39	57	113	51,28%	26,34%	70:44:43	14:08:10
03-dez-24 ter	500	270	230	00:17:53	00:02:06	219	51	61	169	43,80%	33,80%	80:26:20	17:26:35
04-dez-24 qua	559	258	301	00:19:19	00:02:26	197	61	57	244	35,24%	43,65%	83:05:23	22:38:49
05-dez-24 qui	464	244	220	00:17:15	00:02:01	203	41	42	178	43,75%	38,36%	70:07:05	15:34:56
06-dez-24 sex	565	263	302	00:18:54	00:01:30	215	48	121	181	38,05%	32,04%	82:49:55	14:08:40
07-dez-24 sáb	277	218	59	00:14:35	00:00:26	202	16	29	30	72,92%	10,83%	52:59:37	1:59:39
08-dez-24 dom	497	172	325	00:15:44	00:02:10	129	43	132	193	25,96%	38,83%	45:05:54	17:53:01
09-dez-24 seg	516	276	240	00:16:48	00:02:02	239	37	55	185	46,32%	35,85%	77:19:04	17:25:13
10-dez-24 ter	522	253	269	00:16:57	00:01:52	217	36	50	219	41,57%	41,95%	71:29:01	16:18:07
11-dez-24 qua	430	328	102	00:16:30	00:00:54	291	37	27	75	67,67%	17,44%	90:14:27	6:24:37
12-dez-24 qui	328	305	23	00:15:34	00:00:19	283	22	5	18	86,28%	5,49%	79:06:20	1:44:55
13-dez-24 sex	293	278	15	00:17:52	00:00:12	269	9	7	8	91,81%	2,73%	82:46:36	0:57:31
14-dez-24 sáb	352	248	104	00:16:58	00:00:50	230	18	45	59	65,34%	16,76%	70:08:12	4:51:27
15-dez-24 dom	282	196	86	00:16:18	00:01:14	158	38	22	64	56,03%	22,70%	53:15:04	5:48:11
16-dez-24 seg	299	288	11	00:17:04	00:00:09	280	8	3	8	93,65%	2,68%	81:52:57	0:43:48
17-dez-24 ter	328	327	1	00:16:33	00:00:04	317	10	0	1	96,65%	0,30%	90:11:06	0:21:31
18-dez-24 qua	393	333	60	00:16:22	00:00:27	302	31	22	38	76,84%	9,67%	90:52:32	2:58:26
19-dez-24 qui	388	271	117	00:17:13	00:00:55	246	25	36	81	63,40%	20,88%	77:43:42	5:57:47
20-dez-24 sex	340	312	28	00:17:24	00:00:14	293	19	13	15	86,18%	4,41%	90:26:31	1:19:45
21-dez-24 sáb	289	186	103	00:16:52	00:01:09	165	21	19	84	57,09%	29,07%	52:17:39	5:30:53
22-dez-24 dom	282	215	67	00:18:41	00:01:29	158	57	7	60	56,03%	21,28%	66:55:29	6:56:42
23-dez-24 seg	320	320	0	00:16:51	00:00:02	316	4	0	0	98,75%	0,00%	89:53:28	0:09:28
24-dez-24 ter	239	195	44	00:16:32	00:00:21	190	5	28	16	79,50%	6,69%	53:44:54	1:24:16
25-dez-24 qua	223	200	23	00:14:18	00:00:25	186	14	7	16	83,41%	7,17%	47:38:35	1:31:48
26-dez-24 qui	330	309	21	00:16:52	00:00:12	296	13	10	11	89,70%	3,33%	86:50:32	1:07:41
27-dez-24 sex	284	264	20	00:16:25	00:00:17	252	12	6	14	88,73%	4,93%	72:14:40	1:20:05
28-dez-24 sáb	301	287	14	00:16:23	00:00:21	267	20	5	9	88,70%	2,99%	78:23:52	1:46:15
29-dez-24 dom	282	185	97	00:16:22	00:01:01	160	25	27	70	56,74%	24,82%	50:27:59	4:47:00
30-dez-24 seg	278	275	3	00:17:16	00:00:02	272	3	0	3	97,84%	1,08%	79:06:31	0:08:35
31-dez-24 ter	201	191	10	00:15:35	00:00:16	185	6	0	10	92,04%	4,98%	49:37:08	0:53:00

TABELA 9 – HISTÓRICO ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	TMA	TME	Atendida até 30s	Atendida após 30s	Abandono até 30s	Abandono após 30s	Nível serviço 30s	Nível abandono 30s	TTC	TTE
Janeiro	230	226	4	00:01:58	00:00:00	226	0	4	0	98,26%	0,00%	7:25:12	0:00:50
01-jan-24 seg	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
02-jan-24 ter	8	8	0	00:01:56	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:15:26	0:00:00
03-jan-24 qua	4	4	0	00:01:01	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:05	0:00:00
04-jan-24 qui	3	3	0	00:06:12	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:37	0:00:00
05-jan-24 sex	10	10	0	00:00:45	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:34	0:00:00
06-jan-24 sáb	8	8	0	00:01:22	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:53	0:00:00
07-jan-24 dom	1	1	0	00:00:09	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:09	0:00:00
08-jan-24 seg	1	1	0	00:00:03	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:03	0:00:00
09-jan-24 ter	6	6	0	00:01:52	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:15	0:00:00
10-jan-24 qua	13	13	0	00:02:07	00:00:00	13	0	0	0	100,00%	0,00%	0:27:31	0:00:00
11-jan-24 qui	9	9	0	00:01:23	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:12:27	0:00:00
12-jan-24 sex	5	5	0	00:00:38	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:11	0:00:00
13-jan-24 sáb	14	14	0	00:02:18	00:00:00	14	0	0	0	100,00%	0,00%	0:32:06	0:00:00
14-jan-24 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
15-jan-24 seg	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00

16-jan-24 ter	33	29	4	00:01:18	00:00:01	29	0	4	0	87,88%	0,00%	0:37:50	0:00:38
17-jan-24 qua	17	17	0	00:01:23	00:00:01	17	0	0	0	100,00%	0,00%	0:23:33	0:00:12
18-jan-24 qui	10	10	0	00:00:57	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:26	0:00:00
19-jan-24 sex	6	6	0	00:02:47	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:16:39	0:00:00
20-jan-24 sáb	12	12	0	00:02:00	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:24:03	0:00:00
21-jan-24 dom	1	1	0	00:00:03	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:03	0:00:00
22-jan-24 seg	4	4	0	00:00:06	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:25	0:00:00
23-jan-24 ter	13	13	0	00:02:17	00:00:00	13	0	0	0	100,00%	0,00%	0:29:35	0:00:00
24-jan-24 qua	16	16	0	00:02:25	00:00:00	16	0	0	0	100,00%	0,00%	0:38:45	0:00:00
25-jan-24 qui	6	6	0	00:02:50	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:16:57	0:00:00
26-jan-24 sex	4	4	0	00:01:09	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:36	0:00:00
27-jan-24 sáb	2	2	0	00:00:02	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:05	0:00:00
28-jan-24 dom	2	2	0	00:01:27	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:55	0:00:00
29-jan-24 seg	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
30-jan-24 ter	9	9	0	00:06:36	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:59:23	0:00:00
31-jan-24 qua	13	13	0	00:02:54	00:00:00	13	0	0	0	100,00%	0,00%	0:37:40	0:00:00
Fevereiro	216	214	2	00:01:50	00:00:00	214	0	2	0	99,07%	0,00%	6:30:38	0:00:03
01-fev-24 qui	23	23	0	00:00:48	00:00:00	23	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:22	0:00:00
02-fev-24 sex	14	13	1	00:00:47	00:00:00	13	0	1	0	92,86%	0,00%	0:10:10	0:00:02
03-fev-24 sáb	7	7	0	00:00:41	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:47	0:00:00
04-fev-24 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
05-fev-24 seg	1	1	0	00:00:08	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:08	0:00:00
06-fev-24 ter	1	1	0	00:00:03	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:03	0:00:00
07-fev-24 qua	12	12	0	00:03:28	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:41:30	0:00:00
08-fev-24 qui	5	5	0	00:01:30	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:31	0:00:00
09-fev-24 sex	6	6	0	00:01:04	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:27	0:00:00
10-fev-24 sáb	10	10	0	00:02:08	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:21:19	0:00:00
11-fev-24 dom	2	2	0	00:00:26	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:53	0:00:00
12-fev-24 seg	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
13-fev-24 ter	11	11	0	00:02:20	00:00:00	11	0	0	0	100,00%	0,00%	0:25:43	0:00:00
14-fev-24 qua	13	12	1	00:01:35	00:00:00	12	0	1	0	92,31%	0,00%	0:19:00	0:00:01
15-fev-24 qui	8	8	0	00:03:15	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:26:01	0:00:00
16-fev-24 sex	7	7	0	00:01:13	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:34	0:00:00
17-fev-24 sáb	6	6	0	00:01:50	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:01	0:00:00
18-fev-24 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
19-fev-24 seg	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
20-fev-24 ter	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
21-fev-24 qua	4	4	0	00:01:19	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:18	0:00:00
22-fev-24 qui	3	3	0	00:02:36	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:49	0:00:00
23-fev-24 sex	12	12	0	00:02:45	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:33:02	0:00:00
24-fev-24 sáb	26	26	0	00:02:17	00:00:00	26	0	0	0	100,00%	0,00%	0:59:25	0:00:00
25-fev-24 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
26-fev-24 seg	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
27-fev-24 ter	24	24	0	00:01:09	00:00:00	24	0	0	0	100,00%	0,00%	0:27:32	0:00:00
28-fev-24 qua	21	21	0	00:02:40	00:00:00	21	0	0	0	100,00%	0,00%	0:56:03	0:00:00
Março	235	221	14	00:01:24	00:00:00	221	0	14	0	94,04%	0,00%	5:09:55	0:01:14
01-mar-24 sex	14	14	0	00:01:18	00:00:00	14	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:06	0:00:00
02-mar-24 sáb	6	5	1	00:01:47	00:00:01	5	0	1	0	83,33%	0,00%	0:08:56	0:00:08
03-mar-24 dom	24	24	0	00:02:18	00:00:00	24	0	0	0	100,00%	0,00%	0:55:17	0:00:00
04-mar-24 seg	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
05-mar-24 ter	2	2	0	00:00:24	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:48	0:00:00
06-mar-24 qua	11	10	1	00:02:17	00:00:02	10	0	1	0	90,91%	0,00%	0:22:54	0:00:17
07-mar-24 qui	10	10	0	00:00:52	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:44	0:00:00
08-mar-24 sex	41	34	7	00:00:55	00:00:01	34	0	7	0	82,93%	0,00%	0:31:04	0:00:27
09-mar-24 sáb	5	3	2	00:02:46	00:00:02	3	0	2	0	60,00%	0,00%	0:08:17	0:00:10
10-mar-24 dom	12	12	0	00:00:57	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:18	0:00:00
11-mar-24 seg	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
12-mar-24 ter	3	2	1	00:00:05	00:00:01	2	0	1	0	66,67%	0,00%	0:00:09	0:00:02
13-mar-24 qua	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
14-mar-24 qui	5	5	0	00:02:12	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:59	0:00:00
15-mar-24 sex	2	2	0	00:00:08	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:16	0:00:00
16-mar-24 sáb	4	4	0	00:00:52	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:27	0:00:00
17-mar-24 dom	17	17	0	00:01:09	00:00:00	17	0	0	0	100,00%	0,00%	0:19:35	0:00:00
18-mar-24 seg	4	4	0	00:00:51	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:23	0:00:00
19-mar-24 ter	1	1	0	00:00:58	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:58	0:00:00
20-mar-24 qua	6	6	0	00:00:24	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:22	0:00:00
21-mar-24 qui	12	12	0	00:03:32	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:42:25	0:00:00
22-mar-24 sex	9	8	1	00:00:39	00:00:01	8	0	1	0	88,89%	0,00%	0:05:13	0:00:08
23-mar-24 sáb	10	10	0	00:00:26	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:24	0:00:00
24-mar-24 dom	5	5	0	00:02:04	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:20	0:00:00
25-mar-24 seg	2	1	1	00:00:01	00:00:01	1	0	1	0	50,00%	0,00%	0:00:01	0:00:02
26-mar-24 ter	1	1	0	00:00:04	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:04	0:00:00
27-mar-24 qua	2	2	0	00:02:32	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:04	0:00:00
28-mar-24 qui	6	6	0	00:01:08	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:47	0:00:00
29-mar-24 sex	9	9	0	00:00:29	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:20	0:00:00
30-mar-24 sáb	2	2	0	00:02:09	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:19	0:00:00
31-mar-24 dom	10	10	0	00:02:02	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:20:25	0:00:00
Abril	110	109	1	00:01:42	00:00:00	109	0	1	0	99,09%	0,00%	3:04:58	0:00:08
01-abr-24 seg		0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
02-abr-24 ter	4	4	0	00:00:38	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:33	0:00:00
03-abr-24 qua	3	3	0	00:02:35	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:45	0:00:00
04-abr-24 qui	5	5	0	00:01:26	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:12	0:00:00
05-abr-24 sex	6	6	0	00:01:40	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:01	0:00:00
06-abr-24 sáb	1	1	0	00:08:15	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:15	0:00:00

07-abr-24 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
08-abr-24 seg	1	1	0	00:00:10	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:10	0:00:00
09-abr-24 ter	1	1	0	00:00:17	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:17	0:00:00
10-abr-24 qua	2	2	0	00:00:57	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:54	0:00:00
11-abr-24 qui	3	3	0	00:00:18	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:54	0:00:00
12-abr-24 sex	4	4	0	00:00:25	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:40	0:00:00
13-abr-24 sáb	5	5	0	00:02:36	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:13:01	0:00:00
14-abr-24 dom	3	3	0	00:00:19	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:56	0:00:00
15-abr-24 seg	6	6	0	00:03:07	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:43	0:00:00
16-abr-24 ter	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
17-abr-24 qua	6	6	0	00:00:40	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:58	0:00:00
18-abr-24 qui	4	4	0	00:01:17	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:08	0:00:00
19-abr-24 sex	13	12	1	00:02:03	00:00:01	12	0	1	0	92,31%	0,00%	0:24:41	0:00:08
20-abr-24 sáb	6	6	0	00:01:31	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:06	0:00:00
21-abr-24 dom	2	2	0	00:04:32	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:04	0:00:00
22-abr-24 seg	1	1	0	00:01:30	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:30	0:00:00
23-abr-24 ter	2	2	0	00:00:14	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:28	0:00:00
24-abr-24 qua	5	5	0	00:01:47	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:56	0:00:00
25-abr-24 qui	6	6	0	00:01:02	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:09	0:00:00
26-abr-24 sex	10	10	0	00:01:25	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:14:15	0:00:00
27-abr-24 sáb	2	2	0	00:04:37	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:14	0:00:00
28-abr-24 dom	8	8	0	00:02:13	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:17:44	0:00:00
29-abr-24 seg	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
30-abr-24 ter	1	1	0	00:01:24	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:24	0:00:00
Maio	123	118	5	00:02:32	00:00:03	117	1	3	2	95,12%	1,63%	4:58:36	0:06:36
01-mai-24 qua	1	1	0	00:00:23	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:23	0:00:00
02-mai-24 qui	8	8	0	00:03:28	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:27:46	0:00:00
03-mai-24 sex	1	1	0	00:00:36	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:36	0:00:00
04-mai-24 sáb	1	1	0	00:00:40	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:40	0:00:00
05-mai-24 dom	2	2	0	00:00:16	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:32	0:00:00
06-mai-24 seg	4	4	0	00:03:11	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:12:42	0:00:00
07-mai-24 ter	5	5	0	00:03:39	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:16	0:00:00
08-mai-24 qua	5	5	0	00:02:18	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:30	0:00:00
09-mai-24 qui	4	4	0	00:04:55	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:19:41	0:00:00
10-mai-24 sex	9	5	4	00:01:13	00:00:12	4	1	3	1	44,44%	11,11%	0:06:04	0:01:46
11-mai-24 sáb	1	1	0	00:00:11	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:11	0:00:00
12-mai-24 dom	2	2	0	00:00:41	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:22	0:00:00
13-mai-24 seg	3	3	0	00:02:13	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:40	0:00:00
14-mai-24 ter	8	8	0	00:01:26	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:27	0:00:00
15-mai-24 qua	5	5	0	00:04:50	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:24:10	0:00:00
16-mai-24 qui	1	1	0	00:01:25	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:25	0:00:00
17-mai-24 sex	2	2	0	00:02:39	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:18	0:00:00
18-mai-24 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
19-mai-24 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
20-mai-24 seg	4	4	0	00:03:02	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:12:06	0:00:00
21-mai-24 ter	7	7	0	00:02:53	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:20:11	0:00:00
22-mai-24 qua	2	2	0	00:05:37	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:13	0:00:00
23-mai-24 qui	2	2	0	00:02:36	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:11	0:00:00
24-mai-24 sex	3	3	0	00:00:10	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:31	0:00:00
25-mai-24 sáb	3	3	0	00:00:27	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:22	0:00:00
26-mai-24 dom	1	1	0	00:00:33	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:33	0:00:00
27-mai-24 seg	7	7	0	00:03:36	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:25:12	0:00:00
28-mai-24 ter	12	12	0	00:02:17	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:27:22	0:00:00
29-mai-24 qua	12	12	0	00:03:22	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:40:28	0:00:00
30-mai-24 qui	4	4	0	00:01:03	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:13	0:00:00
31-mai-24 sex	4	3	1	00:00:30	00:01:12	3	0	0	1	75,00%	25,00%	0:01:31	0:04:50
Junho	119	116	3	00:03:09	00:00:00	116	0	3	0	97,48%	0,00%	6:05:03	0:00:15
01-jun-24 sáb	3	3	0	00:01:23	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:09	0:00:00
02-jun-24 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
03-jun-24 seg	5	5	0	00:01:38	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:10	0:00:00
04-jun-24 ter	8	8	0	00:01:53	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:15:08	0:00:00
05-jun-24 qua	2	2	0	00:00:21	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:42	0:00:00
06-jun-24 qui	1	1	0	00:00:49	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:49	0:00:00
07-jun-24 sex	8	8	0	00:02:45	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:21:56	0:00:00
08-jun-24 sáb	4	4	0	00:00:41	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:42	0:00:00
09-jun-24 dom	1	0	1	00:00:00	00:00:08	0	0	1	0	0,00%	0,00%	0:00:00	0:00:08
10-jun-24 seg	6	6	0	00:05:30	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:33:00	0:00:00
11-jun-24 ter	6	6	0	00:02:01	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:12:07	0:00:00
12-jun-24 qua	3	3	0	00:01:02	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:06	0:00:00
13-jun-24 qui	11	11	0	00:02:33	00:00:00	11	0	0	0	100,00%	0,00%	0:28:02	0:00:00
14-jun-24 sex	4	4	0	00:05:29	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:21:55	0:00:00
15-jun-24 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
16-jun-24 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
17-jun-24 seg	3	3	0	00:02:23	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:08	0:00:00
18-jun-24 ter	5	5	0	00:03:02	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:15:10	0:00:00
19-jun-24 qua	6	6	0	00:07:50	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:46:59	0:00:00
20-jun-24 qui	7	7	0	00:03:31	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:24:37	0:00:00
21-jun-24 sex	6	6	0	00:06:38	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:39:50	0:00:00
22-jun-24 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
23-jun-24 dom	1	0	1	00:00:00	00:00:05	0	0	1	0	0,00%	0,00%	0:00:00	0:00:05
24-jun-24 seg	3	3	0	00:02:50	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:29	0:00:00
25-jun-24 ter	9	9	0	00:02:43	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:24:25	0:00:00
26-jun-24 qua	5	5	0	00:03:38	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:10	0:00:00
27-jun-24 qui	3	3	0	00:03:19	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:58	0:00:00

28-jun-24 sex	5	5	0	00:03:33	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:17:45	0:00:00
29-jun-24 sáb	2	1	1	00:00:13	00:00:01	1	0	1	0	50,00%	0,00%	0:00:13	0:00:02
30-jun-24 dom	2	2	0	00:00:17	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:33	0:00:00
Julho	120	119	1	00:02:30	00:00:01	119	0	0	1	99,17%	0,83%	4:57:51	0:01:22
01-jul-24 seg	9	9	0	00:01:48	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:16:14	0:00:00
02-jul-24 ter	4	4	0	00:03:16	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:13:03	0:00:00
03-jul-24 qua	4	4	0	00:06:03	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:24:12	0:00:00
04-jul-24 qui	9	9	0	00:01:03	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:31	0:00:00
05-jul-24 sex	4	3	1	00:01:29	00:00:21	3	0	0	1	75,00%	25,00%	0:04:26	0:01:22
06-jul-24 sáb	1	1	0	00:00:07	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:07	0:00:00
07-jul-24 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
08-jul-24 seg	6	6	0	00:02:54	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:17:26	0:00:00
09-jul-24 ter	2	2	0	00:01:42	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:25	0:00:00
10-jul-24 qua	7	7	0	00:01:43	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:12:00	0:00:00
11-jul-24 qui	5	5	0	00:03:18	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:16:28	0:00:00
12-jul-24 sex	5	5	0	00:02:40	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:13:19	0:00:00
13-jul-24 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
14-jul-24 dom	2	2	0	00:00:21	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:41	0:00:00
15-jul-24 seg	2	2	0	00:03:37	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:14	0:00:00
16-jul-24 ter	2	2	0	00:02:07	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:13	0:00:00
17-jul-24 qua	7	7	0	00:02:55	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:20:27	0:00:00
18-jul-24 qui	3	3	0	00:01:38	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:54	0:00:00
19-jul-24 sex	1	1	0	00:04:28	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:28	0:00:00
20-jul-24 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
21-jul-24 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
22-jul-24 seg	6	6	0	00:03:17	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:19:42	0:00:00
23-jul-24 ter	3	3	0	00:04:03	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:12:10	0:00:00
24-jul-24 qua	2	2	0	00:01:40	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:19	0:00:00
25-jul-24 qui	6	6	0	00:01:24	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:26	0:00:00
26-jul-24 sex	7	7	0	00:02:18	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:16:08	0:00:00
27-jul-24 sáb	3	3	0	00:00:53	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:38	0:00:00
28-jul-24 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
29-jul-24 seg	4	4	0	00:04:19	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:17:17	0:00:00
30-jul-24 ter	7	7	0	00:01:14	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:38	0:00:00
31-jul-24 qua	9	9	0	00:04:09	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:37:25	0:00:00
Agosto	90	90	0	00:02:34	00:00:00	90	0	0	0	100,00%	0,00%	3:50:45	0:00:00
01-ago-24 qui	5	5	0	00:06:39	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:33:17	0:00:00
02-ago-24 sex	2	2	0	00:01:27	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:54	0:00:00
03-ago-24 sáb	1	1	0	00:00:18	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:18	0:00:00
04-ago-24 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
05-ago-24 seg	10	10	0	00:01:19	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:13:10	0:00:00
06-ago-24 ter	6	6	0	00:02:10	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:12:58	0:00:00
07-ago-24 qua	2	2	0	00:00:05	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:10	0:00:00
08-ago-24 qui	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
09-ago-24 sex	1	1	0	00:02:13	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:13	0:00:00
10-ago-24 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
11-ago-24 dom	1	1	0	00:00:16	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:16	0:00:00
12-ago-24 seg	3	3	0	00:01:54	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:42	0:00:00
13-ago-24 ter	6	6	0	00:02:53	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:17:15	0:00:00
14-ago-24 qua	3	3	0	00:01:49	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:27	0:00:00
15-ago-24 qui	7	7	0	00:03:32	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:24:42	0:00:00
16-ago-24 sex	5	5	0	00:04:53	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:24:24	0:00:00
17-ago-24 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
18-ago-24 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
19-ago-24 seg	13	13	0	00:02:57	00:00:00	13	0	0	0	100,00%	0,00%	0:38:19	0:00:00
20-ago-24 ter	1	1	0	00:00:06	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:06	0:00:00
21-ago-24 qua	4	4	0	00:03:14	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:12:54	0:00:00
22-ago-24 qui	4	4	0	00:01:42	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:48	0:00:00
23-ago-24 sex	1	1	0	00:07:38	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:38	0:00:00
24-ago-24 sáb	1	1	0	00:01:08	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:08	0:00:00
25-ago-24 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
26-ago-24 seg	4	4	0	00:01:40	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:41	0:00:00
27-ago-24 ter	3	3	0	00:01:09	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:28	0:00:00
28-ago-24 qua	2	2	0	00:00:56	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:52	0:00:00
29-ago-24 qui	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
30-ago-24 sex	5	5	0	00:01:49	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:05	0:00:00
31-ago-24 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
Setembro	113	112	1	00:02:46	00:00:00	112	0	1	0	99,12%	0,00%	5:10:31	0:00:07
01-set-24 dom	1	1	0	00:00:44	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:44	0:00:00
02-set-24 seg	1	1	0	00:00:26	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:26	0:00:00
03-set-24 ter	4	4	0	00:01:36	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:24	0:00:00
04-set-24 qua	5	5	0	00:02:07	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:35	0:00:00
05-set-24 qui	4	4	0	00:02:07	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:26	0:00:00
06-set-24 sex	4	3	1	00:01:23	00:00:02	3	0	1	0	75,00%	0,00%	0:04:08	0:00:07
07-set-24 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
08-set-24 dom	2	2	0	00:00:34	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:08	0:00:00
09-set-24 seg	7	7	0	00:02:55	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:20:25	0:00:00
10-set-24 ter	4	4	0	00:06:29	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:25:57	0:00:00
11-set-24 qua	7	7	0	00:02:30	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:17:29	0:00:00
12-set-24 qui	5	5	0	00:07:20	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:36:38	0:00:00
13-set-24 sex	5	5	0	00:01:27	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:13	0:00:00
14-set-24 sáb	2	2	0	00:00:07	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:14	0:00:00
15-set-24 dom	1	1	0	00:00:02	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:02	0:00:00
16-set-24 seg	10	10	0	00:01:35	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:15:53	0:00:00

17-set-24 ter	2	2	0	00:01:17	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:34	0:00:00
18-set-24 qua	5	5	0	00:00:48	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:58	0:00:00
19-set-24 qui	5	5	0	00:02:03	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:13	0:00:00
20-set-24 sex	5	5	0	00:08:52	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:44:18	0:00:00
21-set-24 sáb	1	1	0	00:00:08	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:08	0:00:00
22-set-24 dom	3	3	0	00:00:28	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:24	0:00:00
23-set-24 seg	3	3	0	00:02:03	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:08	0:00:00
24-set-24 ter	8	8	0	00:02:22	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:54	0:00:00
25-set-24 qua	13	13	0	00:03:54	00:00:00	13	0	0	0	100,00%	0,00%	0:50:46	0:00:00
26-set-24 qui	6	6	0	00:02:44	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:16:26	0:00:00
27-set-24 sex	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
28-set-24 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
29-set-24 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
30-set-24 seg	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
Outubro	91	91	0	00:02:46	00:00:00	91	0	0	0	100,00%	0,00%	4:11:48	0:00:00
01-out-24 ter	2	2	0	00:01:39	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:19	0:00:00
02-out-24 qua	7	7	0	00:03:55	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:27:23	0:00:00
03-out-24 qui	3	3	0	00:02:41	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:04	0:00:00
04-out-24 sex	1	1	0	00:00:17	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:17	0:00:00
05-out-24 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
06-out-24 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
07-out-24 seg	3	3	0	00:01:11	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:33	0:00:00
08-out-24 ter	2	2	0	00:04:01	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:01	0:00:00
09-out-24 qua	7	7	0	00:07:02	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:49:14	0:00:00
10-out-24 qui	2	2	0	00:06:49	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:13:38	0:00:00
11-out-24 sex	4	4	0	00:01:16	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:04	0:00:00
12-out-24 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
13-out-24 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
14-out-24 seg	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
15-out-24 ter	3	3	0	00:02:55	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:44	0:00:00
16-out-24 qua	5	5	0	00:01:35	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:55	0:00:00
17-out-24 qui	9	9	0	00:02:37	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:23:35	0:00:00
18-out-24 sex	12	12	0	00:01:37	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:19:23	0:00:00
19-out-24 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
20-out-24 dom	1	1	0	00:00:16	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:16	0:00:00
21-out-24 seg	2	2	0	00:03:11	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:21	0:00:00
22-out-24 ter	6	6	0	00:02:28	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:14:50	0:00:00
23-out-24 qua	4	4	0	00:04:18	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:17:14	0:00:00
24-out-24 qui	4	4	0	00:01:57	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:47	0:00:00
25-out-24 sex	1	1	0	00:00:02	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:02	0:00:00
26-out-24 sáb	2	2	0	00:00:34	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:08	0:00:00
27-out-24 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
28-out-24 seg	1	1	0	00:00:06	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:06	0:00:00
29-out-24 ter	5	5	0	00:01:10	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:52	0:00:00
30-out-24 qua	2	2	0	00:04:03	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:06	0:00:00
31-out-24 qui	3	3	0	00:03:59	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:56	0:00:00
Novembro	97	95	2	00:02:18	00:00:01	95	0	1	1	97,94%	1,03%	3:37:58	0:01:20
01-nov-24 sex	3	3	0	00:01:17	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:51	0:00:00
02-nov-24 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
03-nov-24 dom	1	1	0	00:00:17	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:17	0:00:00
04-nov-24 seg	8	8	0	00:02:29	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:19:55	0:00:00
05-nov-24 ter	5	5	0	00:04:14	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:21:09	0:00:00
06-nov-24 qua	8	8	0	00:01:46	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:14:11	0:00:00
07-nov-24 qui	4	4	0	00:01:23	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:33	0:00:00
08-nov-24 sex	13	13	0	00:01:10	00:00:00	13	0	0	0	100,00%	0,00%	0:15:16	0:00:00
09-nov-24 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
10-nov-24 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
11-nov-24 seg	1	1	0	00:00:17	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:17	0:00:00
12-nov-24 ter	10	8	2	00:03:22	00:00:08	8	0	1	1	80,00%	10,00%	0:26:56	0:01:20
13-nov-24 qua	2	2	0	00:00:22	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:44	0:00:00
14-nov-24 qui	1	1	0	00:04:16	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:16	0:00:00
15-nov-24 sex	1	1	0	00:00:03	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:03	0:00:00
16-nov-24 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
17-nov-24 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
18-nov-24 seg	6	6	0	00:01:34	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:22	0:00:00
19-nov-24 ter	3	3	0	00:03:02	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:06	0:00:00
20-nov-24 qua	6	6	0	00:01:11	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:08	0:00:00
21-nov-24 qui	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
22-nov-24 sex	1	1	0	00:06:46	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:46	0:00:00
23-nov-24 sáb	1	1	0	00:01:27	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:27	0:00:00
24-nov-24 dom	2	2	0	00:01:03	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:07	0:00:00
25-nov-24 seg	4	4	0	00:06:23	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:25:32	0:00:00
26-nov-24 ter	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
27-nov-24 qua	6	6	0	00:02:12	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:13:13	0:00:00
28-nov-24 qui	4	4	0	00:03:40	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:14:41	0:00:00
29-nov-24 sex	6	6	0	00:02:35	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:15:27	0:00:00
30-nov-24 sáb	1	1	0	00:00:41	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:41	0:00:00
Dezembro	62	62	0	00:02:12	00:00:00	62	0	0	0	100,00%	0,00%	2:16:03	0:00:00
01-dez-24 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
02-dez-24 seg	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
03-dez-24 ter	4	4	0	00:02:56	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:45	0:00:00
04-dez-24 qua	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
05-dez-24 qui	3	3	0	00:01:37	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:51	0:00:00
06-dez-24 sex	3	3	0	00:03:03	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:10	0:00:00

07-dez-24 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
08-dez-24 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
09-dez-24 seg	2	2	0	00:02:07	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:15	0:00:00
10-dez-24 ter	7	7	0	00:03:17	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:22:57	0:00:00
11-dez-24 qua	1	1	0	00:06:41	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:41	0:00:00
12-dez-24 qui	1	1	0	00:03:31	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:31	0:00:00
13-dez-24 sex	5	5	0	00:01:09	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:44	0:00:00
14-dez-24 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
15-dez-24 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
16-dez-24 seg	2	2	0	00:05:31	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:02	0:00:00
17-dez-24 ter	4	4	0	00:02:52	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:27	0:00:00
18-dez-24 qua	1	1	0	00:02:37	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:37	0:00:00
19-dez-24 qui	11	11	0	00:01:46	00:00:00	11	0	0	0	100,00%	0,00%	0:19:24	0:00:00
20-dez-24 sex	4	4	0	00:00:32	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:09	0:00:00
21-dez-24 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
22-dez-24 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
23-dez-24 seg	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
24-dez-24 ter	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
25-dez-24 qua	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
26-dez-24 qui	5	5	0	00:02:06	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:30	0:00:00
27-dez-24 sex	1	1	0	00:00:07	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:07	0:00:00
28-dez-24 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
29-dez-24 dom	2	2	0	00:02:57	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:53	0:00:00
30-dez-24 seg	6	6	0	00:00:40	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:00	0:00:00
31-dez-24 ter	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00

Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
Secretaria Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Licitações e Contratos

MINUTA DE CONTRATO 2 - CGLIC/SPOA/SE/MDHC

	TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº/...., QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, E A EMPRESA.....
--	--

* MINUTA DE DOCUMENTO

A União, por intermédio do **MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA**, com sede no Setor de Autarquias Sul - SAUS, Quadra 05, Edifício Multi Brasil – Bloco A, lotes 9/10, CEP 70.070-050, Brasília/DF, inscrito no CNPJ sob o nº 27.136.980/0008-87, neste ato representado pelo Subsecretário de Planejamento, Orçamento e Administração, a Senhor **MARCOS DE SOUZA E SILVA** matrícula SIAPE 1861990, designado por meio da Portaria nº 175 de 10 de fevereiro de 2025, publicada na Seção 2, do Diário Oficial da União – DOU, de 11 de fevereiro de 2025, por subdelegação de competência fixada na Portaria nº 267, publicada na Seção 1 do Diário Oficial da União - DOU de 9 de abril de 2024, doravante denominado **CONTRATANTE**, e a empresa **xxxx**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº xxx, sediada na xxx, em xxx, doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo Sr. **xxx**, tendo em vista o que consta no Processo n.º 00135.227100/2023-51 e decorrente e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico n. xx/2025, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a Contratação de serviços comuns de empresa especializada para prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, aplicativos de mensagem, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100, com disponibilização de de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão dos atendimentos receptivo e ativo, humano e automatizado, em formato contínuo e permanente (vinte e quatro horas por dia, todos os dias da semana, incluindo finais de semana e feriados locais, regionais e nacional), nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	SEGMENTO DE SERVIÇO	CARTSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA MENSAL	VALOR UNITÁRIO DO ITEM	VALOR ESTIMADO MENSAL	VALOR ESTIMADO ANUAL	VALOR ESTIMADO EM 30 MESES
						(A)	(B)	(C) = (A x B)	(D) = (C x 12)	(E) = (C x 30)
1	1	Serviço de Teleatendimento Humano e Eletrônico, Back Office e Suporte Operacional	STHG - Serviço de Teleatendimento Humano Generalista	22950	Unidade de Serviço de Atendimento - USA	127.939,35	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
			STHE - Serviço de Teleatendimento Humano Especialista	22950		104.996,09	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
			SBHE - Serviço de BackOffice Humano Especializado	22950		42.168,09	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
		SSOH - Serviço de	Sessão de Apoio Psicológico Individual	22950		400,00	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX

2	Suporte Operacional Humanos	Sessão de Apoio Psicológico Coletivo	22950		120,00	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
		Treinamento em Turmas	22950		180,00	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
3	Disponibilização de Sistema Informatizado de Gestão e Operação do tipo CzRM (Gestão de Relacionamento com o Cidadão)	SIG-Sistema Informatizado de Gestão e Operação (Informações do Anexo I)	26077	CzRM SaaS/mês	1,00	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
VALOR TOTAL							R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX

1.2. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.2.1. O Termo de Referência;
- 1.2.2. O Edital da Licitação;
- 1.2.3. A Proposta do contratado;
- 1.2.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 30 (trinta) meses contados da assinatura, prorrogável por até 10 anos, na forma dos [artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

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

- a) Estar formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- b) Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- c) Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- d) Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- e) Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;
- f) Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

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

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

2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação

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

3. CLÁUSULA TERCEIRA - MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

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

3.2. Poderá ser exigida assinatura digital ou eletrônica dos agentes privados, na lavra dos documentos produzidos durante toda execução contratual.

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de e **30% (trinta por cento)** do valor total do contrato, nas seguintes condições:

4.2. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal da obrigação, ou seja, é vedada a transferência da responsabilidade, ou a parte dela, mais relevante deste contrato ou obrigação para outra parte ou terceiro. Esta restrição se aplica diretamente ao processo de atendimento, recebimento, acolhimento, encaminhamento e monitoramento de denúncias feitas através do Disque 100, abrangendo todas as etapas do ciclo, bem como a disseminação de informações.

4.3. Poderão ser subcontratadas as seguintes parcelas do objeto:

4.3.1. É autorizada a subcontratação dos serviços integrados de infraestrutura física e tecnológica e de capacitação, revisão de fluxos e protocolos e de treinamento das atendentes da central.

4.3.2. É autorizada a subcontratação dos serviços complementares de telecomunicações, que dependem de outorga ou autorização na forma da Lei nº 9.472/97.

4.4. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral do contratado pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante o contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

4.5. A subcontratação depende de autorização prévia do contratante, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

4.6. O contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

4.7. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

5. CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

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

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

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

6. CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes, inclusive quanto à utilização da Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação ou do Pagamento pelo Fato Gerador, encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – REAJUSTE

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, e **m 25/03/2025**.

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado^[A1], os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

7.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

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

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8. CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do Contratante:

8.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.4. 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;

8.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

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

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

8.8. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

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

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

8.10.1. A Administração terá o prazo de **60 (sessenta) dias** a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.10.2. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de **60 (sessenta) dias**.

- 8.11. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
- 8.12. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso [do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 8.13. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

- 9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:
- 9.2. Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.
- 9.3. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.
- 9.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
- 9.5. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;
- 9.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 9.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o [Código de Defesa do Consumidor \(Lei nº 8.078, de 1990\)](#), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 9.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#);
- 9.9. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT; [IA2](#)
- 9.10. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;
- 9.11. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 9.12. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 9.13. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 9.14. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 9.15. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.
- 9.16. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 9.17. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;
- 9.18. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação ([art. 116](#));
- 9.19. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único](#));
- 9.20. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 9.21. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#);
- 9.22. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;
- 9.23. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;
- 9.24. Ceder ao Contratante todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado

em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do Contratado.

9.24.1. Considerando que o projeto contratado se refere a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos a que se refere o subitem acima inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(LGPD\)](#), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

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

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

10.4. Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

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

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD. [\[A1\]](#)

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

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

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

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

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

10.13. Os contratos e convênios de que trata o [§ 1º do art. 26 da LGPD](#) deverão ser comunicados à autoridade nacional.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do [art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021](#), na modalidade [XXXXXX](#), em valor correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor anual do contrato.

11.2. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por mais 90 (noventa) dias após término deste prazo de vigência, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

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

11.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 11.9 deste contrato.

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

11.6. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

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

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

11.6.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

11.7. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 11.1011.10, observada a legislação que rege a matéria.

11.8. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária. [\[A2\]](#)

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

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

11.11. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

11.12. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de (.....) dias úteis, contados da data em que for notificada.

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

11.13.1. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais ([art. 137, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

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

11.14. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

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

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

11.17. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

11.18. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente no Termo de Referência.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- i) **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- ii) **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- iii) **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- iii) **Multa:**

(1) Moratória de e 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 25 (vinte e cinco) dias.

(2) Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento) pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

a) O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o [inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021](#).

(3) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 12.1, de 15% a 25% do valor do Contrato.

(4) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1, de 15% a 25% do valor do Contrato.

(5) Para infração descrita na alínea “b” do subitem 12.1, a multa será de 10% a 20% do valor do Contrato.

(6) Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 12.1, a multa será de 5% a 15% do valor do Contrato.

(7) Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 12.1, a multa será de 10% a 15% do valor do Contrato, ressalvadas as seguintes infrações:

a) Também comete ato de infração o CONTRATADO que der causa a danos diretos ao Ministério das Mulheres ou a terceiros, no que tange o sigilo e confidencialidade de informações, quando tais danos tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;

b) O sigilo e a confidencialidade das informações deverão ser cumpridos conforme a descrição do item SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE, contido no Anexo II - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL

DE ATENDIMENTO SERVIÇOS DE APOIO; e também no item SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO do Anexo III - REQUISITOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

c) Além dos itens presentes nesta especificação, a CONTRATADA deverá atender as disposições da lei nº 13.709 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como qualquer orientação da CONTRATANTE com relação ao atendimento da LGPD no âmbito da execução dos serviços da Central Ligue 180.

12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.6. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.7. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.8. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto.
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.9. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida [Lei \(art. 159\)](#).

12.10. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.11. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. ([Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.12. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133/21](#).

12.13. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022](#).

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

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

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139](#) da mesma Lei.

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

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

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

13.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.6.3. Indenizações e multas.

13.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)).

13.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

I. Gestão/Unidade:810005

II. Fonte de Recursos:1000

III. Programa de Trabalho:xxxxxxx

IV. Elemento de Despesa:

V. Plano Interno:339039 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica

VI. Nota de Empenho: xxxxxx

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

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA LEI ANTICORRUPÇÃO

15.1. As partes CONTRATANTES/CELEBRANTES DO CONTRATO comprometem-se a observar os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que tange ao combate à corrupção, em especial a Lei nº 12.846, de 1º de Agosto de 2013, e, no que forem aplicáveis, os seguintes tratados internacionais: Convenção sobre o Combate da Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE) - promulgada pelo Decreto nº 3.678, de 30 de novembro de 2000; a Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA) - promulgada pelo Decreto nº 4.410, de 7 de outubro de 2002; e a Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas) - promulgada pelo Decreto nº 5.687, de 31 de janeiro de 2006.

15.2. A **CONTRATADA**, declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013.

PARÁGRAFO PRIMEIRO– A **CONTRATADA**, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, compromete-se perante ao **CONTRATANTE** a abster-se de praticar ato(s) que possa(m) constituir violação à legislação aplicável ao presente instrumento pactual, incluindo aqueles descritos na Lei nº 12.846/2013, em especial no seu artigo 5º.

PARÁGRAFO SEGUNDO Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte da **CONTRATADA**, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar:

I - Instauração do Procedimento de Apuração da Responsabilidade Administrativa – PAR, nos termos do Decreto nº 8.420/2015 e Instrução Normativa CGU nº 13/2019, com aplicação das sanções administrativas porventura cabíveis;

II – Ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos dos artigos 18 e 19 da Lei nº 12.846/2013.

PARÁGRAFO TERCEIRO A **CONTRATADA** obriga-se a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DOS DIREITOS HUMANOS

16.1. As partes CONTRATANTES comprometem-se a observar os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que tange ao respeito aos direitos humanos.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A **CONTRATADA**, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, compromete-se perante a **CONTRATANTE** a:

I - não violar os direitos de sua força de trabalho, de seus clientes e das comunidades, e enfrentar os impactos adversos em direitos humanos das suas atividades;

II - evitar que suas atividades causem, contribuam ou estejam diretamente relacionadas aos impactos negativos sobre direitos humanos e aos danos ambientais e sociais;

III - evitar impactos e danos aos direitos humanos decorrentes das atividades de suas subsidiárias e de entidades sob seu controle ou vinculação direta ou indireta;

IV - comunicar internamente que seus colaboradores estão proibidos de adotarem práticas que violem os direitos humanos;

V - orientar os colaboradores, os empregados e as pessoas vinculadas à sociedade empresária a adotarem postura respeitosa, amistosa e em observância aos direitos humanos no ambiente de trabalho;

VI - assegurar condições decentes de trabalho, por meio de ambiente produtivo, com remuneração adequada, em condições de liberdade, equidade e segurança;

VII - não utilizar trabalho infantil e trabalho análogo à escravidão;

VIII - combater a discriminação nas relações de trabalho; e

IX - adotar medidas para prevenir e remediar qualquer tipo de assédio nas relações de trabalho.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS CASOS OMISSOS

17.0.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e normas e princípios gerais dos contratos.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – ALTERAÇÕES

18.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

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

18.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

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

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – PUBLICAÇÃO

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

20. CLÁUSULA VIGÉSSIMA – FORO

20.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em, Seção Judiciária de para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21](#).

MARCOS DE SOUZA E SILVA

Subsecretário de Planejamento, Orçamento e Administração
MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA - MDHC
Contratante

xxx

Representante Legal

xxx

Contratada



Documento assinado eletronicamente por **Ilbert Israel do Nascimento Silva**, **Coordenador(a)**, em 27/03/2025, às 15:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **4827171** e o código CRC **1FF6A2F8**.