COORDENACAO GERAL DE LICITACOES E CONTRATOS

Termo de Referência 47/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
47/2026	512006-COORDENACAO GERAL DE LICITACOES E CONTRATOS	ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA	04/11/2026 11:38 (v 0.13)

Status

DISPONIBILIZADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado com dedicação exclusiva de mão de obra	156/2026	35014.096889/2026-95

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços de telemarketing, compreendendo atendimento telefônico humano e multimeios (telefonia, e-mail, chat, chatbot, SMS, web, vídeo, mídias sociais e comunicadores instantâneos, como Whatsapp, Telegram, Facebook, Messenger, entre outros), consulta a banco de dados informatizado, bem como fornecimento e registro de informações ao usuário, incluindo a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica, insumos, nas modalidades de serviço receptivo e ativo, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Central de Teleatendimento (Telemarketing)	20605	Unidade de Posição de Atendimento (uPA)	1.700

1.2. Neste Termo de Referência, serão adotadas as seguintes definições:

1.2.1 Operador (Op): Denominação dada ao funcionário da CONTRATADA que operará uma PA;

1.2.2 Posição de Atendimento (PA): Equivale ao conjunto de hardware e software utilizado pelo operador durante as atividades de teleatendimento;

1.2.3 Unidade de Posição de Atendimento (uPA): Equivale ao período de 5 horas e 10 minutos de tempo de ocupação produtiva efetivamente logado em uma PA.

1.2.4. Para fins deste Termo de Referência, a composição do valor contratual observará as seguintes parcelas:

I – **Subtotal**: correspondente à remuneração dos serviços prestados, incluindo todos os custos diretos e indiretos da contratação, exceto o reembolso-creche;

II – **Reembolso-creche**: parcela de natureza indenizatória, destinada ao ressarcimento de despesas com cuidados infantis dos trabalhadores alocados ao contrato, nos termos da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 147/2026.

1.3. Deverá ser oferecida uma estrutura física para, no mínimo, 1.050(mil e cinquenta Posições de Atendimento (PA), que funcionarão simultaneamente nos horários de maior demanda.

1.4. A flexibilidade de alocação das PAs na nova central ao longo do dia será ajustada de acordo com a necessidade, como picos de demanda, serviços sazonais e inclusão de novos serviços. Isso permitirá a máxima capacidade de atendimento nos horários de maior concentração, visando atender a demanda com mais qualidade e alcançar níveis de excelência, conforme solicitado pelo contratante.

1.5. Com vistas à mitigação de riscos operacionais e à preservação da continuidade do atendimento, a Central 135 não poderá ser instalada em municípios onde já se encontrem em funcionamento outras centrais de atendimento do INSS, nos termos das disposições estabelecidas neste Termo de Referência e nos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste documento.

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.6. O serviço objeto desta contratação são caracterizados como comum**,** conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.7. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que a sua falta pode causar o colapso no atendimento remoto das Centrais 135, causando transtornos e prejuízo ao atendimento pleno da população, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar;

Prazo de vigência

1.8. O prazo de vigência da contratação é de 5 (cinco) anos, contados da data indicada no termo de contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

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

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

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

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual [2026], sob o o número 512006-156/2026, conforme consta nas informações básicas desse Termo de Referência:

I) ID PCA no PNCP: [29979036000140-0-000001/2026]

II) Data de publicação no PNCP; [13/05/2025]

III) Id do item no PCA: [497]

IV) Classe/Grupo: [843 - SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES ON-LINE];

V) Identificador da Futura Contratação: [512006-156/2026]

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

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

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade descritos nos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.1.1 Eficiência Energética e Uso Racional de Recursos

I – priorizar a utilização de equipamentos com maior eficiência energética, preferencialmente certificados pelo INMETRO ou com selo equivalente, quando aplicável;

II – adotar rotinas de operação que reduzam o consumo de energia elétrica, tais como uso de iluminação apenas em áreas ocupadas, instalação de sensores de presença quando viável e manutenção preventiva de sistemas de climatização;

III – implementar medidas de uso racional de água e promover campanhas internas de conscientização junto aos empregados;

IV – priorizar processos digitais e fluxos eletrônicos de informação, de modo a reduzir o consumo de papel e outros insumos.

4.1.2 Aquisição de Equipamentos e Materiais; e

I – Os bens e equipamentos utilizados na execução contratual não deverão conter substâncias perigosas acima dos limites recomendados por normas técnicas aplicáveis, como a Diretiva RoHS ou equivalente;

II – Sempre que aplicável, deverão ser observados requisitos ambientais e de eficiência energética reconhecidos oficialmente, inclusive certificações do INMETRO;

III – Equipamentos que gerem ruído deverão observar a regulamentação pertinente, inclusive quanto à necessidade de Selo Ruído, quando exigível.

4.1.3 Gestão de Resíduos e Logística Reversa

I – promover a segregação de resíduos recicláveis e não recicláveis gerados na execução contratual;

II – assegurar a destinação ambientalmente adequada de resíduos eletroeletrônicos, pilhas, baterias, lâmpadas e demais componentes substituídos ou descartados durante a execução do contrato;

III – observar as Resoluções CONAMA nº 401/2008 e nº 424/2010 quanto à aquisição e descarte de pilhas e baterias, respeitando os limites de metais pesados;

IV – adotar procedimentos de logística reversa junto a fabricantes, importadores ou distribuidores, sempre que aplicável, especialmente no caso de equipamentos eletroeletrônicos, lâmpadas e baterias;

V – manter registros da destinação final ambientalmente adequada dos resíduos relevantes, sempre que exigido pela fiscalização contratual.

4.1.4 Saúde Ocupacional e Ambiente de Trabalho

I – A CONTRATADA deverá observar as normas de segurança e saúde no trabalho aplicáveis, promovendo ambiente laboral adequado e ergonomicamente compatível com as atividades de teleatendimento;

II – Sempre que houver equipamentos que emitam ruído acima dos níveis recomendados, deverão ser adotadas medidas mitigadoras e fornecidos equipamentos de proteção individual adequados, conforme a legislação trabalhista vigente;

III – Os empregados deverão ser orientados sobre práticas de prevenção de riscos e sobre medidas de uso racional de recursos naturais no ambiente de trabalho.

4.1.5 Monitoramento e Conformidade

I - A CONTRATADA deverá manter controles internos mínimos que permitam demonstrar o cumprimento das obrigações ambientais previstas contratualmente, facultada à fiscalização a verificação das práticas adotadas durante a execução.

Subcontratação

4.2. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

4.3. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a **5**% (**cinco** por cento) do valor **anual** da contratação.

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

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

4.3.2 Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

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

4.3.4 Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

4.3.5 Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

4.4. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

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

4.6. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

4.7. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

4.7.1 O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

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

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

4.8.2 multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

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

4.9. A apólice do seguro-garantia ou a fiança bancária deverá ter cobertura para o pagamento direto ao empregado das verbas devidas em razão da inadimplência do Contratado.

4.9.1 O pagamento direto não pode estar condicionado ao trânsito em julgado de decisão judicial, sendo suficiente decisão definitiva em processo administrativo, que apure o montante devido.

4.10. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

4.11. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

4.12. 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 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada.

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

4.13.1 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.

4.13.2 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 n° 662, de 11 de abril de 2022.

4.14. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

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

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

4.15. 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.

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

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

4.15.3 Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços Contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços.

4.16. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

4.17. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

4.18. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

Vistoria

4.19. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços, uma vez que a Central funcionará em imóvel a ser disponibilizado pela própria contratada.

Reembolso-creche

4.20. A presente contratação deverá contemplar, como custo mínimo relevante, o benefício de reembolso-creche, nos termos da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 147/2026.

4.20.1. O reembolso-creche:

I – possui natureza indenizatória;
II – não integra a remuneração da contratada;
III – não compõe o preço unitário da Unidade de Posição de Atendimento (uPA);
IV – será devido exclusivamente mediante comprovação do efetivo desembolso pela contratada em favor dos trabalhadores beneficiários.

4.20.2. O benefício observará integralmente o disposto na Instrução Normativa SEGES/MGI nº 147/2026, a qual integra este Termo de Referência como apêndice, aplicando-se subsidiariamente às situações não detalhadas neste instrumento.

4.20.3. É vedada a apropriação, pela contratada, de eventuais valores não utilizados do montante estimado para o reembolso-creche, devendo os pagamentos refletirem exclusivamente os custos efetivamente incorridos.

4.20.4. A contratada deverá registrar e manter atualizadas, no sistema Contratos.gov.br, as informações relativas aos trabalhadores beneficiários e seus dependentes, sendo tal registro condição para a ativação do benefício.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1 Início da execução do objeto: 22 de janeiro de 2027 ou na data indicada no contrato.

5.1.2 Deverá ser realizada reunião inicial do contrato, na sede do INSS em Brasília/DF, com registro em ata, em até 5 (cinco) dias após a assinatura do Contrato, ocasião em que a CONTRATADA deverá informar o endereço do prédio onde pretende instalar a Central.

5.1.3 Posteriormente, deverão ser realizadas reuniões, com atas, para acompanhamento do plano de implantação, em local a ser definido pelas partes, devidamente assinadas por representantes do CONTRATANTE e da CONTRATADA.

5.1.4 O Contrato deverá ser assinado com uma antecedência mínima de 90 (noventa) dias da data prevista para o início da operação da Central, considerando o cronograma abaixo:

5.1.4.1. A apresentação do prédio onde será instalada a Central deve ser feita em até 10 (dez) dias a partir da assinatura do contrato. Esse prazo pode ser prorrogado por mais 5 (cinco) dias caso o primeiro local não seja aprovado pelo INSS. Eventuais ajustes no imóvel ou a apresentação de um terceiro imóvel devem ser realizados dentro do prazo estipulado neste item.

5.1.4.2. A CONTRATADA deverá iniciar a operação com o total de uPA's previstos neste Termo de Referência, na data estipulada no contrato;

5.1.4.3. Entrega de mobiliário e da infraestrutura física e disponibilização para vistoria pelo INSS: 30 (trinta) dias antes da data prevista para o início da operação;

5.1.4.4. Treinamento, contratação e alocação da mão de obra: os empregados que atuarão na Central devem estar devidamente treinados e contratados até, no máximo, 5 (cinco) dias úteis antes do início da operação. Por se tratar de "custos indiretos", já previstos na planilha de custos e formação de preços, as despesas com treinamento não serão ressarcidas pelo contratante, conforme Acórdão TCU nº 2.746 /2015 - Plenário.

Local e horário da prestação dos serviços

5.2. A Central de teleatendimento deverá estar localizada em uma cidade com mais de 100 (cem) mil habitantes e que possua uma Gerência Executiva do INSS.

5.2.1 Visando mitigar riscos, a Central deverá estar situada em um município distinto daqueles que já possuem Centrais (Recife/PE e Salvador /BA).

5.3. Os serviços serão prestados de **segunda a sexta-feira, das 7h às 22h**, exceto em feriados nacionais ou em situações excepcionais autorizadas pelo INSS, escalonados de acordo com a necessidade de atendimento.

Rotinas a serem cumpridas

5.4. A execução contratual observará as rotinas abaixo.

5.5. As Centrais realizarão serviço de teleatendimento receptivo e ativo, compreendendo:

5.5.1 Requerimentos e remarcações de benefícios previdenciários e assistenciais;

5.5.2 Consultas, informações e resultados dos serviços;

5.5.3 Agendamentos e cancelamento de serviços;

5.5.4 Registro de denúncias, reclamações, sugestões e elogios na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR);

5.5.5 Inscrição na Previdência Social;

5.5.6 Informações e cálculo da Guia da Previdência Social – GPS e recolhimentos;

5.5.7 Envio de lista de documentos por meios remotos;

5.5.8 Resultado de Requerimentos;

5.5.9 Informações sobre data e local de pagamento de benefícios;

5.5.10 Informações em geral;

5.5.11 Outros serviços demandados pelo INSS, que poderão ser incluídos durante a vigência do contrato.

5.6. Quando da implementação do atendimento por Chatbot ou ferramenta similar, a empresa deverá disponibilizar em número solicitado pela CONTRATADA, operadores capacitados para a execução do serviço.

5.6.1 Os níveis de serviços qualitativos referentes ao Chatbot estão especificados no Anexo I, e deverão constar também do Edital e do Contrato, devendo ser atingidos conforme vigência definida no próprio indicador, a contar da implementação dessa ferramenta.

5.6.2 Os serviços de ativos (manual ou automático) deverão ser implementados por solicitação do INSS, de acordo com os seus interesses e em conformidade com as diretrizes a serem definidas, devendo a CONTRATADA estar capacitada para implantar esses serviços quando solicitados. Para isso, o INSS comunicará, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, as atividades a serem desenvolvidas, para fins de treinamento do pessoal a ser alocado.

5.7. Os serviços prestados pela CONTRATADA não devem implicar em análise do mérito do direito, nem significar base de decisão do benefício, servindo apenas de mero intermediário entre o usuário e as informações disponibilizadas pelo INSS.

5.7.1 As atividades e procedimentos dos funcionários da CONTRATADA deverão ser restritos àquelas de natureza acessória às atividades exercidas pelos servidores do INSS, em face das atribuições definidas no artigo 3º do Decreto nº 9.507/2018, sendo vedada, especificamente, a execução de atividades relativas à concessão e formatação de benefícios no sistema de processamento de dados do INSS, bem como análise de direitos.

5.8. A contratação e disponibilização de recursos para administração predial e apoio administrativo (serviços de copa, limpeza, vigilância, manutenção, água, luz e telefone para uso administrativo), bem como a aquisição de equipamentos de proteção individual - EPI (inclusive aqueles necessários à prevenção contra a Covid-19, enquanto perdurar a pandemia, ou qualquer outra que venha ocorrer), serão de responsabilidade da CONTRATADA, podendo a mesma incluir esses custos na planilha de formação de preços.

5.9. Será de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização do mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficiente para a operação de toda a equipe de operação, gestão e suporte, bem como para os gestores e fiscais do contrato designados pelo INSS.

5.10. Para a execução dos serviços de que trata este Termo de Referência, a CONTRATADA deverá disponibilizar funcionários com as características indicadas no item 3.12., escalonados de acordo com a necessidade de atendimento, de segunda a sexta-feira, das 7h às 22h, exceto nos feriados nacionais ou situações excepcionais autorizadas pelo INSS.

5.11. O escalonamento inicial poderá ser alterado pelo INSS, conforme a necessidade, ou mediante solicitação da CONTRATADA e previamente autorizado pelo INSS.

5.12. A capacidade de atendimento em dias especiais, definido anualmente por ato administrativo do Governo Federal; quando não dispensada totalmente, corresponderá a 25% (vinte e cinco por cento) da capacidade diária exigida no atendimento diário de segunda a sexta-feira. Esse percentual poderá ser aumentado ou reduzido de forma a se adequar à demanda, sem prejuízo do atendimento, mediante prévia comunicação pelo INSS à CONTRATADA.

5.12.1 Consideram-se dias especiais aqueles em que, apesar de não serem feriados oficiais, por tradição ou costume de âmbito nacional, diferenciam-se dos demais dias úteis.

5.12.2 Para efeitos contratuais, por exemplo, serão considerados dias especiais: segunda-feira e terça-feira de carnaval, quarta-feira de cinzas, véspera de Natal e Ano Novo, segunda ou sexta-feira que sucedam ou antecedam feriados nacionais, entre outros.

5.13. A proporção de profissionais para atendimento das exigências contidas neste documento é:

POSTO	CBO	UNIDADE DE MEDIDA	JORNADA DE TRABALHO
Operador	4223-10	A quantidade mínima necessária para a demanda de atendimento de segunda a sexta-feira, das 7h às 22h	30 HORAS
Instrutor	2332	Pelo menos um Instrutor para cada 100 operadores desprezando-se a fração	30 HORAS
Monitor de Qualidade	4222-15	Pelo menos um monitor para cada grupo de 35 operadores, desprezando-se a fração	30 HORAS
Supervisor Monitoria	4201-35	Pelo menos um Supervisor a cada 20 monitores, desprezando-se a fração	40 HORAS
Supervisor de Operação	4201-35	Pelo menos um Supervisor para cada grupo de 15 operadores, desprezando-se a fração	40 HORAS
Analista Operacional TI	2124	Pelo menos um analista para cada grupo de 150 PAs instaladas, desprezando-se a fração	40 HORAS
Analista de Planejamento	2612	Pelo menos um analista para cada grupo de 150 PAs instaladas, desprezando-se a fração	40 HORAS
Coordenador de TI	212405	Pelo menos um Coordenador de TI	40 HORAS
Coordenador de Qualidade	410105	Pelo menos um Coordenador de Qualidade	40 HORAS

Coordenador de Planejamento	410105	Pelo menos um Coordenador de Planejamento	40 HORAS
Coordenador de Treinamento	410105	Pelo menos um Coordenador de Planejamento	40 HORAS
Coordenador de Operações	420135	Pelo menos um coordenador para cada grupo de 10 supervisores de operação, desprezando-se a fração	40 HORAS
Coordenador de Operações Sênior	410105	Pelo menos um Coordenador de Operações Sênior	40 HORAS
Gerente-Geral	1421	Pelo menos um Gerente-Geral	40 HORAS

5.14. Será de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de equipe de reserva para substituição imediata dos funcionários, em caso de demissões, faltas, férias, licenças e outros afastamentos temporários, entre outros, visando manter a capacidade mínima exigida pelo INSS.

5.14.1. A empresa deve dispor de quadro suficiente, por função, para reposição.

5.14.2. Para os profissionais distintos de operador, o substituto deverá preencher os requisitos definidos neste Termo de Referência.

5.14.3. A obrigação prevista neste item observará o disposto no Decreto nº 12.174, de 2024, com as alterações promovidas pelo Decreto nº 12.926, de 2026.

5.15. Os profissionais indicados desempenharão atividades a seguir relacionadas, observadas as atribuições e responsabilidades inerentes às respectivas funções e os requisitos necessários à adequada execução dos serviços contratados.

OPERADOR DE TELEMARKETING

Atribuições:

- Atuar na prestação de informações gerais sobre os diversos serviços previstos em contrato (Receptivo, Ativo, Chat, e-mail e/ou outros canais remotos);
- Atuar nos requerimentos e remarcações de benefícios previdenciários e assistenciais;
- Atuar nos requerimentos de serviços previdenciários;
- Atuar nas consultas, informações e resultados dos serviços;
- Prestar informações sobre pagamentos;
- Prestar informações sobre resultados de benefícios;
- Atuar no registro de denúncias, reclamações, sugestões e elogios na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR);
- Atuar na inscrição na Previdência Social;
- Atuar e prestar informações de recolhimentos;
- Atuar no envio de lista de documentos por meios remotos;
- Atuar no registro de informações/procedimentos efetuados;
- Atuar no atendimento a assuntos relacionados a Central 135, e outros que forem implementados;
- Atuar entre outros serviços demandados pelo INSS;
- Levar ao conhecimento do líder imediato toda e qualquer ocorrência que traga impacto no funcionamento e também do âmbito contratual e operacional;
- Permanecer atualizado quanto aos procedimentos e legislação inerentes a prestação do serviço; e

- Outras inerentes ao cargo.

Pré-requisitos:

- Nível escolar obrigatório: ensino médio completo;
- Conhecimentos exigidos para o exercício do cargo;
- Conhecimento de microinformática, internet e outros sistemas/aplicativos;
- Experiência em técnicas de telemarketing receptivo e ativo;
- Aprovação em exames fonodiométricos e audiométricos;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Capacidade de comunicar-se e expressar-se com clareza de acordo com a linguagem portuguesa;
- Comprometimento com as relações interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- Ter característica de boa dicção na fala para clareza e interlocução com o segurado;
- Ter capacidade de redigir texto que mantenha clareza e coesão de acordo com o tema abordado;
- Ter empatia, paciência, dinamismo, raciocínio rápido e domínio das emoções;
- Ser aprovado com no mínimo nota 6,0 (seis) nas avaliações previstas:
    - Telemarketing;
    - Uso da Posição de Atendimento – PA (sistema telefônico, chat e email);
    - Utilização dos aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
    - Utilização dos roteiros/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos do INSS);
    - Conteúdos vinculados aos serviços objeto deste Termo de Referência.

INSTRUTOR

Atribuições:

- Planejar e executar programas de reconhecimento e valorização dos colaboradores;
- Planejar e executar processos de capacitação e de reciclagem periódica;
- Planejar e executar programas de treinamentos comportamentais;
- Executar treinamentos para retorno de afastamentos/férias;
- Executar Treinamento/reciclagem dos assuntos com maior dificuldade apontadas em monitorias e supervisão;
- Planejar e executar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- Implementar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- Buscar junto ao Fiscal e/ou Gestor INSS, mediante ciência Coordenador de Operação Sênior/Gerente Geral, esclarecimento de dúvidas sobre procedimentos e legislação previdenciária;
- Outras inerentes ao cargo.

Pré-requisitos:

- Nível escolar obrigatório: ensino superior (cursando);
- Conhecimentos exigidos para o exercício do cargo;
- Capacidade de ministrar cursos, treinamentos, palestras e outros;
- Conhecimento sobre telemarketing;

- Conhecimento sobre técnicas específicas de Call Center;
- Utilização dos aplicativos para registro e tratamento de ocorrências relacionadas a instrutoria;
- Conhecimento sobre conceitos e procedimentos dos serviços prestados na operação;
- Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- Habilidades para solução de conflitos interpessoais;
- Habilidade em planejamento e controle;
- Condução de grupos;
- Facilidade em aplicar e avaliar conceitos e ferramentas de qualidade;
- Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional;
- Habilidade em conduzir reuniões;
- Comprometimento com as relações interpessoais e melhoria do clima organizacional na condução dos treinamentos;
- Capacidade de redigir texto que mantenha clareza e coesão de acordo com o tema abordado;
- Boas características de dicção, simpatia, pró-atividade, paciência, dinamismo e raciocínio rápido;
- Conhecimento de microinformática, internet e outros sistemas/aplicativos;
- Ser aprovado em programa de seleção da Contratada, com critérios validados pelo INSS, em:
    - · Telemarketing:
    - · Gestão de processos;
    - · Sistemas de monitoração;
    - · Utilização de aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
    - · Utilização dos roteiros/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos do INSS).
    - · Conteúdos vinculados aos serviços previdenciários objeto deste Termo de Referência.

MONITOR DE QUALIDADE

Atribuições:

- Realizar a monitoria da qualidade do atendimento (no mínimo 1 (uma) avaliação por semana de cada operador), bem como comunicar o supervisor responsável pelo operador/grupo avaliado;
- Realizar escutas de ligações do atendimento dos operadores;
- Avaliar as conversas dos atendimentos de chat, e-mail e redes sociais;
- Identificar e dar encaminhamento das falhas, deficiências, pontos de melhorias e necessidades;
- Identificar a necessidade de aprimoramento na qualidade dos serviços prestados;
- Reportar ao supervisor sempre que identificar comportamento inadequado ou erros recorrentes do colaborador(es) avaliado(s) nas ligações;
- Emitir relatórios das monitorias realizadas;
- Incluir a nota do colaborador e observações necessárias no sistema de Monitoria;
- Permanecer atualizado quanto aos procedimentos e legislação inerentes a prestação do serviço;
- Propor ao fiscal e/ou gestor sugestões de melhorias nos itens das monitorias, pontuações, enquadramentos, entre outras;
- Buscar junto ao Fiscal e/ou Gestor INSS, mediante ciência Coordenador de Operação Sênior/Gerente Geral, esclarecimento de dúvidas sobre procedimentos e legislação previdenciária;

- Levar ao conhecimento imediato do Coordenador de Operação Sênior/Gerente Geral e ao fiscal INSS toda e qualquer ocorrência que traga impacto no funcionamento e também do âmbito contratual;
- Organizar, controlar documentos e informações de uso dos operadores (em pastas lógicas); e
- Outras inerentes ao cargo.

Pré-requisitos

- Nível escolar obrigatório: ensino superior (cursando);
- Experiência na área de qualidade em central de teleatendimento;
- Facilidade em aplicar e avaliar conceitos e ferramentas de qualidade;
- Habilidade em planejamento e controle;
- Condução de grupos;
- Conhecimento de microinformática, internet e outros sistemas/aplicativos;
- Domínio dos serviços e fluxos de operacionalização dos serviços prestados;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Capacidade de comunicar-se e expressar-se com clareza de acordo com a linguagem portuguesa;
- Comprometimento com as relações interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- Capacidade de redigir texto que mantenha clareza e coesão de acordo com o tema abordado;
- Capacidade de isenção nas avaliações realizadas;
- Ser aprovado em programa de seleção da Contratada, com critérios validados pelo INSS, em:
    - Telemarketing;
    - Gestão de processos;
    - Sistemas de monitoração;
    - Utilização de aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
    - Utilização dos roteiros/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos do INSS);
    - Conteúdos vinculados aos serviços do objeto deste Termo de Referência.

SUPERVISOR DE MONITORIA

Atribuições:

- Esclarecer as dúvidas dos monitores e aplicar feedback;
- Supervisionar a performance da equipe de monitores durante toda a jornada de trabalho;
- Supervisionar e monitorar o sistema de gestão da qualidade da empresa;
- Realizar auditorias internas, conforme estabelecido no sistema de gestão da qualidade;
- Supervisionar e monitorar a qualidade das atividades desenvolvidas pelos monitores;
- Avaliar e apontar erros e necessidades de melhoria, mediante registro em relatório;
- Informar ao superior imediato qualquer problema que venha prejudicar os processos de trabalho;
- Instruir os monitores;
- Mediar a troca de informações entre coordenação, supervisão e instrutoria;
- Prestar informações sobre os monitoramentos efetuados pela equipe;

- Elaborar relatórios diários, semanal, mensal, por monitor e/ou consolidado das monitorias;
- Diagnosticar e adotar providências quando o monitor atuar para proteger ou beneficiar o avaliado;
- Diagnosticar e adotar providências quando o monitor deixar de observar as regras da CONTRATANTE;
- Reportar ao Coordenador de Qualidade e ao Coordenador de Treinamento os assuntos em que os operadores tenham adquiridos notas baixas de monitorias no mês avaliado;
- Repassar para a equipe de instrutores para aplicação de reciclagens necessárias;
- Decidir sobre as contestações apresentadas pelos supervisores de operação;
- Buscar junto ao Fiscal e/ou Gestor INSS, mediante ciência do Gerente-Geral, esclarecimento de dúvidas sobre procedimentos e legislação previdenciária; e
- Apresentar sugestões de alteração ou inclusão informações no Portal 135; e
- Outras inerentes ao cargo.

Pré-requisitos:

- Nível escolar obrigatório: ensino superior (cursando);
- Experiência anterior compatível com a função;
- Conhecimentos exigidos para o cargo;
- Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- Domínio dos serviços e fluxos de operacionalização dos serviços prestados;
- Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização e controle;
- Perfil de liderança;
- Habilidades para solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- Habilidades para solução de conflitos interpessoais;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Capacidade de comunicar-se e expressar-se com clareza de acordo com a linguagem portuguesa;
- Comprometimento com as relações interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- Ter característica de boa dicção na fala para clareza e interlocução com o segurado;
- Ter capacidade de redigir texto que mantenha clareza e coesão de acordo com o tema abordado;
- Ter empatia, paciência, dinamismo, raciocínio rápido e domínio das emoções;
- Boas características de dicção, simpatia, proatividade, paciência, dinamismo e raciocínio rápido;
- Conhecimento de microinformática, internet e outros sistemas/aplicativos;
- Ser aprovado em programa de seleção da Contratada, com critérios validados pelo INSS, em:
    - Telemarketing;
    - Técnicas de gestão de pessoas;
    - Técnicas gerenciais específicas de Call Center;
    - Utilização de aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
    - Utilização dos roteiros/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos do INSS);
    - Conteúdos vinculados aos serviços objeto deste Termo de Referência.

SUPERVISOR DE OPERAÇÃO

Atribuições:

- Supervisionar e orientar a equipe durante toda a jornada;
- Acompanhar a performance dos operadores;
- Monitorar atendimentos (no mínimo 6 por dia), de forma que toda a equipe seja avaliada semanalmente no mínimo 2 (duas) vezes;
- Receber as avaliações da Monitoria e promover feedback aos operadores, pontuando os erros e acertos, de forma a favorecer o desenvolvimento e aprendizado do colaborador;
- Realizar escuta as ligações monitoradas (pela supervisão e monitoria) junto com o operador;
- Atuar prontamente na orientação e no esclarecimento das dúvidas do produto/serviço ao operador;
- Acompanhar com a devida atenção e apoiar o operador que tiver desempenho insatisfatório;
- Identificar e providenciar encaminhamentos sobre necessidade de reciclagem de operadores;
- Introduzir meios que possam otimizar os procedimentos;
- Manter a equipe motivada;
- Informar a coordenação/gerência da empresa sobre qualquer tipo de ocorrência;
- Acompanhar semanal e mensalmente, mediante uso de relatórios, o desempenho individual da equipe;
- Elaborar planilhas e relatórios de rotina e solicitados;
- Supervisionar os resultados e a qualidade dos serviços prestados;
- Monitorar a satisfação dos segurados a respeito dos serviços sob sua condução;
- Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços;
- Atuar na gestão de pessoas;
- Supervisionar e monitorar o sistema de gestão da qualidade da empresa;
- Permanecer atualizado quanto aos procedimentos e legislação inerentes a prestação do serviço;;
- Identificar e dar encaminhamento das falhas, deficiências, pontos de melhorias e necessidades;
- Identificar a necessidade de aprimoramento na qualidade dos serviços prestados;
- Reportar periódica sobre o desempenho de sua instrutoria e/ou coordenação responsável;
- Reportar imediatamente ao Fiscal e/ou Gestor INSS, mediante ciência do Gerente-Geral, toda e qualquer ocorrência que vier a interferir no funcionamento da central; e
- Outras inerentes ao cargo.

Pré-requisitos:

- Nível escolar obrigatório: ensino superior (cursando);
- Experiência anterior compatível com a função de operador;
- Conhecimento de microinformática, internet e outros sistemas/aplicativos;
- Domínio dos serviços e fluxos de operacionalização dos serviços prestados;
- Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização e controle;
- Perfil de liderança;
- Habilidades para solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;

- Habilidades para solução de conflitos interpessoais;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Capacidade de comunicar-se e expressar-se com clareza de acordo com a linguagem portuguesa;
- Comprometimento com as relações interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- Ter característica de boa dicção na fala para clareza e interlocução com o segurado;
- Ter capacidade de redigir texto que mantenha clareza e coesão de acordo com o tema abordado;
- Ter empatia, paciência, dinamismo, raciocínio rápido e domínio das emoções;
- Ser aprovado em programa de seleção da Contratada, com critérios validados pelo INSS, em:
    - Telemarketing;
    - Uso da Posição de Atendimento – PA (sistema telefônico, chat e email);
    - Utilização dos aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
    - Utilização dos roteiros/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos do INSS);
    - Conteúdos vinculados aos serviços objeto deste Termo de Referência.

ANALISTA OPERACIONAL DE TI

Atribuições:

- Acompanhar a disponibilidade da rede, aplicativos e softwares dos equipamentos;
- Auxiliar nas atividades de manutenção de software e hardware dos equipamentos em uso na Central, gerenciamento e configuração de ambiente de redes, backup, banco de dados, políticas de segurança, servidor, monitoramento de rede e antivírus;
- Auxiliar no serviço de suporte ao usuário nos aplicativos utilizados na operação;
- Resguardar e cuidar da confidencialidade das informações e proteção de dados;
- Acompanhar a tipicidade do volume de tráfego e variáveis que afetam direta e indiretamente o volume de chamadas no decorrer do dia;
- Realizar o acesso e manuseio de sistemas tecnológicos disponíveis a fim de obter informações necessárias ao atendimento;
- Realizar o registro de informações em aplicativos específicos;
- Atualizar as informações relacionadas com a operação;
- Realizar a otimização no uso das ferramentas disponíveis;
- Realizar testes relativos a sistemas, bem como ferramentas de trabalho como *headset,* computadores, teclados, etc.;
- Registrar ordens de serviços, acompanhar o andamento e solução;
- Levar ao conhecimento imediato do Coordenador de Operação Sênior/Gerente Geral e ao Gestor/ fiscal INSS toda e qualquer ocorrência que traga impacto ao atendimento e também do âmbito contratual; e
- Outras inerentes ao cargo.

Pré-requisitos

- Nível escolar obrigatório: superior (cursando);
- Conhecimentos exigidos para o exercício do cargo;
- Conhecimento de funcionamento da Posição de Atendimento – PA (sistema telefônico);
- Conhecimento em sistemas, teleinformática, telecomunicações, rede de voz e dados, domínios de redes locais e de longa distância, conhecimento em segurança de redes locais, protocolos de comunicação, conhecimento e configuração de produtos Internet, capacidade de desenvolvimento e implementação de roteiros, conhecimento e capacidade de condução de planos de contingência;

- Raciocínio lógico e matemático;
- Capacidade de análise e síntese;
- Experiência na área de controle de tráfego em central de atendimento;
- Conhecimento sobre dimensionamento, organização e controle;
- Dinamismo na resolução de problemas, inclusive em situações de emergência ou não previstas;
- Conhecimento das ferramentas e softwares inerentes a função;
- Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação;
- Capacidade de controle dos serviços sob sua responsabilidade; e
- Comprometimento com as relações interpessoais e melhoria do clima organizacional.

ANALISTA OPERACIONAL DE PLANEJAMENTO

Atribuições:

- Responder pelo acompanhamento dos relatórios de controle de chamadas complementadas e atendidas, produção, qualidade e níveis de serviço da Central além da indicação de tendências referentes a equipes;
- Auxiliar a Coordenação da Central na implantação de novas rotinas internas;
- Resguardar e cuidar da confidencialidade das informações;
- Gerenciar ganhos de produtividade através de otimizações de escala e dimensionamentos;
- Fazer o acompanhamento diário/semanal/mensal de cada segmento do atendimento, visando a formação de histórico de demanda que proporcionarão melhor alocação dos operadores;
- Analisar as curvas históricas das chamadas recebidas na Central;
- Acompanhar a tipicidade do volume de tráfego e variáveis que afetam direta e indiretamente o volume de chamadas no decorrer do dia;
- Realizar o dimensionamento intra-hora para os dias futuros baseados em série histórica e demais premissas com apoio de sistema de planejamento e dimensionamento integrado ao DAC;
- Coletar informações necessárias ao controle de indicadores;
- Realizar o acompanhamento e aderência em tempo real do volume de chamadas com o objetivo de identificar desvios e proporcionar melhoria e correção nos dimensionamentos futuros;
- Realizar o registro de informações em aplicativos específicos;
- Atuar na otimização da distribuição de chamadas, com dimensionamento adequad, inclusive em situações de emergência e não previstas;
- Acompanhar a quantidade de ligações dos diversos skills no sistema de gerenciamento de chamadas, verificando o previsto e o realizado – Intraday/intra-hora;
- Acompanhar todas as informações em WebService de modo a permitir a migração desses dados para sistema de controle do INSS;
- Organizar entradas e saídas de operadores, bem como controle de pausas produtivas e improdutivas;
- Atuar na atualização das informações relacionadas com a operação;
- Fornecer relatórios que indiquem a performance da Operação (tempo médio de atendimento, nível de serviço, percentuais de abandono, absenteísmo, etc);
- Acompanhar os resultados dos indicadores diariamente, comunicando os resultados ao Coordenador de Operação Sênior/Gerente Geral;
- Acompanhar relatórios operacionais, contratuais e de faturamentos;
- Preparar toda documentação voltada ao faturamento;
- Reportar ao Fiscal e/ou gestor INSS, mediante ciência do Coordenador de Operação Sênior/Gerente-Geral, situações que apresentem riscos a manutenção do atendimento dentro do nível esperado e planejado;

- Levar ao conhecimento imediato do Coordenador de Operação Sênior/Gerente Geral e ao fiscal INSS toda e qualquer ocorrência que traga impacto no funcionamento e também do âmbito contratual;
- Realizar a otimização no uso das ferramentas disponíveis; e
- Outras inerentes ao cargo.

Pré-requisitos:

- Nível escolar obrigatório: ensino superior (cursando);
- Conhecimentos exigidos para o exercício do cargo;
- Conhecimento sobre telemarketing e técnicas de gestão de pessoas;
- Conhecimento sobre técnicas gerenciais específicas da Call Center;
- Conhecimento sobre funcionamento da Posição de Atendimento – PA;
- Conhecimento sobre utilização dos aplicativos para registo e tratamento de ocorrências;
- Noções sobre o serviço prestado;
- Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Capacidade de análise e síntese;
- Conhecimentos sobre dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas inclusive em situações de emergência/não previstas;
- Conhecimento das ferramentas e softwares inerentes a função;
- Capacidade de planejamento e poder de análise dos resultados;
- Capacidade de estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade; e
- Comprometimento com as relações interpessoais e melhoria do clima organizacional.

COORDENADOR DE TI

Atribuições:

- Coordenar operações de serviços de tecnologia da informação;
- Coordenar as atividades da equipe de TI;
- Avaliar o desempenho da equipe;
- Levar ao conhecimento do fiscal e/ou gestor as quedas e mal funcionamento de sistemas e links de rede;
- Assegurar cumprimento de normas e padrões;
- Alocar recursos humanos, materiais e tecnológicos;
- Controlar escopo do projeto e prazos de execução;
- Controlar e acompanhar andamento do projeto garantindo sua entrega;
- Negociar mudanças de escopo, com clientes;
- Aprovar produtos do projeto;
- Homologar equipamentos e softwares;
- Coordenar implantação do projeto;
- Aprovar homologação, equipamentos e softwares;

- Colaborar na coordenação da implantação do projeto;
- Comprometimento com as relações interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- Disponibilizar recursos de trabalho;
- Resguardar a confidencialidade dos dados e informações;
- Reportar ao fiscal e/ou Gestor INSS, mediante ciência do Gerente-Geral, toda e qualquer ocorrência ou situações adversas que venham influenciar no funcionamento da operação e garantia da segurança da informação; e
- Outras inerentes ao cargo.

Pré-requisitos

- Nível escolar obrigatório: ensino superior (completo);
- Experiência de coordenação de equipe e desenvolvimento de atividades de TI;
- Amplo conhecimento de Infraestrutura de TI, redes, servidores e computação em nuvem;
- Amplo conhecimento sobre segurança da Informação e proteção de dados;
- Amplo conhecimento das rotinas de funcionamento tecnológico de Call Center;
- Expertise na elaboração de relatórios gerenciais de TI;
- Domínio sobre funcionamento de rede lógica, conectividade e de sistemas de operacionais;
- Capacidade de observação e elaboração de estratégia para o alcance das metas;
- Conhecimentos de informática avançada, internet, entre outros sistemas/aplicativos; e
- Perfil de liderança;
- Habilidade de gerenciar e administrar conflitos;
- Domínio da língua portuguesa;
- Capacidade de delegar responsabilidades;
- Capacidade de expressar e comunicar-se adequadamente junto à equipe;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Ser dinâmico e dotado de capacidade para desenvolver trabalho em equipe;
- Comprometimento com as relações interpessoais e melhoria do clima organizacional.

COORDENADOR DE QUALIDADE

Atribuições:

- Coordenar as atividades da equipe de monitoramento de qualidade;
- Coordenar e estabelecer ações de desempenho das equipes de monitoria da qualidade;
- Acompanhar e mapear ofensores através das ferramentas de qualidade;
- Acompanhar indicadores exigidos em contrato pelo cliente, realizando análises e sugerindo estratégias de melhoria para área de Operações;
- Acompanhar todo o trabalho e produtividade executados pela equipe de qualidade;
- Traçar estratégias para reverter indicadores que não foram atingidos e metas não alcançadas;
- Promover ações motivacionais no tocante às equipes de monitores;
- Assegurar a confiabilidade dos resultados das avaliações produzidas pela equipe de qualidade;
- Validar por item avaliado os relatórios gerenciais de resultados de monitorias;

- Atuar de forma integrada com o Coordenador de Operação Sênior/Gerente Geral com o objetivo de estabelecer ações de melhoria do atendimento;
- Acompanhar a produtividade e metas das equipes de Monitores e Supervisores de Qualidade;
- Informar aos coordenadores e supervisores os resultados das monitorias e ocorrências relevantes;
- Compartilhar com o Coordenador de Treinamentos os pontos levantados na monitoria de qualidade;
- Propor ao fiscal e/ou gestor sugestões de melhorias, ajustes corretivos nos comunicados e roteiros;
- Propor ao fiscal e/ou gestor sugestões de melhorias nos itens das monitorias, pontuações, enquadramentos, entre outras;
- Esclarecer aos supervisores sobre pontuações nas avaliações de monitorias contratuais;
- Averiguar as monitorias realizadas e realizar as devidas tratativas;
- Auditar monitorias realizadas;
- Realizar calibragem afim de evitar distorções de entendimentos e enquadramentos;
- Tratar as réplicas/ tréplicas que possam ocorrer nas avaliações de monitorias contratuais;
- Propor e atuar com demais áreas ações para a melhoria do clima organizacional;
- Manter a equipe de monitoramento atualizada e alinhada com as orientações do INSS;
- Reportar imediatamente ao Fiscal e/ou Gestor INSS, mediante ciência do Coordenador de Operação Sênior/Gerente-Geral, toda e qualquer ocorrência que vier a interferir no funcionamento da central, disponibilização das gravações no âmbito das monitorias contratuais; e
- Outras inerentes ao cargo.

Pré-requisitos:

- Nível escolar obrigatório: ensino superior (completo);
- Experiência na gestão de equipe e desenvolvimento de atividades sobre qualidade do atendimento;
- Amplo conhecimento sobre rotinas de gestão em Call Center;
- Amplo conhecimento sobre ações e rotinas voltadas para a qualidade do atendimento;
- Expertise na confecção e análise de relatórios gerenciais;
- Capacidade de observação e elaboração de estratégia para o alcance das metas;
- Conhecimentos de informática, internet, entre outros sistemas/aplicativos; e
- Perfil de liderança;
- Habilidade de gerenciar e administrar conflitos;
- Domínio da língua portuguesa;
- Capacidade de expressar e comunicar-se adequadamente junto à equipe;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Ser dinâmico e dotado de capacidade para desenvolver trabalho em equipe;
- Comprometimento com as relações interpessoais e melhoria do clima organizacional.

COORDENADOR DE PLANEJAMENTO

Atribuições:

- Planejar, acompanhar e auditar ações voltadas para produtividade;
- Coordenar as atividades da equipe de planejamento;

- Definir estratégia para o alcançar dos resultados previstos em contrato;
- Acompanhar os resultados dos indicadores;
- Estabelecer ações para reverter indicadores que não foram atingidos e metas não alcançadas;
- Estabelecer ações para redução de absenteísmo e aderência às posições de atendimento;
- Coordenar, elaborar, sugerir e avaliar procedimentos operacionais para melhoria das entregas;
- Elaborar e organizar escala de folga, e férias, solicitações de desligamento;
- Acompanhar, planejar as entradas e saídas dos operadores avistando cumprimento de uPA contratual;
- Organizar e autorizar as pausas conforme cenário;
- Organizar e consolidar o relatório de frequência;
- Organizar, acompanhar e auditar relatórios utilizados no faturamento diariamente, com iniciativas para atuação imediata, conforme resultados;
- Apresentação os resultados de indicadores ao fiscal e gestor do INSS;
- Informar constantemente os resultados ao Gerente Geral/Coordenador Sênior;
- Supervisionar as ações relacionadas à higiene e conservação dos ambientes da operação;
- Levar ao conhecimento imediato do Coordenador de Operação Sênior/Gerente Geral e ao fiscal INSS toda e qualquer ocorrência que traga impacto no âmbito contratual;
- Reportar imediatamente ao Fiscal e/ou Gestor INSS, mediante ciência do Gerente-Geral, toda e qualquer ocorrência que vier a interferir no funcionamento da central; e
- Outras inerentes ao cargo.

Pré-requisitos

- Nível escolar obrigatório: ensino superior (completo);
- Experiência em planejamento estratégico e operacional em atividades de call center;
- Conhecimento de microinformática (planilhas), internet e outros sistemas/aplicativos;
- Experiência em gestão por indicadores e resultados;
- Amplo conhecimento das rotinas de gestão em Call Center;
- Expertise na confecção e análise de relatórios gerenciais;
- Domínio de fluxo, rotina e uso de sistemas de gestão de pessoas e contratos;
- Capacidade de observação e elaboração de estratégia para o alcance das metas;
- Conhecimentos de informática, internet, entre outros sistemas/aplicativos; e
- Perfil de liderança;
- Capacidade de delegar responsabilidades;
- Habilidade de gerenciar e administrar conflitos;
- Domínio da língua portuguesa;
- Capacidade de expressar e comunicar-se adequadamente junto à equipe;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Ser dinâmico e dotado de capacidade para desenvolver trabalho em equipe;
- Comprometimento com as relações interpessoais e melhoria do clima organizacional.

COORDENADOR DE TREINAMENTO

Atribuições:

- Coordenar as atividades da equipe de treinamento;
- Planejar, coordenar a realização dos treinamentos nas suas diversas modalidades (formação inicial, reciclagem, desenvolvimento);
- Validar oportunidades de desenvolvimento dos colaboradores em todas as áreas da empresa através de reuniões com os gestores das áreas, pesquisas e grupos focais;
- Aprovar as propostas de conteúdo de grade de ensino para preparação e atualização de material didático e alinhar com clientes melhorias dos planos de aula;
- Atuar na mediação entre as equipes de treinamento e gestores da contratada e Fiscal / Gestor INSS, mediante ciência do Coordenador de Operação Sênior /Gerente-Geral;
- Coordenar as ações de desenvolvimento dos colaboradores em processo de promoção;
- Validar, acompanhar e promover soluções com base nos relatórios gerenciais de treinamentos;
- Coordenar a equipe de treinamento, promovendo integração, capacitação e desenvolvimento;
- Efetuar feedback periódico aos instrutores de treinamento;
- Emitir relatórios de acompanhamento dos operadores recém-admitidos, dos treinamentos realizados e programas de melhoria implementados;
- Planejar e implementar processos que avaliem o desenvolvimento da qualidade do atendimento;
- Elaborar treinamentos para retorno de férias e afastamentos;
- Elaborar treinamentos específicos de acordo com as necessidades apontadas pela monitoria/supervisão, bem como reciclagens identificadas pelo Gestor e Fiscal do Contrato;
- Elaborar e executar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- Responder pela organização e manutenção de salas, materiais e equipamentos utilizados nos treinamentos;
- Elaborar e atualizar grades e materiais de treinamentos;
- Confeccionar e manter atualizado materiais para treinamento inicial, reciclagens e periódicos;
- Encaminhar para o Fiscal e Gestor INSS todo material produzido para validação prévia;
- Enviar ao Fiscal e Gestor INSS situação que necessitem de acertos / sugestões nas planilhas de monitorias, bem como em atualizações em ferramentas utilizadas pela operação;
- Esclarecer dúvidas com o Gestor/Fiscal do Contrato;
- Encaminhar ao Fiscal e Gestor INSS sugestões e/ou correções de orientações publicadas no Portal;
- Levar ao conhecimento imediato do Coordenador de Operação Sênior/Gerente Geral e ao fiscal INSS toda e qualquer ocorrência que traga impacto ao atendimento e também do âmbito contratual;
- Avaliar e acompanhar os índices de produtividade da equipe de treinamento; e
- Outras inerentes ao cargo.

Pré-requisitos

- Nível escolar obrigatório: ensino superior (completo);
- Experiência na coordenação de atividades em treinamentos e capacitação intensivas;
- Amplo conhecimento das rotinas de gestão em Call Center;
- Conhecimento de microinformática, internet e outros sistemas/aplicativos;
- Experiência no desenvolvimento de grades e conteúdos didáticos;

- Habilidade para absorção de inovações e implementação de melhoria contínua.
- Capacidade de observação e elaboração de estratégia para o alcance das metas estabelecidas;
- Perfil de liderança;
- Capacidade de delegar responsabilidades;
- Habilidade de gerenciar e administrar conflitos;
- Domínio da língua portuguesa;
- Capacidade de expressar e comunicar-se adequadamente junto à equipe;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Ser dinâmico e dotado de capacidade para desenvolver trabalho em equipe;
- Comprometimento com as relações interpessoais e melhoria do clima organizacional.

COORDENADOR DE OPERAÇÃO

Atribuições:

- Coordenar as atividades das equipes envolvidas na operacionalização dos produtos contratados;
- Acompanhar e adotar ações corretivas quanto à execução dos serviços na operação;
- Analisar e adotar ações de melhoria com base nos indicadores de performance da operação;
- Levar ao conhecimento do fiscal e/ou gestor erros ou indisponibilidade de sistemas operacionais;
- Dimensionar, alocar recursos e controlar as ausências e pausas (horários de almoço, férias);
- Interagir com a operação visando manter nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;
- Coordenar, acompanhar, orientar e manter a disciplina das equipes;
- Recomendar a promoção de colaboradores;
- Coordenar e acompanhar as ações voltadas para a melhoria do atendimento com base nos Relatórios de Monitoria;
- Supervisionar o desempenho dos colaboradores que receberam feedback;
- Levar ao conhecimento imediato do Coordenador de Operação Sênior/Gerente Geral e ao fiscal INSS toda e qualquer ocorrência que traga impacto ao atendimento e também do âmbito contratual;
- Implementar ações relacionadas à higiene e conservação dos ambientes da operação;
- Orientar com a devida frequência e adotar medidas, quando necessárias, quanto à correta forma de utilização dos equipamentos e instrumentos utilizados na operação;
- Orientar sobre a organização e informações de uso na operação;
- Implementar as campanhas motivacionais com o envolvimento das equipes;
- Reportar imediatamente ao Fiscal e/ou Gestor INSS, mediante ciência do Gerente-Geral, toda e qualquer ocorrência que vier a interferir no funcionamento da central; e
- Outras inerentes ao cargo.

Pré-requisitos

- Nível escolar obrigatório: ensino superior (completo);
- Experiência de coordenação de equipe e atividades em call center;
- Amplo conhecimento das rotinas de gestão em Call Center;
- Expertise na confecção e análise de relatórios gerenciais;

- Domínio de fluxo, rotina e uso de sistemas de gestão de pessoas e contratos;
- Capacidade de observação e elaboração de estratégia para o alcance das metas;
- Conhecimentos de informática, internet, entre outros sistemas/aplicativos; e
- Perfil de liderança;
- Capacidade de delegar responsabilidades;
- Habilidade de gerenciar e administrar conflitos;
- Domínio da língua portuguesa;
- Capacidade de expressar e comunicar-se adequadamente junto à equipe;
- Comprometimento com as relações interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Ser dinâmico e dotado de capacidade para desenvolver trabalho em equipe.

COORDENADOR DE OPERAÇÃO SÊNIOR

Atribuições:

- Auxiliar e dar suporte direto ao Gerente-Geral no cumprimento das obrigações contratadas;
- Promover ações diárias para a ocupação integral das uPA previsto em contratado;
- Coordenar, monitorar e avaliar as medidas relativas ao cumprimento das metas e prazos estabelecidos;
- Acompanhar e adotar ações voltadas para a aderência entre volume de chamadas e uPA logadas;
- Coordenar as ações estratégias que visem reverter indicadores e metas não alcançados;
- Coordenar as ações que visem a redução frequente do absenteísmo;
- Desenvolver ações mensais de melhoria do atendimento com base nos Relatórios de Monitoria;
- Monitorar o desempenho dos colaboradores que receberam feedback;
- Definir, coordenar e monitorar metas e prazos dos Supervisores, Monitores e Analista de Qualidade;
- Elaborar, implementar e avaliar procedimentos operacionais que visem a melhoria do atendimento;
- Avaliar e autorizar solicitações de desligamento e admissão;
- Coordenar, supervisionar e validar a promoção de colaboradores;
- Desenvolver ações que visam a confidencialidade dos dados e informações;
- Auditar o relatório de frequência das funções;
- Apresentar mensalmente os resultados das campanhas ao fiscal e ao gestor do contrato INSS;
- Intermediar relação entre Coordenadores, Supervisores e operadores junto ao fiscal e gestor INSS:
- Monitorar e auditar relatórios de monitoria;
- Supervisionar as campanhas motivacionais, treinamentos e ações de melhoria da qualidade do atendimento;
- Planejar e coordenar e supervisionar as campanhas voltadas para melhoria do clima organizacional;
- Coordenar e propor ações relacionadas à higiene e à manutenção dos ambientes da operação;
- Garantir o funcionamento de todos os equipamentos e instrumentos utilizados na operação;
- Monitorar toda a execução do contrato;

- Promover alinhamento com toda a equipe no tocante aos objetivos dos serviços contratados;
- Auxiliar e atuar junto ao Gerente Geral em todas as atividades;
- Substituir o Gerente Geral;
- Reportar imediatamente ao Fiscal e/ou Gestor INSS, mediante ciência do Gerente-Geral, toda e qualquer ocorrência que vier a interferir no funcionamento da central; e
- Outras inerentes ao cargo.

Pré-requisitos:

- Nível escolar obrigatório: ensino superior (completo);
- Conhecimento técnico da área de atuação;
- Experiência de coordenação de atividades em call center;
- Domínio das rotinas de funcionamento das atividades de Call Center;
- Expertise na confecção e análise de relatórios gerenciais;
- Conhecimento sobre planejamento, gestão de pessoas, projetos e contrato.
- Capacidade de observação e elaboração de estratégia para o alcance das metas;
- Conhecimentos de informática, internet, entre outros sistemas/aplicativos; e
- Perfil de liderança;
- Capacidade de delegar responsabilidades;
- Habilidade de gerenciar e administrar conflitos;
- Habilidade para promover gestão de riscos e melhoria contínua;
- Domínio da língua portuguesa;
- Capacidade de expressar e comunicar-se adequadamente junto à equipe;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Capacidade de motivar e desenvolver pessoas;
- Comprometimento com as relações interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- Ser dinâmico e capacita para desenvolver trabalho em equipe.

GERENTE GERAL

Atribuições:

- Atuar como preposto da Contratada perante o INSS;
- Responder pela execução, performance e qualidade dos serviços contratados;
- Gerir os recursos humanos alocados na execução dos serviços contratados;
- Planejar, organizar, coordenar, monitorar e garantir a execução dos serviços contratados;
- Planejar e viabilizar a ocupação diária e integral das uPA previsto em contratado;
- Monitorar as ações voltadas para a aderência entre volume de chamadas e uPA logadas;
- Definir metodologia, fluxos e rotinas voltadas para seleção e contratação de colaboradores;
- Garantir a transparência e aprovar as promoções dos colaboradores;
- Formular, coordenar e monitorar as ações que visam a manutenção da qualidade do atendimento;

- Promover, com frequência, pontos de verificação sobre o alcance das ações planejadas;
- Promover ações que visem a solução de conflito ou omissões previstas e não previstas em contrato;
- Monitorar e estabelecer ações voltadas para o cumprimento dos indicadores contratuais;
- Formular estratégias para reverter indicadores que não foram atingidos e metas não alcançadas;
- Planejar e monitorar as ações voltadas para a redução do absenteísmo;
- Promover e monitorar ações que visem resguardar a confidencialidade dos dados e informações;
- Planejar, coordenar, monitorar a execução das atividades acessórias descritas neste documento;
- Garantir o cumprimento das normas vigentes de ergonomia;
- Coordenar e monitorar as campanhas motivacionais, treinamentos e ações de melhoria da qualidade do atendimento;
- Coordenar e monitorar as campanhas voltadas para melhoria do clima organizacional;
- Monitorar toda a execução do contrato;
- Monitorar e buscar autorização, quando necessário, para reforma dos ambientes da operação;
- Reportar imediatamente ao Fiscal e/ou Gestor INSS, mediante ciência do Gerente-Geral, toda e qualquer ocorrência que vier a interferir no funcionamento da central; e
- Outras inerentes ao cargo.

Pré-requisitos

- Nível escolar obrigatório: ensino superior (completo);
- Experiência de coordenação de atividades em call center;
- Experiência em gestão de desempenho de equipes;
- Conhecimento técnico da área de atuação;
- Domínio das rotinas de funcionamento das atividades de Call Center;
- Expertise na análise de relatórios gerenciais;
- Domínio de fluxo, rotina e uso de sistemas de gestão de pessoas e contratos;
- Capacidade de observação e elaboração de estratégia para o alcance das metas;
- Conhecimentos de informática, internet, entre outros sistemas/aplicativos;
- Perfil de liderança;
- Capacidade de delegar responsabilidades;
- Habilidade de gerenciar e administrar conflitos;
- Habilidade para promover gestão de riscos e melhoria contínua;
- Domínio da língua portuguesa;
- Capacidade de expressar e comunicar-se adequadamente junto à equipe;
- Comprometimento com as relações interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Capacidade de motivar e desenvolver pessoas; e
- Outras inerentes ao cargo.

5.16. GESTÃO DE RH

5.16.1 Execução dos serviços de recrutamento e seleção de pessoal de acordo com o perfil de profissionais definidos e de acordo com a prática de mercado, verificando, além da qualificação profissional do candidato, aqueles que não representem perigo para a segurança da informação na central;

5.16.2 Implementação de programas de reconhecimento e valorização dos empregados;

5.16.3 Implementação de programas de treinamentos comportamentais;

5.16.4 Promover avaliação semestral do clima organizacional, considerando a aplicação de pesquisa individual, escrita e confidencial com todos os empregados envolvidos na prestação de serviços, emitindo relatório para conhecimento do CONTRATANTE.

5.16.5 Proporcionar ações frequentes de melhoria do clima organizacional;

5.16.6 Elaboração, planejamento e implementação de campanhas motivacionais;

5.16.7 Implementação de programas de melhoria da qualidade de vida e saúde ocupacional, incluindo qualidade da voz e ginástica laboral.

5.16.8 Condução da entrega tempestiva de vales-transportes e alimentação;

5.16.9 Disponibilizar máquina para consulta de recolhimentos do FGTS e salários em área externa da operação;

5.16.10 Condução de atividades relativas a esclarecimento de dúvidas sobre folha de pagamento de salários, benefícios e outros assuntos afetos à área de recursos humanos;

5.16.11 Substituir, a seu critério ou a pedido do INSS, de forma imediata, qualquer de seus empregados designados para executar as tarefas que não estejam atendendo aos padrões de qualidade exigidos pelo INSS.

5.17. ATIVIDADES DE APOIO ADMINISTRATIVO

5.17.1 Serviços de backoffice para tratamento de ocorrências;

5.17.2 Tratamento e manutenção de dados e informações necessários à execução dos serviços;

5.17.3 Elaboração e emissão de relatórios e planilhas;

5.17.4 Elaboração, transcrição, recepção, expedição de documentos e correspondências;

5.17.5 Organização, controle e arquivamento de documentos físicos e lógicos;

5.17.6 Controle e fornecimento de material de expediente;

5.17.7 Apoio na utilização de microcomputadores e periféricos, planilhas eletrônicas, editores de texto, correio eletrônico, fax, copiadoras e similares.

5.17.8 A contratada deverá alocar mão de obra para as atividades de apoio administrativo e gestão de RH, devendo os custos serem incluídos como despesas administrativas/operacionais na Planilha de Custos e Formação de Preços que compõem a proposta comercial.

Especificações mínimas da infraestrutura física:

5.18. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar a infraestrutura física nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

5.18.1 INSTALAÇÕES

5.18.1.1. A implantação deverá ocorrer em um único imóvel, preferencialmente em prédio horizontal, cujo acesso ao ambiente da operação seja restrito às pessoas vinculadas ao contrato do INSS, com instalações adequadas que atendam às normas de acessibilidade;

5.18.1.1.1. Na hipótese de acréscimo dos quantitativos contratados que implique a necessidade de ampliação das posições de atendimento e não seja possível acomodá-las no imóvel inicialmente disponibilizado, será admitida a utilização de outro imóvel para a expansão da operação, desde que previamente aprovado pelo CONTRATANTE e atendidas as demais exigências estabelecidas neste Termo de Referência;

5.18.1.2. O imóvel deverá dispor no mínimo 3 (três) vagas gratuitas de estacionamento para uso exclusivo do INSS, sendo uma destinada a pessoas portadoras de deficiência;

5.18.1.3. A instalação deverá ser em local de fácil acesso e onde não haja risco de interrupção dos serviços, seja por festividades ou outros eventos típicos regionais.

5.18.2 O prédio onde se localizará a central deverá ser dotado de dois links de internet na modalidade de IP dedicado com banda simétrica (download = upload) equivalente a 1Gbps cada, fornecidos por dois provedores distintos. Esses links deverão ser providos por meio de

abordagens diferentes na chamada última milha. Esses links serão utilizados para o tráfego voz, de forma que só serão aceitos meios de transmissão confinados desde o back-bone das operadoras até o prédio da Central 135.

5.18.2.1. O prédio deverá dispor de sala adequada para instalação do núcleo da rede lógica e demais equipamentos da CONTRATADA, bem como deverá possuir espaço suficiente para suportar a instalação de um rack de 48U para equipamentos do INSS. Esta sala deverá ser dotada de sistema que disponibilize energia elétrica de maneira contínua, com a utilização de no-break suficiente para manter em funcionamento os equipamentos da operação, considerando o disposto na NBR/ABNT 150.414.

5.18.2.2. O prédio deverá dispor de rede de dados implementada conforme norma ABNT NBR 14565, com cabeamento UTP categoria 6, com todos os elementos ativos de rede necessários e com implementação de QoS, uma vez que todas as conversações serão realizadas por meio de Voz sobre IP.

5.18.2.3. Além dos links citados acima, a aceitação do prédio fica condicionada à viabilidade técnica de ativação pela empresa Telecomunicações Brasileiras S.A. - Telebrás dos links de dados que conectarão o prédio ao datacenter da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social – Dataprev.

5.18.3 O imóvel onde funcionará a Central de Teleatendimento deverá comportar, no mínimo, 1.050 (mil e cinquenta) posições de atendimento (PAs) das equipes de operação;

5.18.3.1 É desejável que o imóvel disponha de capacidade física para comportar eventual expansão das posições de atendimento, inclusive na hipótese de acréscimo dos quantitativos contratados, sem que essa condição constitua requisito para aceitação do imóvel;

5.18.3.2 O crescimento poderá ocorrer em localização diversa, preservando a cidade de atuação, desde que aprovado pelo contratante;

5.18.4 Os postos de trabalhos dos supervisores devem ter suas posições de frente para sua equipe de operadores, em quantidade exigida no contrato;

5.18.5 Os profissionais da coordenação da CONTRATADA deverão estar posicionados dentro da operação de forma a possibilitar o acompanhamento in loco de suas equipes.

5.18.6 Espaço específico para os servidores do INSS responsáveis pela gestão do contrato, com visão ampla para operação, acesso à internet e uso de aparelhos de comunicação, incluindo mobiliário;

5.18.7 Poderá ter uma sala com capacidade de no mínimo 5 (cinco) pessoas, se a instalação for em um único pavimento; ou duas salas para no mínimo 3 (três) pessoas cada, se instalação for em dois pavimentos, ou de preferência do gestor local;

5.18.8 Três salas de reunião e/ou treinamento, com capacidade mínima para 30 (trinta) pessoas cada; sendo uma desta posicionada fora do ambiente da operação.

5.18.9 Será de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização do mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficientes para o funcionamento de toda a equipe de operação, gestão e suporte, bem como para os servidores do INSS.

5.18.10 Caso haja opção da CONTRATADA por edificação verticalizada, o imóvel deverá ser provido de elevadores capazes de atender o fluxo da operação (comprovado através de laudo técnico), devendo ser entregue por ocasião do recebimento do imóvel, em perfeito estado de conservação e funcionamento.

5.18.11 A edificação deverá ser provida ainda de circuito fechado de televisão, gerador elétrico, climatização, no-break, rede lógica, elétrica e telefônica, em piso elevado, constituindo-se elementos críticos para o seu funcionamento.

Integração com plataforma de videointerpretação em Libras

5.19. A Central 135 deverá estar apta a receber chamadas destinadas ao atendimento de usuários surdos, intermediadas por plataforma de videointerpretação em Libras, que poderá vir a ser contratada pelo INSS.

5.19.1. Os atendentes designados para o atendimento de usuários surdos deverão receber orientação específica quanto às particularidades dos atendimentos intermediados por intérpretes de Libras, inclusive quanto à possibilidade de atrasos, necessidade de repetição de informações e demais características desse tipo de atendimento.

5.19.2. Durante o horário de funcionamento da Central 135, a CONTRATADA deverá disponibilizar atendentes devidamente orientados e aptos a realizar o atendimento de chamadas intermediadas pela plataforma de videointerpretação em Libras, a ser contratada pelo INSS.

Acesso físico

5.20. A CONTRATADA deverá disponibilizar edificação que atenda às normas de acessibilidade (Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004, da Presidência da República, que regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2.000, nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000; e NBR 9050 da ABNT – Acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências às edificações, espaço, mobiliário e equipamentos urbanos).

Instalações hidráulicas e sanitárias

5.21. A CONTRATADA deverá proporcionar a todos os trabalhadores água potável, de forma irrestrita e próximo aos postos de trabalho, com capacidade efetiva de fornecimento nas condições de vazão necessárias à dimensão do empreendimento, conforme item 8.2 do anexo II da Norma Regulamentadora 17 do Ministério do Trabalho e Previdência.

5.22. A CONTRATADA deverá entregar ao INSS, sempre que solicitado, relatório indicando a qualidade da água utilizada no ambiente da Central.

5.23. Os equipamentos sanitários deverão ser dimensionados conforme Norma Regulamentadora 24/MTE (observando a redação dada pela Portaria SEPRT n.º 1.066, de 23/09/19)e NBR 9050 da ABNT, observando-se a composição da população de usuários (masculino x feminino).

Instalações elétricas

5.24. A CONTRATADA deverá atender os seguintes requisitos mínimos:

5.25. Nobreaks para atender os equipamentos de telecomunicações e de informática;

5.26. Sistema de geração própria de energia elétrica, considerados os requisitos ambientais e normas locais em relação a ruído e fumaça;

5.27. Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho em conformidade com a norma NBR 5413 e item 17.8. da NR 17/MTP.

5.28. Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas (SPDA) atendendo à norma NBR 5419.

5.29. Segurança em instalações e serviços de eletricidade (NR-10) em conformidade com item 3 do Anexo I da NR 17/MTP.

5.30. NBR-5410/90 e NBR-5410/2004.

5.31. Normas de distribuição da Concessionária de energia local.

Cabeamento estruturado

5.32. Deverão ser observadas as recomendações prescritas nas normas ABNT atinentes ao assunto e, particularmente as NBR 14.565 – Procedimentos Básicos para a Elaboração de Projetos de Cabeamento de Telecomunicações para Redes Internas estruturadas e NBR 10.574 – Interconexão de Sistemas Abertos de Processamento de Informações – Modelo Básico de Referência.

5.33. Para comunicação da rede local deverão ser utilizados cabos UTP de quatro pares trançados, categoria 6.

Sistema de refrigeração

5.34. Para a refrigeração dos ambientes deverão ser observadas as recomendações da Portaria/MS/GM nº 3.523, de 28 de agosto de 1998; Resolução ANVISA nº 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; além do Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing.

5.35. A CONTRATADA deverá entregar ao INSS, sempre que solicitado, relatório indicando a qualidade do ar que circula no ambiente da Central.

5.36. A empresa deve adotar medidas para prevenir a chamada “síndrome do edifício doente”, de acordo com o item 5.3. do Anexo II da NR 17/MTP.

Controle de acesso

5.37. Deverá ser disponibilizado sistema informatizado de controle de acesso para administração do fluxo de pessoas, garantido que apenas as autorizadas por representantes da CONTRATANTE adentrem na operação.

5.38. As leitoras de acesso deverão ser do tipo indutivo, acionadas por leitor de código de barras, biometria, senha ou cartão RFID (Identificação por Radiofrequência) por proximidade.

5.39. O sistema de controle de acesso deverá ser acessível via web, por meio de autenticação “usuário e senha”, com permissões aos gestores e demais usuários que o INSS indicar, e ter a possibilidade de consulta e extração de relatórios online, diário, mensal e histórico das entradas e saídas registradas no sistema.

5.40. O prédio deverá dispor de acesso físico distinto para pessoas não relacionadas às atividades da operação. A visita de terceiros e pessoas estranhas à operação somente será permitida mediante autorização dos gestores do INSS, com a devida assinatura do Termo de Confidencialidade em obediência às regras que visam garantir a segurança da informação.

Circuito fechado de televisão

5.41. O CFTV digital será utilizado na Central de atendimento para registro e acompanhamento de imagens, em tempo real e gravadas, com acessos por vários pontos remotos.

5.42. Deverá ser disponibilizado acesso remoto via WEB para os gestores e fiscais locais do contrato e Direção Central do INSS localizada em Brasília; bem como disponibilizar as filmagens sempre que houver necessidade.

5.43. Disponibilizar na(s) sala(s) destinada(s) ao INSS monitor de sistema de circuito fechado de televisão que permita a visualização de todo os ambientes do(s) pavimento(s) e que será utilizado pelos gestores e fiscais nas vistorias.

Acústica

5.44. Para segurança e conforto acústico deverão ser seguidos os preceitos da NR-15 e NR-17 do MTP, NBR 10152 e NBR 12179 da ABNT. Para maior efetividade da condição acústica deverão ser obedecidos requisitos mínimos de atenuação local, com a utilização de materiais com densidade e espessura adequados nos revestimentos dos montantes frontais e laterais das PA.

5.45. A CONTRATADA deverá entregar ao INSS, sempre que solicitado, relatório com as medições do nível de ruído dos ambientes da Central; observando o item 17.8.4 da NR 17/MTP, 3.3 do Anexo I e 5.1. do Anexo II da mesma Norma Regulamentadora.

Segurança do trabalho

5.46. As condições de segurança do trabalho deverão atender integralmente à NR-23 e à Portaria N° 09, de 30 de março de 2007, ambas do Ministério do Trabalho e Emprego, além dos normativos do Corpo de Bombeiros.

5.47. Deverá ser elaborado pela CONTRATADA projeto com aprovação do Corpo de Bombeiros que deverá ser apresentado ao INSS antes do início das atividades.

Manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais

5.48. Com vistas à continuidade dos serviços prestados no call center, a CONTRATADA deverá prover quaisquer serviços de manutenção dos sistemas civis, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, de lógica, nobreak, ar-condicionado, incêndio, elevadores, subestação, Sistema de Proteção conta Descargas Atmosféricas - SPDA, carpintaria, marcenaria, jardinagem, serralheria, chaveiro e etc.

5.49. Será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o fornecimento de serviços gerais de apoio, tais como de limpeza e conservação, vigilância, copa, operador de equipamentos de ar-condicionado, água, luz e telefone, elevadores, manutenção predial, etc., tanto no call center quanto na estrutura à disposição dos gestores do INSS.

Equipamentos de medição de ruído, umidade e temperatura

5.50. A CONTRATADA deverá manter disponibilizado, no ambiente da Central, equipamentos que meçam constantemente os níveis de ruído, umidade e temperatura.

5.51. A CONTRATADA deverá entregar mensalmente ao INSS relatórios das medições dos níveis que tratam este item, ou sempre quando solicitados pelos gestores / fiscais.

Mobiliário e equipamentos de apoio

5.52. A CONTRATADA deverá fornecer todo o mobiliário necessário à operação, capacitação e administração da central de atendimento, os quais deverão estar em conformidade com a Norma Regulamentadora 17, regulamentada pela Portaria 3.750, de 23 de novembro de 1990 e Portaria N.° 09, de 30 de março de 2007.

5.53. Os equipamentos de apoio necessários à operacionalização e administração, tais como: projetor multimídia e tela de projeção; bebedouros; aparelhos de telefonia; mesa comum e de reunião, cadeiras de rodas, sofás, poltronas, macas, armários, arquivos, impressora, etc., deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA às suas expensas, inclusive no ambiente destinado aos gestores do INSS.

5.54. Os armários devem ser individuais e dotados de chave para guarda de pertences na jornada de trabalho, localizados na parte externa da operação e com circuito de televisão.

5.55. Igualmente, os materiais de consumo (papéis, tonners, cartuchos, lápis, canetas, pastas, etc.) necessários à execução dos serviços de apoio ao atendimento serão de responsabilidade da CONTRATADA.

5.56. Deverão ser fornecidos móveis para toda a equipe de operação, gestão e suporte, incluindo os gestores designados pelo INSS para fiscalização do contrato.

Especificação mínima da infraestrutura tecnológica

5.57. EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA E DE TELECOMUNICAÇÕES

5.57.1 Deverão ser parte da solução fornecida os equipamentos de informática interligados numa LAN (Local Area Network).

5.57.2 A CONTRATADA deverá fornecer os equipamentos de informática e de telecomunicações, tais como: mouse, teclado, headset, monitor de vídeo, CPU, impressora a laser, cabeamento de rede, patch panel, switches, racks e demais ativos de rede necessários à operação da central de atendimento, ligados à prestação de serviço de call center, bem como das atividades de suporte e assistência técnica de tais recursos.

5.57.3 O INSS será responsável pela implantação e operação técnica da Plataforma de Comutação e Controle que irá receber e distribuir aos agentes de atendimento as interações iniciadas pelos cidadãos (seja por meio de chamadas telefônicas, seja por outras mídias).

5.57.4 Esta plataforma está implantada em datacenter contratado pelo INSS e será conectada aos três prédios onde se localizarão as Centrais de Atendimento por rede de alta velocidade provida pelo INSS.

5.57.5 Entende-se por Plataforma de Comutação e Controle a solução que permite a realização dos atendimentos por parte dos atendentes, independentemente do canal utilizado pelo cliente, fazendo uso de softphone e outros programas instalados em microcomputador, e a gestão dos atendimentos por parte dos supervisores, apenas com a utilização de um navegador web;

Especificações técnicas mínimas dos equipamentos

5.58. MICROCOMPUTADORES DAS PA'S E DO ADMINISTRATIVO

5.58.1 A empresa deverá fornecer microcomputadores para uso na operação, dotados de monitores de vídeo com a tecnologia LCD ou LED e com no mínimo 20 polegadas de dimensão diagonal, bem como de mouse e teclado.

5.58.2 Os microcomputadores deverão ter configuração suficiente para suportar o processamento dos sistemas e aplicativos, com um throughput máximo de 80% na utilização de memória, processador e rede. O equipamento deverá ter instalada a versão 11 do sistema operacional Windows e demais aplicativos a serem indicados pelo INSS, tais como navegador WEB, leitor de documentos PDF, reprodutor de vídeo e som, além dos programas e aplicativos que serão instalados pelo INSS.

5.59. HEADSETS

5.59.1 Deverão ser disponibilizados headsets completos para cada usuário (uso individual), devendo ter como características mínimas:

5.59.2 Garantia pelo empregador da correta higienização e condições operacionais recomendadas pelos fabricantes

5.59.3 Dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;

5.59.4 Ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens.

5.59.5 Ser confortável, práticos e ergonômicos e com única unidade auricular de espuma vazada de alta densidade;

5.59.6 Atender às práticas TELEBRÁS, "Especificação de Protetor Contra Choque Acústico nº 245-150-705" e "Especificação Geral Aparelho de Telefonista nº 245 – 400-704";

5.59.7 Aro (suporte superior) flexível e ajustável de forma a adaptar-se perfeitamente a qualquer formato de cabeça, possuindo fixação firme e confortável à cabeça do operador;

5.59.8 Haste de microfone ajustável de modo a permitir seu uso em ambos os lados da cabeça (ângulo de ação de 240°), com boa fixação, duplo ajuste (milimétrico e axial) e controle de distância (regulável) para o bocal do microfone;

5.59.9 Peso máximo de 45g para o conjunto composto de aro, cápsula de recepção (incluindo o protetor articular), microfone e respectivas hastes;

5.59.10 Fornecimento pela CONTRATADA de todos os amplificadores de áudio com fones de ouvidos;

5.59.11 Atender às normas constantes no Anexo II da NR-17/MTP – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing.

5.59.12 Substituição, prontamente, quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador.

5.60. SWITCHES

5.60.1 Deverão ter a capacidade de suportar o gerenciamento e tráfego da rede de comunicação de dados, vídeo e voz de toda a operação do Call Center, com um throughput máximo de 80% na utilização de memória, processador e tráfego de rede de cada um dos ativos instalados.

5.60.2 A rede deverá ser adequada a receber duas conexões da rede que a conectarão com o datacenter da Dataprev e duas conexões de rede que a conectarão com o datacenter do INSS.

5.61. IMPRESSORA A LASER

5.61.1 A impressora deverá ser capaz de atender a demanda dos serviços previstos, tendo características multifuncionais, ou seja, impressão a laser, digitalização e cópia de documentos.

Considerações gerais sobre os equipamentos

5.62. Visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá utilizar equipamentos que atendam às configurações mínimas estabelecidas neste Termo de Referência. Entretanto, o INSS não fará nenhuma exigência em relação a marca ou modelo dos equipamentos utilizados pela CONTRATADA, mesmo que tenham sido mencionados na proposta comercial da mesma, ficando facultada, desde que aceito pelo INSS, a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores.

5.63. Será de responsabilidade da CONTRATADA manter a atualização tecnológica dos hardwares e softwares utilizados na prestação dos serviços, devendo os eventuais custos com a atualização e/ou upgrade estarem previstos na planilha de custos e formação de preços a ser apresentada com a proposta comercial.

Projeto de Implantação da Central de Atendimento:

5.64. A Contratada deverá apresentar, em até 5(cinco) dias após a aceitação do prédio pelo INSS, os projetos abaixo relacionados:

5.64.1 Projeto de Lay Out;

5.64.2 Projeto de Instalação da rede elétrica, lógica e telefônica;

5.64.3 Projeto de Hidráulica;

5.64.4 Projeto de instalação do circuito fechado de televisão, gerador elétrico, climatização e no-break.

5.65. Os projetos deverão contemplar as fases de execução e cronograma de cada uma das ações relacionadas no item anterior.

5.66. Os projetos serão avaliados pelo INSS, que poderá solicitar alterações e ajustes que se façam necessários ao atendimento das exigências e especificações estabelecidas no Edital e normas conexas, bem como ao cumprimento do prazo de implantação da Central.

Treinamento e Capacitação

5.67. Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a CONTRATADA deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e habilidades a serem exigidas.

5.68. O processo de capacitação deverá ser contínuo, conduzido por equipe qualificada e alocada pela CONTRATADA para essa função. Essa equipe será responsável pelo treinamento, planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente do processo de capacitação, devendo solicitar previamente a autorização do INSS e informar, por meio de relatórios, cada ação realizada.

5.69. Nos processos de capacitação, treinamento em serviço, campanhas motivacionais e demais ações de cunho educacional promovidos pela CONTRATADA, fica vedado o uso de conteúdo discriminatório que incentive a violência, que exponha a constrangimento ou que represente qualquer tipo de discriminação, sob pena de aplicação de multa, sem prejuízo das sanções legais cabíveis.

5.70. O programa de capacitação para os novos operadores, monitores, instrutores, supervisores, coordenadores e gerente é parte integrante do processo seletivo que deverá ser executado pela CONTRATADA. O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Atendimento. Sua aplicação será de acordo com perfis de cargos definidos e deve abordar no mínimo, os seguintes assuntos:

a) Contextualização sobre Central de Atendimento;

b) Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;

c) Padrões de Atendimento Telefônico;

d) Legislação vigente sobre Telemarketing e Código de Ética do Programa de Autorregulamentação do Setor de Relacionamento do Cliente e Consumidor;

e) Sigilo profissional;

f) Conhecimentos sobre a missão, estrutura, legislação previdenciária, benefícios, contribuições e serviços conforme conteúdos repassados pelo INSS.

5.71. Para admissão do funcionário, o mesmo deverá passar por processo seletivo que contenha, no mínimo, provas de conhecimentos gerais, redação e específicos do INSS, cujos critérios de avaliação são sugeridos abaixo:

5.72. Prova de conhecimentos gerais (20 questões 0,5 pontos cada; nota mínima 6 pontos):

a) Português;

b) Matemática (raciocínio lógico);

c) Geografia;

d) Informática.

5.73. Redação com correção baseada na metodologia da ABNT, com aproveitamento mínimo de 6 pontos; e

5.74. Prova de conhecimentos específicos do INSS (20 questões, valendo 0,5 pontos cada; nota mínima 6 pontos) do conteúdo abordado no treinamento inicial.

5.75. O INSS disponibilizará aos instrutores da CONTRATADA os conteúdos de referência relativos aos serviços, processos, scripts, legislação previdenciária e procedimentos institucionais pertinentes à execução das atividades. Caberá à CONTRATADA, por meio dos profissionais que designar, organizar e realizar a capacitação dos gerentes, coordenadores, monitores, operadores e supervisores, considerando as orientações técnicas e os conteúdos institucionais disponibilizados pelo INSS.

5.76. Para fins de planejamento da capacitação teórica relativa aos assuntos previdenciários, considera-se como referência a carga horária mínima correspondente de 6 (seis) dias de treinamento para cada grupo, cabendo à CONTRATADA organizar a distribuição dos conteúdos e a programação das atividades, de modo a assegurar a adequada preparação dos profissionais para a execução dos serviços.

5.77. Excepcionalmente, quando julgar necessário, o INSS poderá utilizar seus próprios instrutores para ministrar treinamento referente aos assuntos específicos de missão, estrutura, legislação, benefícios, contribuições e sistemas corporativos, devendo, nestes casos, todas as demais despesas com o treinamento, tais como infraestrutura física, equipe de apoio, materiais e equipamentos, correrem por conta da CONTRATADA.

5.78. Quando houver inclusão de novos serviços, projetos-piloto e provas de conceito (PoC) propostas pelo INSS, a CONTRATADA poderá ficar isenta do alcance dos indicadores na proporção da operação afetada, pelo prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa da CONTRATADA, a ser validada pelo fiscal/gestor do contrato.

5.79. Diante das necessidades identificadas nas monitorias da CONTRATADA, bem como para inserção de novos assuntos e procedimentos ou por necessidade da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá elaborar material de reciclagem pertinente e encaminhar para a validação do INSS, antes da aplicação/divulgação na operação.

5.80. A CONTRATADA deverá comunicar ao INSS, a necessidade de reciclagem para providências de repasse das informações necessárias aos instrutores que atuarão na disseminação dos conteúdos aos operadores, monitores, supervisores e demais funções pertinentes.

5.81. A realização das atividades de capacitação de pessoal é obrigatória, principalmente nos seguintes casos:

· Novos serviços, alterações da legislação e sistemas corporativos;

· Disseminação de novas informações/atualização de roteiros/scripts;

· Demandas sazonais;

· Ação corretiva, quando observada não conformidade no atendimento do operador;

· Ação preventiva;

· Para equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente;

· Retorno de férias, licença-maternidade e afastamentos longos;

· Quando demandado pelo INSS.

5.82. Os custos decorrentes da implementação do programa de capacitação (treinamento e reciclagem) serão de responsabilidade da CONTRATADA e cotados como “Custos Indiretos” na Planilha de Custos e Formação de Preços. A execução do programa de capacitação não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

5.83.Na hipótese de impossibilidade de realização da capacitação inicial nas instalações da Central de Atendimento, em razão dos prazos previstos para o início da operação, a CONTRATADA poderá utilizar instalações alternativas para a capacitação inicial dos profissionais administrativos e operacionais, desde que asseguradas as condições adequadas à realização das atividades. Os treinamentos subsequentes, durante a prestação dos serviços, devem ser realizados nas instalações definitivas da Central, tendo em vista a necessária presença no ambiente operacional, considerando tempo de deslocamento e pausas no atendimento (consideradas produtivas), como dúvidas sobre legislação e os procedimentos aplicáveis à prestação dos serviços e execução contratual, além da garantia do controle quanto à segurança da informação.

5.84. A CONTRATADA deverá apresentar um sistema afim de preservar todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, de forma a permitir ao INSS acesso, a qualquer tempo, dos seguintes dados:

· Programação mensal;

· Comprovação da realização e carga horária dos treinamentos e reciclagens;

· Comprovação de realização de treinamentos e reciclagens por funcionário e assunto;

· Metodologia para identificação das necessidades de reciclagens; e

· Exercício de aprendizagem, se houver.

5.85. Os colaboradores da CONTRATADA só terão ingresso à operação do INSS após validação de toda documentação entregue à CONTRATANTE, no prazo mínimo de 5 (cinco) dias antes do início das atividades.

5.86. Os novos operadores ficarão isentos do indicador de qualidade por 5 (cinco) dias a contar do ingresso na operação, sem prejuízo da realização das monitorias pelo supervisor para acompanhamento e feedback.

5.87. Os conteúdos de treinamento inicial serão informados pela CONTRATADA.

5.88. Todos os operadores deverão realizar treinamentos semanalmente, seja por reciclagem e/ou novos assuntos.

5.89. Poderá haver mais de um treinamento semanal, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

Monitoria de Qualidade

5.90. Os atendimentos dos operadores deverão ser avaliados no mínimo 2 (duas) vezes por semana, em períodos espaçados, segundo os critérios a serem definidos , cujos fatores e conceitos poderão ser alterados, excluídos ou substituídos a qualquer tempo, a critério do CONTRATANTE.

5.91. Os operadores devem receber feedback de todas as monitorias realizadas, independente do resultado.

5.92. As notas de monitoria de cada operador deverão ser repassadas também ao supervisor responsável para dar ciência ao mesmo dos erros e acertos; demonstrando a gravação do atendimento, utilizando a pausa específica.

5.93. É obrigatória a reciclagem e acompanhamento daqueles que obtiverem resultado inferior a 85% (oitenta e cinco por cento).

5.94. O operador que tiver desempenho insatisfatório deverá ser acompanhado com maior frequência pelo supervisor responsável, sanando as dúvidas e dificuldades encontradas, com encaminhamento para reciclagem com a instrutoria, caso necessário.

5.95. A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, relatórios quanto às monitorias realizadas, destacando as necessidades de melhoria e ações corretivas adotadas.

5.96. A CONTRATADA deverá disponibilizar um Sistema de Monitoria da Qualidade do Teleatendimento em suas instalações, que permita realizar auditoria dos processos e procedimentos, com acessos disponibilizados para Gestores/fiscais e INSS, conforme os seguintes requisitos e exigências:

5.96.1 Relatórios de Monitorias/avaliações individuais, por equipe e geral, e de gestão de resultados da Qualidade;

5.96.2 Relatórios estatísticos geral, consolidado ou detalhado; podendo ser adaptado a necessidade do CONTRATANTE, inclusive gravados em meio magnético para utilização de leitura em outros aplicativos;

5.96.3 Relatórios e gráficos em tempo real e por período;

5.96.4 Relatório personalizado ou diferenciado, de acordo com o call center, skill, item, nota e não conformidade;

5.96.5 Mapeamento de KPI’s e diagnósticos;

5.96.6 Mapeamento e suporte dos indicadores operacionais;

5.96.7 Módulos de registro de Feedback em cenários in loco e home office;

5.96.8 Acesso individual, com senha pessoal e identificação dos usuários permitidos para cargos específicos, incluindo fiscais/gestores do INSS;

5.96.9 Armazenar das informações/avaliações por operador, monitor, supervisor e coordenação; pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses.

Segurança das informações

5.97. Será resguardado o sigilo das informações, documentos e bancos de dados do INSS, ficando a cargo da CONTRATADA a adoção de todas as providências necessárias para esse fim.

5.98. Os empregados com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha termos e condições de confidencialidade.

5.99. Para os colaboradores eventuais e prestadores de serviços deverá ser exigida a assinatura em acordo de confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação e prévia autorização dos gestores/fiscais da operação.

5.100. Os contratos de prestação de serviços de teleatendimento deverão indicar o Gestor de Acesso Externo, que ficará responsável por fornecer acesso aos sistemas GERID/GPA do INSS, sendo que esse papel deve ser exercido por pessoa vinculada ao contrato assinado entre o INSS e a empresa CONTRATADA, exercendo a função de Coordenador.

5.101. A indicação deverá ser expressamente autorizada pelo gestor/fiscais;

5.102. O contrato de trabalho ou o termo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações.

5.103. Deve também ser expresso claramente a penalidade, no contrato de trabalho, caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término.

5.104. Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados em caso de suspeita de conduta indevida por parte do colaborador, sendo o gerente-geral ou pessoa por ele indicada, capaz e responsável pela liberação ou alteração dos acessos do mesmo.

5.105. Para os casos de afastamentos legais, bem como desligamento do colaborador, deverão ser imediatamente revogados os acessos à operação e sistemas corporativos.

5.106. Toda informação deverá ser tratada e disponibilizada para a fonte requisitante, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos em qualquer meio de anotação, que propicie exposição de informação alheia e reutilização danosa.

5.107. A Segurança da Informação deve estar em conformidade com o exigido pelo INSS, em consonância a RESOLUÇÃO CEGOV/INSS Nº 16, DE 17 DE MARÇO DE 2022;

5.108. Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do INSS, não podendo a contratada, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las, para qualquer finalidade, sem prévia autorização formal do INSS.

5.109. O circuito de rede do INSS, modem, roteador, switchs e demais acessórios deverão ser instalados em ambiente isolado e protegido contra acesso indevido.

5.110. O acesso aos sites de Internet e demais não autorizados pelo INSS, deverão ser bloqueados nos equipamentos do teleatendimento.

5.111. Além dos itens de segurança citados acima, a empresa deverá providenciar também:

5.111.1 Proteção do setup dos microcomputadores com senha;

5.111.2 A senha de setup deve ser utilizada exclusivamente pela área de suporte de TI;

5.111.3 Portas USB nos equipamentos da operação bloqueadas para “boot” do computador;

5.111.4 Portas USB bloqueadas para equipamentos 4G e similares;

5.111.5 Gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento bloqueada em portas USB;

5.111.6 Portas wi-fi e bluetooth desabilitadas;

5.111.7 Cada operador deve possuir login e senha individuais de acesso à sessão de usuário do Sistema Operacional;

5.111.8 Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;

5.111.9 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;

5.111.10 As opções de gravação de arquivo dos navegadores devem estar desabilitadas;

5.111.11 Senha de administrador deve ser restrita aos responsáveis pelo suporte de TI;

5.111.12 Todos os aplicativos utilizados pelos operadores devem ser disponibilizados na área de trabalho (desktop) do computador;

5.111.13 Bloquear o acesso a aplicativos tais como "edit.com", que permitem criar e gravar arquivos no computador;

5.111.14 Aplicativos do tipo “bloco de notas – notepad” devem ter a função de gravação de arquivo desabilitada;

5.111.15 Os equipamentos da área de teleatendimento não devem ter acesso a impressoras;

5.111.16 Os equipamentos dos operadores não devem ter acesso a correio eletrônico, salvo mediante solicitação prévia e expressa do INSS;

5.111.17 O correio eletrônico de monitores, instrutores, supervisores e coordenadores na área de teleatendimento, não deve enviar mensagens para domínios externos à Central;

5.111.18 Sistemas de mensagens instantâneas na área de teleatendimento devem ter o acesso bloqueado para usuários de domínios externos à Central;

5.111.19 O acesso ao menu Iniciar deve ser bloqueado ao operador; utilizar apenas o aplicativo Terminal Service para suporte remoto;

5.111.20 Todos os equipamentos devem possuir antivírus instalado e atualizado;

5.111.21 Não possibilitar ao operador acessar pastas e arquivos compartilhados na rede;

5.111.22 Arquivos necessários a treinamento, orientação, informações diversas relativas à operação da central devem ser disponibilizadas em portal web no ambiente intranet, autorizados previamente pela CONTRATANTE.

5.112. Não é permitido na operação o uso de canetas, papéis, vasilhas ou garrafas que não sejam transparentes, celular, pager, smartphone, tablet, câmera fotográfica, relógio tipo espião ou inteligente, pen drive, mídia (CD, DVD e/ou similar), bem como qualquer objeto, material e/ou acessórios que possibilitem gravação da informação, dados, imagem, vídeo e/ou som do ambiente.

5.113. Além dos itens de segurança listados acima, o INSS poderá solicitar outras medidas que julgar pertinentes visando aumentar a segurança das informações na central.

5.114. O INSS poderá realizar ação de verificação da segurança das informações na central periodicamente.

5.115. Da proteção de dados pessoais

a) Legislação aplicável e definições. As operações de tratamento de dados pessoais realizadas no âmbito deste CONTRATO ocorrerão conforme a legislação brasileira de proteção de dados pessoais vigente e aplicável e outras normas correlatas, além do disposto no presente instrumento contratual.

b) Para fins deste CONTRATO, os termos "Dados Pessoais", “Dados Pessoais Sensíveis”, "Tratamento de Dados Pessoais", “Titular de Dados Pessoais”, “Controlador de dados pessoais”, “Operador de dados pessoais” e “Eliminação”, entre outros, serão definidos conforme o significado atribuído pela Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados, doravante “LGPD”) e/ou legislação superveniente que lhe substitua ou altere o teor, observado neste caso o que prescreve o artigo 6º do Decreto-Lei nº 4.657/1942 com redação modificada pela Lei 12.376/2010.

c) Agentes de tratamento. Para fins da legislação aplicável e do presente CONTRATO, as PARTES serão consideradas agentes de tratamento com os seguintes papéis:

d) À CONTRATANTE será conferido o papel de CONTROLADORA dos dados pessoais de seus colaboradores, observadas as suas atribuições descritas neste CONTRATO, respeitados ainda os procedimentos de registro acadêmico habituais da CONTRATADA.

e) À CONTRATADA caberá o papel de OPERADORA de dados pessoais dos titulares indicados pela CONTRATANTE para a execução do serviço, sendo seu dever tratá-los para as finalidades associadas a este contrato de prestação de serviços, em observância ao que prescreve a LGPD e as normas lícitas pela CONTROLADORA, responsabilizando-se pelos danos na medida do que comprovadamente vier a dar causa por descumprimento de ordens da CONTROLADORA ou da própria, conforme prescreve o artigo 42 da lei.

f) Da conformidade e padrões de segurança. As PARTES declaram e garantem que realizaram ou estão realizando processo de conformidade para adequação à legislação de proteção de dados pessoais e às regulações emanadas de autoridades públicas, especialmente em relação às diretrizes estipuladas pela LGPD e pela ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais).

g) As PARTES adotarão medidas administrativas e sistêmicas para proteger os dados pessoais dos titulares beneficiários da prestação de serviços, tratando-os para finalidades associadas a este CONTRATO, de forma razoável, não excessiva e sempre observada a base legal que autorize tais operações de tratamento;

h) Dos casos omissos. Situações relacionadas à proteção dados pessoais não previstas por esta cláusula serão ajustadas pelas PARTES mediante acordo, pelo que prescreve a LGPD e/ou conforme normas prescritas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD).

Níveis de Serviço

5.116. Quanto ao nível de serviço quantitativo, isto é, o volume de chamadas a ser atendido a cada mês, a CONTRATADA deverá possuir capacidade mínima de atendimento, a partir do terceiro mês de operação, de 1.500.000 (um milhão e quinhentos mil) chamadas atendidas mensalmente por meio humano para cada central.

5.117. Os níveis de serviços qualitativos estão especificados no Anexo I, e deverão constar também do Edital e do Contrato, devendo ser atingidos a partir do terceiro mês de operação da Central de Teleatendimento com a capacidade completa, quando não especificado outro prazo mais estendido, estando a CONTRATADA obrigada a prestar os serviços objeto da licitação com um padrão de atendimento igual ou superior àquele definido como EXIGIDO nas tabelas a seguir, sob pena de desconto proporcional ao faturamento mensal, a saber:

5.117.1 Nos relatórios onde forem detectados índices fora dos limites máximos e mínimos estabelecidos, a CONTRATADA deverá inserir justificativas detalhadas das ocorrências e indicar as ações e prazos para regularizar a situação, ficando a cargo do gestor e fiscal a decisão quanto às aplicações das sanções previstas neste Termo de Referência.

5.117.2 A disponibilização do relatório acima referido não elimina a necessidade de que a CONTRATADA disponibilize ao INSS os demais relatórios operacionais e de gestão.

5.117.3 Caso não ocorra o cumprimento dos níveis de serviço pela CONTRATADA nos primeiros 3 (três) meses de operação, a mesma estará isenta das aplicações de penalidades e sanções para fins de adequação operacional, sem prejuízo de providências quanto aos devidos ajustes.

5.117.4 Haverá aplicação de penalidades e sanções para o não cumprimento dos níveis de serviço a partir do 4º (quarto) mês de operação.

5.117.5 A CONTRATADA terá um prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data final do período a que se referir o relatório de níveis qualitativos de serviço, para implantar ações de correção visando atender as metas estabelecidas, se prejuízo da aplicação de penalidades pertinentes.

5.117.6 O INSS poderá reavaliar os parâmetros determinados para as situações dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, desde que a alteração, cumulativamente:

a) Seja tecnicamente justificada;

b) Não implique em acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1°, da Lei n. 8.666/93;

c) Não configure descaracterização do objeto licitado.

5.117.7 A apuração dos dados para cálculo dos níveis de serviço será automática, por meio de captura de dados e informações do DAC – Distribuidor Automático de Chamadas.

5.117.8 A Divisão de Gestão das Centrais de Atendimento – DGCAT deverá acompanhar periodicamente o histórico percentual global das chamadas abandonadas, bem como do tempo médio de espera da demanda nacional e por Central, a fim de ratificar/retificar junto à CONTRATADA o melhor escalonamento das entregas dos operadores dentro do intervalo;

5.117.9 O percentual de entrega da disponibilização dos operadores logados dentro da faixa do intervalo, poderá ser revisto a qualquer tempo pela DGCAT, e/ou quando solicitada pela CONTRATADA com base em percentual de ligações abandonadas e nível de serviço alcançado.

5.117.10 A Divisão de Gerenciamento das Centrais de Atendimento, também, poderá solicitar alteração dos percentuais da faixa determinada, desde que constate ociosidade dos operadores durante as jornadas ou por situações adversas. A empresa deverá adequar-se à solicitação no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias.

5.117.11 Os gestores das Centrais deverão encaminhar relatório mensal, acompanhado do faturamento mensal, informando o percentual médio de ociosidade mensal.

5.117.12 Para fins de consolidação dos indicadores de qualidade e desempenho, os quais serão aplicáveis somente aos níveis de serviço que envolvem o atendimento humano, será considerado "dia atípico" aquele no qual o IFDop não for alcançado, comprovadamente, em decorrência de indisponibilidades gerais provocadas exclusivamente pela Plataforma de Comutação e Controle das Centrais de Atendimento, com duração superior a 6h, impedindo o log do operador.

5.117.13 A comprovação se dará por meio de relatório contendo os chamados abertos com indicação de indisponibilidade da plataforma, ratificados pelo gestor/fiscal do contrato.

5.117.14 A CONTRATADA poderá expurgar os "dias atípicos" para fins de cálculo dos indicadores e desempenho, conforme critérios acima.

5.117.15 Também, para fins de consolidação dos indicadores de qualidade e desempenho, os quais serão aplicáveis somente aos níveis de serviço que envolvem o atendimento humano, será considerado "dia atípico" aquele no qual o IFDop não for alcançado, comprovadamente, em decorrência de quedas e/ou inconsistências como travamentos da ferramenta utilizada para log da operação, provocadas exclusivamente por indisponibilidade da Plataforma de Comutação e Controle das Centrais de Atendimento.

5.117.16 A comprovação se dará por meio de relatório contendo os chamados abertos com indicação de quedas e/ou inconsistências temporárias da plataforma, ratificados pelo gestor/fiscal do contrato, e;

5.117.17 A comprovação de números percentual de operadores logados conforme dimensionamento apresentadas no Anexo II.

5.117.18 A CONTRATADA poderá expurgar os "dias atípicos" para fins de cálculo dos indicadores e desempenho, conforme critérios acima.

5.117.19 Será(ão) desconsiderada(s) ocorrências em que a duração seja inferior a 5(cinco) minutos para fins de isenção.

Plano de Ação

5.118. Por ocasião de reunião a ser realizada com o INSS após a assinatura do contrato, a CONTRATADA apresentará proposta de Plano de Ação, contemplando iniciativas e práticas de gestão destinadas a contribuir para a adequada organização da operação, a continuidade dos serviços e a qualidade do atendimento, observadas as características do objeto contratado e a autonomia da empresa na definição e implementação de seus procedimentos internos.

5.118.1 Plano Inicial: procedimentos a serem utilizados para a absorção de conhecimentos e dos serviços junto à sua antecessora, caso haja, e ao INSS, com programa de avaliação do desempenho, de forma a garantir a qualidade dos serviços.

5.118.2 Plano de Sucessão Final: procedimentos a serem utilizados para repasse de conhecimentos e dos serviços à sua sucessora, ao final do Contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, sem impacto nos resultados, por ocasião da sucessão.

5.118.3 Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal, contemplando critérios objetivos de seleção compatíveis com os requisitos técnicos e operacionais previstos no Termo de Referência, cuja aderência às necessidades da contratação poderá ser objeto de análise pelo INSS, sem interferência na escolha individual dos candidatos ou nas decisões de contratação, que permanecem sob responsabilidade da CONTRATADA.

5.118.4 Programa de Treinamento e Reciclagem: deverá obedecer ao item 8 deste Termo de Referência.

5.118.5 Plano de Carreira e Promoções, estruturado pela CONTRATADA com base em critérios objetivos que considerem as competências profissionais e a avaliação de desempenho, observadas a legislação trabalhista e as disposições coletivas aplicáveis, cabendo à empresa a definição e a administração de sua política de desenvolvimento profissional.

5.118.6 Remuneração dos Empregados: dentro dos padrões das associações de classe, sindicatos ou assemelhadas, fixados pelo Estado ou constantes de acordo/dissídio coletivo/convenção.

5.118.7 Planos de Benefícios: tais como: Seguro Saúde, Plano de Saúde, Vale-Refeição, Vale-Transporte aos seus empregados, constantes de acordo/dissídio coletivo/convenção.

5.118.8 Plano de Incentivo: premiações ou outros meios de incentivos aos funcionários com o objetivo de diminuir a rotatividade e incentivar sua permanência na operação.

5.118.9 Planos de Segurança: Plano de segurança e adequação ao SESMT – Serviço de Engenharia, Segurança e Medicina do Trabalho.

5.118.10 Programa Permanente de Motivação e Avaliação do Clima Organizacional, contemplando iniciativas de valorização profissional, integração das equipes e promoção da qualidade de vida no trabalho. Para fins de planejamento e acompanhamento contratual, considera-se como referência a realização de, no mínimo, 4 (quatro) campanhas motivacionais por semestre, cabendo à CONTRATADA definir e executar as ações que considerar adequadas aos objetivos propostos.

5.118.11 Avaliação periódica do clima organizacional, com aplicação mínima a cada 6 (seis) meses, mediante pesquisa individual, escrita e confidencial com os empregados envolvidos na prestação dos serviços, visando identificar fatores relacionados às condições de trabalho que possam repercutir na continuidade e na qualidade da operação. A CONTRATADA apresentará ao INSS relatório consolidado contendo os aspectos avaliados e os respectivos resultados, acompanhado, quando identificadas oportunidades de melhoria, de plano de ação com medidas propostas e prazos estimados para sua implementação. A divulgação dos resultados e das medidas de melhoria aos empregados será conduzida pela própria CONTRATADA, observados os princípios de confidencialidade e proteção dos dados pessoais.

5.118.12 Plano de Contingência: ações que deverão ser adotadas para cobrir ocorrências tais como: greve de funcionários ou paralisação de sistema de transporte da localidade, roubo de equipamentos ou assaltos às instalações, incêndios ou inundações nas instalações, pane em hardware e software que compõem a solução, dentre outras situações que se configurem evento excepcional, visando minimizar o impacto negativo no atendimento. Qualquer paralisação, parcial ou total, independente do tempo da mesma, deverá ser objeto de apresentação de justificativa da contratada e apreciada pela gestão/fiscalização do contrato, podendo ensejar aplicação de penalidades previstas em contrato.

Obrigações específicas da contratada

5.119. Ficam definidas as seguintes obrigações específicas da contratada:

5.119.1 Apresentar mensalmente ao INSS o Relatório Técnico-Gerencial, no qual estarão registradas todas as informações sobre a utilização efetiva da mão de obra, com registro de uPA atingida discriminada por operador, campanhas motivacionais, dos equipamentos e softwares na operacionalização da central de atendimento e outras informações solicitadas pela CONTRATANTE;

5.119.2 Dispor de quadro de pessoal suficiente para garantir a execução dos serviços, com o quantitativo constante na planilha de custos, exceto operadores, para a devida substituição seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão, faltas justificadas ou injustificadas, afastamentos legais e outros análogos, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente;

5.119.3 Distribuir os operadores de acordo com a curva de demanda constante no anexo II, dimensionada a cada 30min, conforme percentual apresentado. observado que a qualquer tempo a curva poderá ser alterada pela CONTRATANTE, de acordo com a necessidade, com antecedência de no mínimo 45 (quarenta) dias.

5.119.4 Acompanhar e realizar sua curva de demanda, informando a CONTRATANTE qualquer necessidade de alteração da mesma.

5.119.5 Fiscalizar a assiduidade da mão de obra utilizada na execução dos serviços, apresentando ao INSS relatórios mensais de frequência, devendo as faltas ser descontadas no valor da fatura correspondente, exceto para a função de operadores;

5.119.6 Nas faltas eventuais, justificadas ou injustificadas, ou afastamentos permitidos por lei, efetuar de imediato a reposição de pessoal, de todas as funções contratuais, exceto operador, sendo terminantemente proibida a dobra ou a prorrogação da jornada de trabalho e prática de hora extra a fim de compensar faltas;

5.119.7 Dispor de quadro suficiente, por função, para reposição provisória e imediata;

5.119.8 Encaminhar ao INSS, com antecedência de 15 (quinze) dias, relação de empregados (nome, CPF, data de admissão, período de gozo) que usufruirão férias no período subsequente, assim, como, daqueles que irão substituí-los;

5.119.9 Quando o funcionário vier transferido de outra operação da mesma empresa, deverá ser apresentada, além da documentação de admissão, a Atualização da Ficha de Registro do Empregado e demais pertinentes;

5.119.10 Apresentar documentação funcional digitalizada, em formato PDF, dentro do prazo estipulado pelo INSS:

a) No prazo 10 (dez) dias anteriores a data da contratação para o caso de funcionários a serem admitidos, só podendo adentrar na operação após conferência de toda a documentação e autorização do gestor/fiscal do contrato;

b) No prazo de até 5 (cinco) dias após o desligamento do funcionário;

5.120. As demais obrigações da contratada, de ordem geral, estão detalhadas no Termo de Contrato, cujo modelo constitui parte integrante do edital da licitação.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

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

5.121.1 A Central de Teleatendimento do INSS possui, em média, demanda mensal em torno de 4 (quatro) milhões de atendimentos humanos, sendo composta atualmente por três sites: Caruaru/PE, Recife/PE e Salvador/BA;

5.121.2 A nova licitação irá substituir a Central em Recife/PE e atender a demanda atual, observando-se o que determina a Portaria n° 2.014, de 13 de Outubro de 2008, do Ministério da Justiça, que estabelece o tempo máximo de espera em até 60 (sessenta) segundos;

Uniformes

5.122. Disponibilizar coletes com cores diferenciadas por função para uma melhor identificação dos colaboradores pertencentes ao Contrato. Os coletes deverão ser condizentes com a atividade a ser desempenhada, com cores diferenciadas por função, confeccionadas com tecido e material de qualidade, sem qualquer repasse do custo para o empregado, observando o disposto a seguir:

5.122.1 O colete deverá ser entregue ao empregado no início da execução do contrato, devendo ser substituído a cada 06 (seis) meses.

5.122.2 Em caso de desgaste ou qualquer outra ocorrência que não atendam as condições mínimas de apresentação, o colete deverá ser substituído no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após constatação ou comunicação escrita da CONTRATANTE;

5.122.3 No caso de empregada gestante, os coletes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os sempre que estiverem apertados;

5.122.4 Os coletes deverão ser entregues mediante recibo, cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada ao servidor responsável pela fiscalização do contrato;

5.122.5 Todos os colaboradores pertencentes ao contrato deverão usar os coletes de acordo com as funções constantes neste Termo de Referência.

Operacionalização do reembolso-creche

5.123. A operacionalização do reembolso-creche observará as seguintes diretrizes:

I – o benefício será devido a partir da alocação do trabalhador ao contrato, observados os requisitos da IN SEGES/MGI nº 147/2026;
II – a contratada deverá manter sob sua guarda toda a documentação comprobatória exigida;
III – o pagamento do benefício dependerá da comprovação mensal das despesas;
IV – a contratada deverá apresentar relatórios mensais contendo os beneficiários, valores e documentos associados.

5.123.1. A ausência, inconsistência ou irregularidade da documentação implicará:

I – glosa dos valores ainda não pagos; e
II – restituição de valores pagos indevidamente.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.124. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

6.6. A CONTRATADA indicará representante para atuar como preposto perante o INSS, preferencialmente o Gerente-Geral de Operação ou outro profissional pertencente ao contrato que terá como atuação estabelecer um canal formal de interlocução entre a Administração e a empresa, com conhecimento e propriedade da execução operacional, que tenha vivência e acompanhamento integral de todo funcionamento, promovendo a célere identificação das situações que possam ocorrer na Central, facilitando o encaminhamento de demandas, solicitação de correções e o devido cumprimento das obrigações contratuais, bem como a imediata comunicação de ocorrências ao gestor do contrato, preservada a autonomia da CONTRATADA na organização e na gestão dos seus empregados.

6.7. 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

6.8. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

Fiscalização Técnica

6.9. 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.

6.10. 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.

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

6.12. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, 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.

6.13. 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.

6.14. 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.

6.15. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

6.15.1 Análise das planilhas e relatórios de prestação de serviços mensais;

6.15.2 Definição de estratégias de atuação da CONTRATADA, dentro de suas responsabilidades e competências;

6.15.3 Verificação da disponibilização da infraestrutura necessária à operacionalização dos serviços de atendimento;

6.15.4 Auditagem dos relatórios de atendimento fornecidos pelos sistemas e pela CONTRATADA, assim como as pesquisas de satisfação do usuário;

6.15.5 Fiscalização da operação da Central de Atendimento, indicando as irregularidades à CONTRATADA, para tempestiva adoção de medidas corretivas;

6.15.6 Registro das ocorrências, solicitando à CONTRATADA as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no contrato;

6.15.7 Acompanhamento dos resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;

6.15.8 Verificação dos recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidas;

6.15.9 Fiscalização da qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;

6.15.10 Acompanhamento da adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;

6.15.11 Verificação da satisfação do público usuário.

6.16.12. Acompanhamento do Acordo de Nível de Serviços (ANS), conforme previsto no Anexo I deste Termo de Referência;

6.16.13. Entre outras.

6.16. 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.

6.17. 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.

6.18. No que se refere aos operadores de atendimento, a fiscalização contratual não realizará glosa com base exclusivamente no quantitativo de operadores disponibilizados pela CONTRATADA na operação.

6.18.1. Isso porque o modelo de remuneração adotado neste contrato está baseado no desempenho operacional efetivamente entregue, mensurado por meio do Índice de Faturamento Diário por Operador (IFDOp), do Índice de Faturamento Diário (IFD) e do Índice de Faturamento Mensal (IFM), conforme metodologia descrita neste Termo de Referência.

6.18.2. Dessa forma, eventual disponibilização de quantitativo de operadores inferior ao estimado na proposta não ensejará, por si só, glosa direta no pagamento, uma vez que a remuneração da CONTRATADA dependerá do alcance dos índices de faturamento efetivamente obtidos na operação.

6.18.3. Caso a CONTRATADA não atinja o nível de ocupação necessário para compor o Índice de Faturamento Diário exigido, haverá reflexo automático na redução do Índice de Faturamento Mensal (IFM) e, consequentemente, no valor da fatura mensal a ser paga.

6.18.4. Em razão desse modelo de remuneração baseado em resultado, a Administração não estabelecerá quantitativo mínimo obrigatório de operadores em operação, sendo exigido, contudo, o atingimento dos índices operacionais definidos neste Termo de Referência.

6.19. Diferentemente do que ocorre com os operadores, para os demais profissionais integrantes da estrutura de gestão e suporte da operação - tais como supervisores, instrutores, monitores, analistas, coordenadores (todas as especificações) e gerente - será exigida a manutenção do quantitativo mínimo informado pela CONTRATADA na planilha de custos e formação de preços apresentada em sua proposta.

6.19.1. Caso seja verificada a ausência de quaisquer desses profissionais sem a devida substituição, será aplicada glosa proporcional no faturamento, considerando-se o valor do custo bruto mensal da respectiva função constante da planilha de custos.

6.19.2. A glosa será calculada proporcionalmente ao número de profissionais ausentes e ao período em que a função permaneceu descoberta, sem prejuízo da eventual aplicação das demais penalidades contratuais cabíveis.

6.19.3. A glosa incluirá, quando aplicável, os valores correspondentes aos benefícios vinculados à presença do trabalhador, tais como vale-transporte e auxílio-alimentação, observada a proporcionalidade em relação ao período da ausência.

Fiscalização Administrativa

6.20. 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.

6.21. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.24.1.2.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.24.1.4.4. exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

6.25. Sempre que houver admissão de novos empregados pela contratada, os documentos elencados no item 6.24.1.1 acima deverão ser apresentados.

6.26. A Administração deverá analisar a documentação solicitada no item 6.24.1.4 acima no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.51. A contratada deverá enviar à fiscalização administrativa:

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

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

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

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

6.54. Deverá verificar as substituições obrigatórias das demais funções de contrat;

6.55. Entre outros.

Gestor do Contrato

6.54. Cabe ao gestor do contrato:

6.54.1 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.

6.54.2 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.

6.54.3 acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

6.54.4 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.

6.54.5 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.

6.54.6 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.

6.54.7 enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

6.54.8 receber e dar encaminhamento imediato:

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

6.54.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

6.54.9 Entre outros.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Acordo de Níveis de Serviço (ANS), previsto no Anexo II deste Termo de Referência para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

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 ANS não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

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

7.4.1. unidade de medida para faturamento e mensuração do resultado; e

7.4.2. indicadores mínimos de desempenho para aceitação do serviço ou eventual glosa;

7.4.3. Concessão do benefício de reembolso-creche, mediante comprovação dos gastos;

7.5. O pagamento mensal será composto por:

I – parcela fixa/variável correspondente ao subtotal dos serviços efetivamente prestados; e
II – parcela variável correspondente ao reembolso-creche efetivamente devido no período.

7.6. O INSS pagará à CONTRATADA, mensalmente, o valor referente à efetiva prestação dos serviços, aplicando-se os conceitos e o método estabelecido a seguir.

7.7. O Índice de Faturamento Diário por Operador (**IFDOp**) - será obtido calculando-se os índices diários de ocupação efetiva de cada operador em uma PA. Esses índices serão obtidos do quociente entre o tempo de ocupação efetiva de cada Operador em uma PA no dia e o tempo de ocupação utilizado como referência de uma uPA, 5h10min (=18.600 segundos), equivalente à jornada de turno único de 6 horas por dia, deduzido o intervalo de descanso, na forma regulamentada na NR 17 – Ergonomia do MTE (incluindo o Anexo II, aprovado pela Portaria MTE n° 09, de 30 de março de 2007), através da seguinte equação:

$$IFDOp = \frac{TocPA\ (segundos)}{18.600\ (segundos/uPA)}$$

Onde:

TocPA = Tempo de ocupação da PA – assim entendido o tempo, em segundos, em que cada operador permaneceu logado na PA e realizando atendimentos. Para tal, serão computadas todas as ocorrências de login e logout do operador, no dia, na respectiva PA. Será considerado como tempo de ocupação o período em que o operador estiver em pausa: Treinamento, Reunião, Feedback e INSS Senha (para realização de procedimentos a pedido da CONTRATANTE, como atualização de senha de sistemas corporativos), desde que previamente autorizados pela CONTRATANTE. As demais pausas não serão computadas para efeito de tempo de ocupação.

IFD = Índice de Faturamento Diário = Σ IFDOp - O índice de faturamento diário (somatório dos IFDOp) será limitado ao Teto Mensal, conforme cada mês, com exceção dos dias especiais, que se limitará ao índice necessário para atingir a capacidade mínima de atendimento exigida e determinada pela CONTRATANTE.

IFM = Índice de Faturamento Mensal = Σ IFD (somatório dos IFD)

IFMMAX = Quantidade Máxima Possível de IFM

[(nº de dias úteis no mês x índice de faturamento diário exigido) + (nº de dias especiais no mês x índice de faturamento exigido nos dias especiais)].

7.8. Para os dias especiais, o IFD será calculado com base na necessidade de atendimento de demanda exigida previamente determinada pelo INSS nessas ocasiões.

7.9. O valor de cada fatura mensal a ser pago à CONTRATADA será obtido mediante a seguinte fórmula:

$$VMF = \left(\frac{IFM}{IFMMAX} \times SMS \right) + RC$$

Onde:

VMF = Valor Mensal da Fatura

SMS = Subtotal Mensal do Serviço

RC = Reembolso-creche

7.10. O SMS (Subtototal Mensal do Serviço) não poderá ser superior ao previsto na proposta final da CONTRATADA.

7.11. Para o recebimento do SMS (Subtotal Mensal do Serviço), deverá ser disponibilizado diariamente na operação, mantendo-se a respectiva proporção nos dias especiais e quando autorizada a redução pelo INSS, o quantitativo mínimo de profissionais de todas as categorias (exceto operadores) informado no Módulo 5 da Planilha de Custos e Formação de Preços apresentada pela CONTRATADA junto com a sua proposta comercial.

7.12. Se a quantidade de profissionais em atividade na Central estiver inferior àquela informada pela CONTRATADA em sua proposta, será efetuada a glosa correspondente à diferença encontrada, utilizando-se o valor respectivo do custo bruto mensal da mão de obra (exceto operadores), conforme planilha de custos, para cada categoria de forma proporcional ao número de dias e à quantidade de profissionais a menor, sem a devida substituição.

7.13. Em relação aos operadores, a CONTRATADA deverá atingir o Índice de Faturamento Diário (IFD) mediante o somatório de todos os Índices de Faturamento Diário por Operador (IFDOp).

7.14. Os pagamentos serão, ainda, adequados ao atendimento das metas previstas para a execução do serviço, com base no Acordo de Níveis de Serviço (ANS) e nos instrumentos de fiscalização e medição da qualidade definidos neste Termo de Referência.

7.15. O ônus pelo eventual pagamento de horas extras para as funções, exceto operador, não previstas na proposta comercial correrá exclusivamente por conta da CONTRATADA, não podendo ser repassado ao CONTRATANTE.

7.16. A apuração do desempenho contratual, incluindo indicadores operacionais, produtividade e níveis de serviço, bem como a aplicação de eventuais ajustes financeiros, glosas ou penalidades, incidirá exclusivamente sobre a parcela correspondente ao subtotal.

7.16.1. Os valores relativos ao reembolso-creche regularmente comprovados não serão afetados por tais ajustes.

7.16.2. Eventuais glosas sobre o reembolso-creche restringir-se-ão às hipóteses de:

I – ausência de comprovação;
II – inconsistência documental; ou
III – pagamento indevido, nos termos da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 147/2026.

Recebimento

7.17. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

7.18. 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.

7.19. 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.

7.20. 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.

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

7.22. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período mensal.

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

7.23.1 o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

7.23.2 o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

7.24. 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.

7.25. 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.

7.26. 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.

7.27. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

7.28. 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.

7.29. 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.

7.30. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) 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:

7.30.1 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.

7.30.2 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;

7.30.3 Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

730.4 Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.30.5 Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.31. 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.

7.32. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.33. 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

7.34. A Nota Fiscal/Fatura deverá discriminar, de forma segregada:

I – o valor correspondente à prestação dos serviços (subtotal); e
II – o valor correspondente ao reembolso-creche efetivamente devido no período.

7.34.1. O pagamento do reembolso-creche será realizado em rubrica própria, mediante comprovação documental, não se confundindo com a remuneração da contratada.

7.35. 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.

7.36. 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

7.37. 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.

7.38. 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.

7.39. 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.

7.40. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

7.40.1 verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

7.40.2 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.

7.41. 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.

7.42. 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.

7.43. 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.

7.44. 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

7.45. 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.

7.46. 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, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

Forma de pagamento

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

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

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

7.49.1 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.50. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Reoneração gradual da folha de pagamento

7.51. A pedido do Contratado, o preço do contrato poderá ser revisto nos termos do art. 134 c/c art. 136, I, da Lei nº 14.133, de 2021, após efetiva majoração das alíquotas, conforme regime de transição previsto no art. 9º-A e 9º-B da Lei nº 12.546, de 2011, com a redação dada pela Lei nº 14.973, de 2024.

7.51.1 O pedido de revisão em virtude dos efeitos da Lei nº 14.973, de 2024 deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação ou encerramento contratual, sob pena de preclusão.

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

Repactuação

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

7.53. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.59.2 A correção dos valores mínimos de remuneração, incluindo salário base e adicionais, e dos benefícios estabelecidos, será realizada com base nas cláusulas de reajuste percentual do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada está vinculada

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

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

7.60. Quando a repactuação solicitada pelo Contratado se referir aos custos decorrentes do mercado, o respectivo aumento será apurado mediante a aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, com base na seguinte fórmula:

$R = V (I – I^o) / I^o$

Onde:

R = Valor do reajustamento procurado;

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

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

I = Índice relativo ao mês do reajustamento

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.72. O Contratante decidirá sobre o pedido de repactuação de preços em até 30 (trinta) dias, contado da data do fornecimento, pelo Contratado, da documentação comprobatória da variação dos custos a serem repactuados.

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

7.74. A repactuação de preços será formalizada por apostilamento.

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

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

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

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

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

Cessão de Crédito

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

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

7.79.2 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.

7.79.3 O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

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

7.80. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

Conta-Depósito Vinculada

7.81. Para tratamento do risco de descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e com FGTS por parte do Contratado, as regras acerca da Conta-Depósito Vinculada a que se refere o Anexo XII da IN SEGES/MP n. 05/2017, aplicável por força do art. 1º da IN SEGES/ME nº 98, de 2022, são as estabelecidas neste Termo de Referência.

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

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

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

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

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

7.86.1 13º (décimo terceiro) salário;

7.86.2 Férias e um terço constitucional de férias;

7.86.3 Multa sobre o FGTS; e

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

8.2. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

8.2.1 Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.2.2 Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.2.3 Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

8.2.4 Multa:

8.2.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze dias.

8.2.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor anual do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

8.2.4.2.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

8.2.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor anual da contratação.

8.2.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 3% (três por cento) a 5% (cinco por cento) do valor anual da contratação.

8.2.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 2% (dois por cento) a 3% (três por cento) do valor anual da contratação.

8.2.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 1% (um por cento) a 2% (dois por cento) do valor anual da contratação.

8.2.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 0,1% (um décimo por cento) a 1% (um por cento) do valor anual da contratação.

8.3. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

8.4. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

8.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

8.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

8.7. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) 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 EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL

9.3 Considerando que a Central de Atendimento poderá ser instalada em qualquer unidade da federação, não será adotado instrumento coletivo de trabalho paradigma para fins de elaboração das propostas.

9.4 Cada licitante deverá elaborar sua planilha de custos e formação de preços com base no instrumento coletivo de trabalho ao qual esteja legitimamente vinculado, observando os pisos salariais, benefícios e demais direitos trabalhistas aplicáveis às categorias profissionais que executarão os serviços, desde que tais benefícios contemplem indistintamente todos os trabalhadores representados pelo respectivo sindicato laboral.

9.4.1. O valor estimado para o reembolso-creche na planilha de custos e formação de preços possui natureza meramente estimativa, sendo destinado ao provisionamento contratual.

9.4.1.2. O pagamento mensal observará os valores efetivamente comprovados, podendo ser inferiores ou superiores à média estimada, nos termos da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 147/2026.

9.4.2. Para fins de elaboração da proposta e da planilha de custos e formação de preços, será obrigatória a utilização:

I – dos valores unitários do benefício de reembolso-creche definidos no Anexo I da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 147 /2026; e
II – dos percentuais de incidência estabelecidos no Anexo II da referida Instrução Normativa, para fins de estimativa do provisionamento.

9.4.2.1. Não será admitida a utilização de parâmetros distintos dos previstos no item anterior, ainda que baseados em metodologia própria, dados estatísticos ou estimativas da licitante.

9.4.3. A padronização prevista no item anterior tem por finalidade assegurar a isonomia entre as propostas, vedando a apresentação de valores subestimados que possam conferir vantagem indevida à licitante no julgamento da licitação.

9.4.4. Os valores e percentuais utilizados na planilha possuem natureza exclusivamente estimativa e não vinculam o pagamento do benefício, que dependerá da comprovação mensal dos valores efetivamente desembolsados pela contratada, nos termos da Instrução Normativa SEGES /MGI nº 147/2026.

9.5 Para fins de análise da aceitabilidade da proposta, somente serão admitidos valores de salários e benefícios iguais ou superiores aos mínimos estabelecidos no instrumento coletivo de trabalho indicado pelo licitante.

9.6. Para fins de composição dos custos da contratação e de dimensionamento dos recursos humanos necessários à execução dos serviços, considera-se como parâmetro de referência para a remuneração dos profissionais ocupantes da função de supervisor o valor correspondente a, no mínimo, 1,5 (uma vez e meia) o salário-base atribuído aos operadores/atendentes, ou o valor eventualmente estabelecido para a função em instrumento coletivo de trabalho aplicável à CONTRATADA, prevalecendo o que for maior. O parâmetro visa refletir o nível de responsabilidade associado à função e contribuir para a adequada estruturação da operação e a qualidade dos serviços prestados, observadas as disposições legais, trabalhistas e coletivas aplicáveis.

9.7 O licitante deverá informar, em sua proposta, o instrumento coletivo de trabalho utilizado para a elaboração da planilha de custos e formação de preços, bem como apresentar declaração de enquadramento sindical e a documentação comprobatória pertinente, conforme exigido no edital.

9.8 Os valores orçados pela Administração constam da planilha de custos e formação de preços constante do Anexo III deste Termo de Referência.

Exigências de habilitação

9.10. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

9.11. 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;

9.12. 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.

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

9.14. 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;

9.15. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

9.16. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

9.19. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.20. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.21. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.22. 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;

9.23. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.24. 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.

Qualificação Econômico-Financeira

9.25. 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;

9.26. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

> 9.26.1 No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei n.º 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.(STJ REsp nº 1.826.299 e Acórdão TCU 1.697/2023 - Plenário)

9.27. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

$$LG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

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

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

9.28. Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos no último exercício social, sob pena de inabilitação;

9.29. 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.

9.30. 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.

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

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

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

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

Qualificação Técnica

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

9.32.1 Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

Qualificação Técnico-Operacional

9.34. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

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

9.34.1.1. contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 5 (cinco) anos do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;

9.34.1.2. contrato(s) que comprove(m) a execução, pelo fornecedor, de serviços envolvendo até 50% (cinquenta por cento) do número de postos de trabalho de operadores de teleatendimento estimados ou de posições de atendimento a serem contratados (mínimo exigido: 850 postos de trabalho ou 525 posições de atendimento)**;**

9.34.2 Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

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

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

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

9.35. 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.

9.36. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

Disposições gerais sobre habilitação

9.37. 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.

9.38. 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.

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

9.40. 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.

9.41. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Documentação complementar para cooperativas

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

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

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

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

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

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

9.42.6 Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

9.42.6.1. ata de fundação;

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

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

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

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

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

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

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de R$ 568.755.999,60 (quinhentos e sessenta e oito milhões, setecentos e cinquenta e cinco mil, novecentos e noventa e nove reais e sessenta centavos) , conforme custos unitários apostos em anexo.

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: 5720;

II) Fonte de Recursos: 02505702020;

III) Programa de Trabalho: 09.271.2214.2591.0001;

IV) Elemento de Despesa: 339037;

V) Plano Interno: PREVELE1

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

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

12.2. Integra este Termo de Referência, como apêndice, a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 147/2026, que dispõe sobre o reembolso-creche, aplicando-se suas disposições de forma complementar e subsidiária.

2. 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.

CAROLINE RIOS MATOS

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Assinou eletronicamente em 29/10/2026 às 12:02:15.

LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Assinou eletronicamente em 29/10/2026 às 12:12:58.

ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Assinou eletronicamente em 29/10/2026 às 11:23:49.

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 - Indicadores.pdf (645.91 KB)
- Anexo II - Anexo II - Curva de Demanda.pdf (181.0 KB)