

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA
UNIDADE DE INTEGRIDADE/DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA/AGSUS
PROCESSO Nº 071/2023/PRES/AgSUS

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center, receptivo e ativo, realizado por agentes virtuais e humanos, fornecendo ainda uma plataforma, com infraestrutura, que integra atendimento de multimeios (Omnichannel) e módulo de gestão de atendimento, de acordo com os requisitos e diretrizes estabelecidos no presente documento.

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

2.1. Os serviços a serem prestados, incluem todos os recursos necessários à plena execução e à sua manutenção, de forma integral e contínua, incluindo planejamento, implantação, integração, adequação, desenvolvimento, elaboração de scripts, de base de conhecimento e de árvores de atendimento digital, eletrônico e virtual, gestão, recursos humanos qualificados e devidamente treinados, suporte técnico e operacional qualificado e os demais necessários ao funcionamento pleno e regular das plataformas, dos sistemas com parametrização e customização, garantindo que toda a jornada do cliente seja gerenciável, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos.

2.3. A plataforma deve garantir que toda a jornada do usuário seja identificável, gerenciável e integrada, garantindo a integralidade das informações e devendo emitir relatório com histórico de atendimento de forma personalizada e individualizada, abrangendo o assunto tratado. A plataforma também deverá possibilitar os registros e rastreamento das evidências aptas a verificar se o atendimento foi para outros níveis, além do acesso e emissão de relatórios referentes aos dados gerados em cada atendimento, incluindo todos os recursos necessários à execução e à manutenção dos serviços.

2.4. Os quantitativos estimados dos itens por serviços são os descritos com fundamento no estudo de volumetria praticado nos últimos 12 meses, registrado no quadro abaixo:

Tipos de Serviços Receptivos	Tipo de atendimento	Quantidade Mensal de atendimentos	Quantidade Total de atendimentos em 12 meses
Atendimento Receptivo	Atendimento Humano	4.953	62.918
	E-mail	1.182	36.698
	WhatsApp	2.221	13.992
	Total	8.356	113.608
Tipos de Serviços Ativos	Tipo de atendimento	Quantidade Mensal de atendimentos	Quantidade Total de atendimentos em 12 meses
Atendimento Ativo	E-mail	16.625,50	199.506
	WhatsApp	3.723,08	44.677
	Total	20.349	244.183

2.5. Considerando a vigência da nova redação da Lei 13.958/2019, que ampliou as competências da CONTRATADA, incorporando novos serviços e gerando impacto no volume de atendimentos receptivos e ativos, importa ter como consequência um incremento nos números totais de atendimento.

2.6. A contratação, em razão da previsão do aumento dos atendimentos, estima um quantitativo descrito no quadro abaixo:

Tipos de Serviços Receptivos	Tipo de atendimento	Quantidade Mensal de atendimentos Estimados	Quantidade Total de atendimentos Estimados em 12 meses
Atendimento Receptivo	Atendimento Humano	6.191	78.647
	E-mail	1.477	45.872
	WhatsApp	2.776	17.490
	Total	10.445	142.010
Tipos de Serviços Ativos	Tipo de atendimento	Quantidade Mensal de atendimentos	Quantidade Total de atendimentos em 12 meses
Atendimento Ativo	E-mail	20.782	249.382
	WhatsApp	4.654	55.846
	Total	25.436	305.229

2.7 Para a execução dos serviços de que se trata esse objeto a Contratada deve disponibilizar funcionários qualificados, escalonados de acordo com a necessidade de atendimentos, observados os dias e horários de funcionamento, obedecendo a legislação trabalhista.

2.8 A proporção mínima de profissionais para o atendimento é:

Posto	Quantidade de Postos de Atendimento
Coordenador(a) de Operação	01
Supervisor(a) de Operação	02
Monitor (a) de Operação	01

Analista de Treinamento e Base de Conhecimento	01
Analista de Retaguarda	01
Operador(a) Multimídia	16

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Considerando os termos do art. 6º, inciso V, da Resolução n.º 03, de 15 de outubro de 2021, que dispõe sobre o Regulamento das licitações, compras e contratações da Adaps, o serviço está enquadrado entre os considerados serviços comuns, caracterizados como aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos, por práticas usuais de mercado.

3.2. Considerando o enquadramento acima, e de modo a cumprir as determinações do aludido Regulamento, o procedimento licitatório será realizado na modalidade Pregão, na forma eletrônica.

4. JUSTIFICATIVA

4.1. A contratação dos serviços se justifica pela necessidade de melhor atender ao público a que a Agência se destina, dentre profissionais de acordo com suas finalidades legais e institucionais, com o intuito de realizar um atendimento de excelência, diminuir o tempo de espera de ligações e respostas, a fim de contemplar um maior número de contatos e manifestações, além de fazer a gestão eficaz dos canais de comunicação.

4.2. A contratação desse serviço objetiva o alcance e a satisfação do público que acessa os canais de comunicação da agência com a resolução dos seus questionamentos em tempo oportuno. Dessa forma, constatou-se que a adesão às novas tecnologias baseadas em um primeiro nível de atendimento virtual representaria uma opção mais eficaz, aliada à redução de custos e à automação dos canais de atendimento.

4.3. Além de humanizar a interface do público que acessa os canais de comunicação da Agência, os agentes virtuais colaboram com os atendentes humanos, impactando em uma redução na quantidade de atendentes para constituir a Central de Atendimento.

4.4. As centrais de atendimento são ferramentas práticas, ágeis, eficientes, acessíveis ao público em geral e de baixo custo para a instituição, considerando o grande alcance que elas podem proporcionar, sendo considerada uma solução importante à comunicação com a Agência.

4.5. Assim, a concentração dos serviços em uma central única de atendimento é uma estratégia que tem por objetivo específico promover a melhoria na gestão dos canais de comunicação, aprimorando os seguintes aspectos:

- a) Excelência no atendimento;
- b) Foco no usuário;

- c) Maior acessibilidade;
- d) Integração e compartilhamento informacional;
- e) Ganho de escala, em decorrência da centralização;
- f) Melhor aproveitamento dos recursos tecnológicos;
- g) Controle de qualidade de todos os atendimentos;
- h) Mapeamento de todas as demandas recepcionadas no atendimento;
- i) Repositório centralizado projetado para armazenar, processar e proteger uma grande quantidade de dados;
- j) Índices de satisfação dos cidadãos atendidos em tempo real;
- k) Fortalecimento da imagem institucional, disponibilizando um serviço de alta qualidade e desempenho;
- l) Maior controle financeiro com diminuição dos gastos;
- m) Maior eficiência na solução dos problemas apresentados;
- n) Eliminação de esforços duplicados;
- o) Multiplicidade de canais de atendimento com alta tecnologia e integração;
- p) Evolução das melhorias com a automação de procedimentos;
- q) As informações gerenciais desses serviços contribuem para as tomadas de decisões estratégicas da Agência.

4.6 A contratação de empresa especializada na operação de serviços de Contact Center no modelo Omnichannel, compostos de métodos e processos de gestão alinhados às melhores práticas do mercado e que utilizam de tecnologias atualizadas, permite o efetivo controle, geração e extração de informações gerenciais para a tomada de decisões e para um atendimento de qualidade, garantindo a excelência pela qual preza a Agência.

5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

5.1. Esta contratação deverá compreender os serviços de Contact Center, com adoção de plataforma de integração multimeios (Omnichannel) e módulo de gestão de atendimento.

5.2. A plataforma multimeios integrada (Omnichannel), deverá realizar a agregação de informações dos canais de comunicação para que seja realizada a gestão integrada de todas as formas de contato, sejam elas ativas ou receptivas, com identificação, rastreabilidade e emissão de relatório consolidado dos contatos por usuário.

5.2.1 A chave de rastreabilidade será baseada no CPF do usuário, que será registrado durante o primeiro contato ou fornecido pela URA no caso de ligações, permitindo que, quando o atendimento for transferido para um atendente humano, as interações anteriores do usuário sejam prontamente identificadas.

5.2.2 Isso garantirá o acompanhamento contínuo das demandas tratadas, permitindo que o atendente verifique se uma demanda já está em atendimento com a área técnica e ofereça um suporte mais eficaz.

5.2.3 Além disso, a plataforma deve permitir o monitoramento em tempo real das interações, incluindo assunto, data, hora e gravação, desde o contato inicial até a última resposta ao usuário, garantindo a rastreabilidade dos contatos efetuados em dias e horários distintos.

5.3. O sistema utilizado deve possuir perfil pela CONTRATANTE de monitoramento em tempo real e de auditoria, devendo ser disponibilizado acesso aos fiscais do contrato da agência, bem como deve ter dados em dashboards e possibilitar a emissão de relatórios gerenciais e customizáveis admitindo gravação de arquivo que preserve a integridade das informações.

5.3.1. Todas as entradas de atendimento, por qualquer canal de comunicação, exceto pelo formulário de solicitação de atendimento que será disponibilizado pela própria agência em seu sítio institucional, deverão ser comunicadas via serviços de API para a Agência no intuito de criar registros e estatísticas para monitoramento das solicitações.

5.3.2. A Agência dispõe de formulário de solicitação de atendimento em seu site. Apenas para qualquer atendimento iniciado por este canal, a CONTRATADA deverá estar apta a receber os dados através de serviços API e seguir normalmente seu fluxo de atendimento (incluindo a capacidade de identificação e rastreabilidade de cada atendimento).

5.4. A empresa deverá contar com sistema de práticas modernas de Workflow, propiciando o gerenciamento da força de trabalho, o gerenciamento das chamadas, dos atendimentos de e-mails e mensagens, a gravação de tela e de voz, gerando relatórios individualizados por usuário, quantitativos e qualitativos customizados e detalhados, que devem ser extraídos diretamente do sistema em formato seguro, mantendo a integridade da informação.

5.5. O sistema deverá assegurar a informação de identificação, tipo de atendimento, registrar todas as interações, assegurando que, a partir do momento em que um protocolo é criado, independente do Canal de Atendimento pelo qual tenha sido solicitado, ele seja convertido em um novo chamado ou referenciado a um chamado já existente.

5.6. O serviço de telefonia deve ser integrado à plataforma multicanal e ao módulo de gestão de atendimento, com utilização de número 0800 de amplitude nacional, com alto grau de personalização para demonstrar a excelência no relacionamento da Agência com seus usuários.

5.7. TELEATENDIMENTO RECEPTIVO

5.7.1 - Consiste nos chamados recepcionados no Contact Center da Agência, com atendimento eletrônico e humano.

5.7.2 - Os atendimentos devem ser iniciados por meio eletrônico via Unidade de Resposta Audível - URA, e poderá ser transferido a qualquer tempo para o atendimento humano a depender da necessidade do demandante.

5.8. ATENDIMENTO HUMANO

5.8.1. Consiste nos atendimentos, por meio humano, com o objetivo de prestar informações, esclarecer dúvidas sobre ações da Agência e realizar registro de manifestações da Ouvidoria.

5.8.2. A prestação dos serviços de atendimento receptivo envolve:

5.8.2.1 Destinação de equipe devidamente capacitada para a realização de atendimentos de multimeios, registro de informações e manifestações de Ouvidoria, obedecendo os procedimentos padrões, consultando o script de atendimento, base de conhecimento, sites, sistemas e banco de dados disponibilizados;

5.8.2.2. Prestar um atendimento cortês, humanizado e com foco no atendimento de todas as dúvidas/solicitações apresentadas;

5.8.2.3. Registrar, executar um primeiro nível de atendimento e encaminhar para outros níveis de atendimentos a demanda que não houver possibilidade de resposta através de script, consulta de sistemas, base de conhecimento e de dados, ou que seja solicitada pelos usuários o registro;

- a) A CONTRATANTE disponibilizará para a CONTRATADA uma solução para resolução de determinadas demandas (a exemplo de ajustes de cadastros, validação de documentos, sem prejuízo de outros que entender pertinentes).

5.9 O atendimento receptivo se divide em: atendimento Generalista, atendimento Especialista e de Ouvidoria.

- a) Célula Generalista: Teleatendimento Receptivo aos(às) médicos bolsistas, tutores e população em geral;
- b) Célula Especialista: Teleatendimento Receptivo aos(às) aos gestores e de Articulação com os DSEIS;
- c) Ouvidoria: Teleatendimento Receptivo para o registro de manifestações de Ouvidoria.

5.9.1 Outras células poderão ser criadas ou excluídas de acordo com a necessidade da CONTRATADA ou da CONTRATANTE, e submetidas à validação.

5.10. ATENDIMENTO ELETRÔNICO

5.10.1 Consiste na execução de serviços de teleatendimento receptivo de ligações de forma eletrônica por meio da Unidade de Resposta Audível – URA, através de menu, com linguagem natural e com inteligência artificial, que deverão ficar disponíveis 24 horas por dia, todos os dias da semana, de modo ininterrupto, inclusive em feriados nacionais.

5.10.2 As opções de acesso que serão inseridas nessa ferramenta serão posteriormente definidas pela Agência, sendo necessária a flexibilidade de sua programação para se adaptar às necessidades de comunicação.

5.10.3. A CONTRATADA deverá assegurar 99% de disponibilidade de utilização da Unidade de Resposta Audível - URA e prover a rastreabilidade de 100% das chamadas atendidas, finalizadas na própria URA ou transferidas para o Distribuidor Automático de Chamadas – DAC;

5.10.4. A CONTRATADA deverá propor implantação de serviços de autoatendimento na URA, devendo a Agência analisar e validar para desenvolvimento e implantação.

5.11. ATENDIMENTO MULTIMEIOS

5.11.1. Consiste na execução dos serviços de atendimento por múltiplos meios, com atendimento humano e eletrônico, sendo que o atendimento eletrônico deverá ser realizado por bot com Inteligência Artificial utilizando Inteligência Cognitiva.

5.11.2. Os atendimentos poderão ser iniciados por um dos diversos meios disponíveis: e-mail, formulário eletrônico (disponibilizado no site institucional da Agência), telefone, chat, chatbot, carta, atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, assistente virtual com suporte de acessibilidade, atendimento humano, eletrônico e com Inteligência Artificial utilizando Inteligência Cognitiva).

5.11.3. A acessibilidade por parte dos(as) cidadãos(ãs) com deficiência auditiva no atendimento receptivo por serviço de mensageria instantânea se dará por meio de vídeo chamada online, consistindo no diálogo estabelecido entre cidadão(ã) e atendente, iniciado pelo primeiro, por meio de troca de mensagens (interação) em Libras.

5.11.4. Este canal de atendimento será de exclusividade de cidadãos(ãs) com deficiência auditiva previamente identificados e autorizados pela CONTRATANTE para comunicação estrita na linguagem de Libras. Atualmente esse tipo de comunicação é ofertado no atendimento via aplicativo de mensagens instantâneas.

5.11.5. A CONTRATADA deverá propor a implantação de novos canais de atendimento, com prioridades, serviços de autoatendimento e/ou eletrônicos, devendo a Agência analisar e validar para desenvolvimento e implantação.

5.11.6 . Poderão ser implantadas outras formas/canais de atendimento conforme seja solicitado pela CONTRATANTE.

5.11.7. A CONTRATADA deverá produzir relatórios, por tipo/canal de atendimento, categoria de atendimento, entre outros, de acordo com a solicitação da CONTRATANTE.

6.0. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO ATIVO

6.1. Consiste no contato realizado pelo Contact Center, utilizando o atendimento humano e eletrônico, mediante demanda da CONTRATANTE, para divulgação de campanha da Agência, realização de pesquisas sobre os seus serviços, emissão de orientações aos usuários e aos profissionais vinculados à Agência, interação para validação de dados e cadastro de usuários em sistemas internos, sendo previamente informada à CONTRATADA a forma de divulgação e de contato por meio eletrônico, virtual, humano ou híbrido.

6.2. Será realizado em dias e horários específicos, normalmente das 08:00 às 18:00 de segunda-feira a sexta-feira, de forma a não prejudicar os níveis de serviços contratados, conforme orientações da ABT (Associação Brasileira de Telemarketing) e observado o Código de Ética do PROBARE – Programa De Autorregulamentação do Setor de Relacionamento , em sua última versão divulgada pela ABT, conforme necessidade da CONTRATANTE, por meio de linhas telefônicas da CONTRATADA.

6.3. Será disponibilizado acesso à CONTRATADA o e-mail institucional da Agência e demais acessos a canais e sistemas necessários à operacionalização do Contact Center.

6.4. A CONTRATADA terá até 24 horas para início do ativo.

7.0. ATIVO DE MENSAGENS DE TEXTO – Short Message Service/SMS.

7.1. Consiste no envio de mensagem de texto para os telefones móveis dos médicos, gestores(as) e usuários que executam ou utilizam das políticas e ações coordenadas pelo Agência, visando uma comunicação ágil e rápida

7.2. Este serviço estará também disponível para retorno de demandas da Ouvidoria.

7.3. A CONTRATADA deverá:

- a) permitir a rastreabilidade de mensagens enviadas, ou seja, verificar o status de cada mensagem permitindo, inclusive, a identificação do motivo do não envio.
- b) permitir o envio de links.
- c) cobertura em todo o território nacional.

7.4. A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por SMS, disponibilizar à Agência relatórios gerenciais detalhados contendo os dados do destinatário, número de telefone, confirmação de entrega, mensagens de erro que impeça a entrega da mensagem, respostas enviadas (nos casos em que couber), bem como a qualidade do mailing utilizado.

7.5. Deverá ser possível obter relatórios contendo confirmação de leitura do SMS.

7.6. A CONTRATADA deverá utilizar short code específico para à Agência, de forma a ficar clara a origem das mensagens e evitar fraudes com o nome da Agência.

7.7. Formas de acionamento:

7.7.1. O serviço de envio e recebimento de SMS deverá ser acionado através de diferentes formas que incluam minimamente:

- a) Acionamento através de uma API (Application Programming Interface) ou webservice de comunicação.
- b) Acionamento através de uma interface Short Message Peer-to-Peer - SMPP.

8. ATIVO DE MENSAGENS DE VOZ – Voice Message.

8.1. Consiste no contato realizado pelo Contact Center, de forma eletrônica por meio de mensagem de voz via ligação, para um público alvo, com o objetivo de disseminar informação, realizar pesquisa ou qualquer outra necessidade da CONTRATANTE.

8.2. Este serviço estará também disponível para retorno de demandas da Ouvidoria.

8.3. A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por mensagem de voz, disponibilizar à Agência relatórios gerenciais detalhados contendo, no mínimo:

- a) os dados do destinatário e número de telefone;
- b) confirmação de entrega/completude da chamada;
- c) confirmação de escuta da mensagem;

- d) nos casos de ativos em que foram realizados questionamentos ao(à) destinatário(a) da ligação, a(s) resposta(s) fornecida por ele(a);
- e) mensagens de erro que impeça a entrega da mensagem;
- f) qualidade do mailing utilizado.

8.4. A CONTRATADA deverá utilizar número telefônico específico para à Agência, de forma a ficar clara a origem das mensagens e evitar fraudes com o nome da Agência.

9.0. MALA DIRETA (ATIVO POR E-MAIL)

9.1. Consiste no contato realizado pelo Contact Center, por e-mail, para um público alvo, com o objetivo de disseminar informação, realizar pesquisa ou qualquer outra necessidade da CONTRATANTE.

9.2. Deverá ser possível o envio de mensagens em massa, assim como para um único destinatário.

9.3. O serviço deverá ser executado a partir da solicitação formal.

9.4. Deverá ser possível executar mais de uma campanha simultaneamente.

9.5. Todos os contatos realizados deverão ser devidamente registrados no Sistema disponibilizado pela CONTRATADA, especificando cada assunto abordado, bem como o resultado alcançado.

9.6. A ferramenta deverá possibilitar envio de anexo nos diversos formatos JPG, PDF.

9.7. A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por mala direta, disponibilizar à Agência relatórios gerenciais detalhados contendo o número de e-mails e lotes enviados, confirmação de entrega, mensagens de erro que impeça a entrega da mensagem, bem como a qualidade do mailing utilizado.

9.8. Deverá ser possível obter relatórios contendo confirmação de leitura dos e-mails.

10.0. ATIVO VIA WHATSAPP

10.1. Consiste no contato realizado pelo Contact Center, via Whatsapp, para um público alvo, com o objetivo de disseminar informação, realizar pesquisa ou qualquer outra necessidade da CONTRATANTE.

10.2. O serviço deverá ser realizado mediante solicitação formal;

10.3. Deverá ser possível o envio de mensagens em massa, assim como para um único destinatário.

10.4. Todos os contatos realizados deverão ser devidamente registrados no Sistema disponibilizado pela CONTRATADA, especificando cada assunto abordado, bem como o resultado alcançado.

11. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

11.1. É o recurso empregado a fim de mensurar o nível dos serviços prestados, tendo por base a manifestação do usuário/cliente. A parametrização da pesquisa de satisfação é de responsabilidade da CONTRATANTE nos seguintes termos:

- a) A Pesquisa de Satisfação deverá propiciar, dentre outros, uma avaliação global da satisfação para com os canais de atendimento disponibilizados (aspectos de eficiência e funcionalidade), bem como a identificação dos canais de maior e menor eficiência no atendimento ao cliente;
- b) Pesquisa será executada rotineiramente ao final dos atendimentos, estando a cargo da CONTRATADA submeter à validação da Agência seus aspectos metodológicos, questões avaliativas, definição de amostragem, dentre outros;

12. SISTEMÁTICA DE ATENDIMENTO

12.1. ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL

12.1.2. Atendimento focado em resolver o problema no primeiro contato do usuário (por um dos meios disponibilizados). O intuito deste nível de atendimento é utilizar ferramentas como scripts, aplicativos, treinamentos, e encerrar o atendimento sem a necessidade de transferir o atendimento a outro profissional/nível.

12.1.3. Esse atendimento será dividido em Células, podendo haver modificação e/ou criação de novas células, mediante solicitação da CONTRATANTE, a exemplo das abaixo indicadas:

- a) **Generalista:** Teleatendimento receptivo aos médicos(as) bolsistas, médicos(as) tutores e população em geral.
- b) **Especialista:** Teleatendimento receptivo aos gestores(as) municipais, estaduais e colaboradores da Saúde Indígena.
- c) **Ouvidoria:** Teleatendimento para registro de manifestações exclusivas da Ouvidoria.
- d) **Ativo:** Teleatendimento de ativos nos diversos meios de comunicação.
- e) **Multimeios:** Teleatendimento por meio de whatsapp, formulário eletrônico, e-mail, chat, App e demais meios de comunicação que a CONTRATANTE venha a definir.
- f) **Help Desk:** Suporte remoto aos profissionais vinculados à Agência quanto aos sistemas de informações.

12.2. ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL

12.2.1. Consiste no apoio à gestão e à retaguarda ao atendimento prestado pelo 1º nível que deverá ser realizado pelos(as) **analistas de retaguarda** que darão suporte à Agência.

12.2.2. Todo atendimento não concluído pelo 1º nível deve ser encaminhado para a equipe de 2º nível por meio da ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA. A equipe de 2º nível será responsável pela realização de pesquisas mais detalhadas sobre o assunto demandado, analisando a classificação e descrição inserida no sistema e entrará em contato, se assim julgar adequado, com as áreas técnicas da agência (3º nível) para obter

as informações necessárias através de sistema da agência ou disponibilizado pela CONTRATADA.

12.3. ATENDIMENTO DE 3º NÍVEL

12.3.1. O atendimento de 3º nível corresponde ao suporte prestado pelos profissionais das áreas técnicas da Agência, no que diz respeito ao repasse das informações necessárias para respostas das demandas e tratativas de manifestações, inclusive as da Ouvidoria.

12.3.2. Todo atendimento não concluído pelo 2º nível deve ser encaminhado para a equipe de 3º nível por meio de BPM ou ferramenta informatizada disponibilizada pela CONTRATADA. A equipe de 3º nível será a responsável pelo esclarecimento das informações necessárias para conclusão das demandas/manifestações. Importante ressaltar que informações básicas de scripts, aplicativos, treinamentos disponibilizadas no Atendimento de 1º Nível não podem chegar nesse nível, sob risco de comprometer o trabalho de especialistas da Agência com questões básicas.

12.3.3. O atendimento de 3º nível ocorrerá dentro do horário de expediente da Agência, ou seja de 08h às 18h.

13. ATENDIMENTO DE OUVIDORIA

13.1. A prestação dos serviços especializados de Ouvidoria compreende o registro e o atendimento, nos prazos estabelecidos na legislação vigente, das reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações de simplificação e de providências, provendo os esclarecimentos que se fizerem necessários, bem como realizando o encaminhamento das manifestações que não tiverem solução imediata ou que necessitem de conhecimento e de adoção de providências por parte das áreas técnicas da Agência.

13.2. Os serviços especializados da Ouvidoria da Agência compreendem, ainda, promover ações para assegurar a preservação de aspectos éticos, de privacidade e de confidencialidade em todas as etapas do processamento das manifestações.

14. DO VALOR ESTIMADO E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. O valor estimado será de R\$ 1.359.221,52 (um milhão, trezentos e cinquenta e nove mil, duzentos e vinte e um reais e cinquenta e dois centavos).

14.2. Os recursos necessários ao custeio dos serviços de que trata este Termo de Referência correrão à conta do Orçamento da Agência, de acordo com a classificação da unidade específica.

15. PRAZOS E EXECUÇÃO CONTRATUAL

15.1. A Agência possui compromisso permanente com a integridade, com a ética e com a transparência nas relações entre as partes contratadas, não tolerando qualquer ato de fraude, corrupção ou lavagem de dinheiro. Esses princípios têm por finalidade preservar a boa imagem e a credibilidade da Agência junto à sociedade nacional e internacional, por essa razão, realizamos a análise de integridade para a habilitação das licitantes.

15.2. Os serviços contratados serão prestados na Central de Atendimento própria da CONTRATADA, em território Nacional, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE, a gestão e a fiscalização do contrato.

15.3. Os serviços de atendimento humano (Atendimento ativo, receptivo e de retorno de chamadas de telefonia, ativo e receptivo de mensagens, WhatsApp, Telegram, Redes Sociais, e-mails, chats, pesquisas, formulários eletrônicos deverão ser disponibilizados de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

15.4. Os serviços digitais (Receptivo Eletrônico - URA, agentes virtuais inteligentes, chatbot para os portais de atendimento, e-mails, formulários eletrônicos, aplicativos, mensageria) deverão ser disponibilizados em regime de 24x7, sem interrupções (segunda a domingo).

15.5. Atendimento e registro de solicitações, cadastramento/atualização de informações dos solicitantes advindas de multicanais, pedidos de informações, solicitação de registro de chamados de suporte técnico, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários, de acordo com os roteiros e fluxos de trabalho desenvolvidos pela a CONTRATADA e com validação da CONTRATANTE, com interação direta entre usuário e atendentes humanos ou usuário e atendente virtual; e

15.6. Atendimento imediato da demanda (no que couber) ou devido encaminhamento a outros níveis de atendimento para o devido tratamento e solução das ocorrências não atendidas de imediato, cujos procedimentos não constem em base de conhecimento, roteiros de atendimento, ou seja, é recomendado o repasse às áreas competentes, compreendidas como o atendimento da Agência, para o devido tratamento e solução.

15.7. É responsabilidade da CONTRATANTE informar previamente à CONTRATADA em um prazo mínimo de 05 (cinco) dias corridos sobre eventuais períodos de sazonalidades, bem como mudança nos horários e dias de atendimento.

15.8. O 1º e 2º nível de atendimento executarão procedimentos e scripts previamente estabelecidos pela CONTRATADA e validados junto à CONTRATANTE, em conformidade com as necessidades dos atendimentos e poderão abarcar realização de orientações técnicas.

15.9. No entanto, questões mais aprofundadas que requeiram conhecimento técnico específico/complexo/perito serão encaminhadas pelo Contact Center, por meio de ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA, para o atendimento pelas áreas técnicas da Agência, a quem caberá realizá-lo de acordo com os parâmetros de níveis de prioridade e tempo de resposta a serem estabelecidos posteriormente.

15.10. Para a prestação dos serviços realizados por meio de agentes virtuais e humanos do Contact Center, com integração e estruturação omnichannel, por multicanais, serão disponibilizados à CONTRATADA os acessos aos meios de comunicação da Agência, tais como:

- a) Portal de Médicos e Gestores (Aplicativo de Canal Direto, Plataforma Senior, Colabbe, Plataformas do site da Agência e outras plataformas institucionais);
- b) E-mail: Meio utilizado para recebimento e envio de respostas das demandas apresentadas à Agência;

- c) Fale Conosco: Meio disponibilizado no sítio da Agência para registro de sugestões e solicitações;
- d) Base com os contatos para mensageria: dados disponibilizados para envio e recebimento de mensagens (por exemplo: SMS, RCS, Weblink, Whatsapp, Telegram, e-mails e assemelhados);
- e) Acesso para programação de ChatBots: a ser disponibilizado nos Portais da Agência, em ambiente restrito, para registro on-line de solicitações e esclarecimentos, com interação direta entre o usuário e o atendente virtual.

16. DA IMPLANTAÇÃO DA OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS

16.1. A etapa de implantação compreende na disponibilização/instalação de toda a infraestrutura física e tecnológica (em serviço de nuvem adquirido e gerenciado pela própria CONTRATADA), além dos recursos humanos do Contact Center e customização da plataforma, integrando ao ambiente da Agência (quando necessário conforme especificado neste documento)

16.2. A CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data da assinatura do contrato, para efetuar a implantação e iniciar a operação dos serviços da Agência.

16.3. Não será remunerado à CONTRATADA, o período destinado à implantação dos serviços. Assim, somente poderão ser faturados os serviços prestados a partir do aceite final da entrega da solução completa, conforme estabelecido neste Termo de Referência e anexos.

16.4. A CONTRATADA terá 15 (quinze) dias corridos, da data de assinatura do contrato, para apresentar a Agência, para conhecimento, aprovação e futuro acompanhamento, o projeto de implantação da contemplando os seguintes itens:

- a) Apresentação da mão de obra, incluindo: quantitativo, qualificação profissional (certificados etc.), currículos dos profissionais, de acordo com o perfil descrito neste Termo de Referência, e comprovação de escolaridade, com diploma reconhecido pelo MEC, de acordo com a ocupação;
- b) Apresentação do cronograma de treinamento, incluindo: técnicas de atendimento, treinamento acerca dos serviços, ações, projetos e políticas da Agência, treinamento quanto à utilização das ferramentas disponibilizadas pela CONTRATADA, bem como dos sistemas de informações utilizados para a prestação do atendimento;
- c) Detalhamento completo da arquitetura das soluções tecnológicas que serão utilizadas no Contact Center, incluindo todos os equipamentos tecnológicos e suas especificações técnicas; detalhamento da infraestrutura operacional do 1º e 2º nível de atendimento; descrição da plataforma de comunicação de voz, incluindo: topologia da plataforma, Distribuidor Automático de Chamadas - DAC, Unidade de Resposta Audível - URA, Sistema de Gerenciamento de Chamadas e da Força de Trabalho, Sistema de Gravação de Voz, aparelhos telefônicos e headsets;

17. DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

17.1. Os serviços prestados pela equipe de Contact Center devem assegurar os níveis de qualidade, a integração entre os serviços e as áreas técnicas responsáveis da Agência.

17.2. Os horários de funcionamento do atendimento por tipo de serviço:

- a) **Atendimento Eletrônico - Ura, ChatBot, Redes Sociais, Whatsapp e Telegram:** 24 horas, todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados.
- b) **Atendimento Humano Receptivo:** funcionará das 08:00 às 20:00, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados. Esse horário pode ser alterado a critério da CONTRATANTE.
- c) **Teleatendimento Ativo:** Será realizado em dias e horários específicos, normalmente das 08:00 às 18:00 de segunda-feira a sexta-feira, de forma a não prejudicar os níveis de serviços contratados;

17.3. Para a execução dos serviços de que trata este Termo de Referência, a Contratada deverá disponibilizar funcionários com as características indicadas no item 19, escalonados de acordo com a necessidade de atendimento, baseado nos estudos de dimensionamento, observado os dias e horários de funcionamento, obedecendo à legislação trabalhista.

17.4. Será de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de equipe reserva para substituição imediata dos funcionários, em caso de demissões, substituições, faltas, férias, licenças e outros afastamentos temporários, visando a manutenção da capacidade mínima de atendimento exigida pela CONTRATANTE, de modo a evitar prejuízos.

17.5. Nos casos de ausências não programadas, como faltas e demissões sem cumprimento de aviso prévio, a CONTRATADA deverá disponibilizar substituto em até 24h a contar da comunicação de ausência.

18. GESTÃO DE PESSOAS

18.1. A quantidade das posições de atendimento será determinada pela CONTRATADA levando-se em conta a Volumetria apresentada.

18.2. O recrutamento e seleção dos profissionais serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, que deverá exigir o perfil profissional mínimo apresentado neste Termo de Referência.

18.3. Os candidatos selecionados deverão ser aprovados em exames foniátrico e audiométrico para que sejam considerados aptos para a função de atendimento telefônico.

18.4. A CONTRATADA deverá comprovar à CONTRATANTE, no prazo de até 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato, ou toda vez que ocorrer novas contratações e substituições, a adequação dos perfis exigidos dos profissionais alocados, de acordo com o estabelecido neste TR.

18.5. As qualificações dos profissionais exigidas no item 19 são de extrema importância para a execução dos serviços apontados no objeto deste Termo de Referência e foram definidas em observância ao cumprimento das atividades que serão executadas por cada profissional, visando à excelência na qualidade do atendimento prestado pela CONTRATADA.

18.6. Em caso de não atendimento aos padrões de qualidade mínimos exigidos ou na hipótese do colaborador apresentar desempenho abaixo do esperado pela Agência, a CONTRATADA se compromete a proceder com a substituição, no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis.

18.7. Todas as ausências dos colaboradores, por qualquer motivo, deverão ser substituídas por profissionais treinados e qualificados pela CONTRATADA visando a continuidade e a qualidade dos serviços prestados, bem como a manutenção da produtividade, no prazo de até 24 horas.

18.8. Caso algum dos colaboradores contratados pela empresa, não trate com cordialidade os demais profissionais da Agência ou da CONTRATADA, bem como os(as) demandantes da Agência, será a CONTRATADA notificada sobre o fato, devendo tomar providências necessárias para a solução em até 5 (cinco) dias úteis após sinalização do fato.

18.9. Todos os profissionais que prestarão serviços para a Agência, deverão ter celebrado contratos de trabalho, não sendo permitida a disponibilização de estagiários para a prestação dos serviços.

18.20. A CONTRATADA deverá desenvolver e gerir Política de Gestão de Pessoas que tenha como objetivo criar clima de harmonia e de motivação no ambiente de trabalho, de modo a garantir a qualidade da prestação dos serviços contratados e melhorar a qualidade de vida no trabalho.

18.21. Com o intuito de garantir a continuidade e qualidade dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá incentivar a permanência dos profissionais que efetivamente apresentam bons resultados.

18.22. A contratação de pessoas com deficiência (PCD) deverá respeitar a cota estabelecida no art. 93 da Lei 8.213 de 24 de julho de 1991.

18.23. A CONTRATADA deverá assegurar aos funcionários que prestam serviços para a Agência o cumprimento da legislação no que diz respeito às atividades de exercícios/atividades laborais .

18.24. A CONTRATADA deve contratar em seu nome e manter sob sua responsabilidade todos os colaboradores (1º e 2º níveis) que prestarão os serviços, não cabendo à Agência nenhuma responsabilidade solidária ou subsidiária na relação trabalhista com os referidos colaboradores.

19.0. PERFIL/COMPETÊNCIAS/ATRIBUIÇÕES MÍNIMAS

Coordenador(a) de Operação

Perfil	<p>Ensino superior completo, preferencialmente com pós-graduação nas áreas: gestão de empresas, administração ou gestão de pessoas.</p> <p>Possuir experiência de no mínimo seis meses na função de gerente ou coordenador na área de Contact Center devidamente comprovada em Carteira de Trabalho (CTPS) ou declaração do empregador, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que a AGSUS possa diligenciar, caso julgue necessário;</p>
--------	---

	<p>Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita; Conhecimentos de tecnologia e habilidade para execução e análise de relatórios em planilhas, amplo conhecimento de técnicas de gerenciamento e de métricas de ambiente de Contact Center; Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas, contratos, liderança, habilidade de gerenciar e de administrar conflitos.</p>
Principais Atribuições	<p>Responder sobre a execução dos serviços contratados, garantindo as entregas e qualidade dos mesmos;</p> <p>Auxiliar no planejamento dos serviços e rotina da operação;</p> <p>Acompanhar e analisar os indicadores de performance da operação, gerenciando os resultados e a qualidade dos serviços prestados;</p> <p>Auxiliar no dimensionamento de equipe, alocando recursos, controlando as ausências (horários de almoço, férias, atestados médicos e ausências não programadas), garantindo a devida substituição de profissionais ausentes ;</p> <p>Definir ações visando manter o nível de qualidade das informações prestadas de forma que garanta uma comunicação tempestiva, esclarecendo as dúvidas dos staffs e operadores;</p> <p>Acompanhar a performance dos operadores, inclusive por meio de monitoria dos atendimentos realizados;</p> <p>Prestar informações sobre os monitoramentos efetuados pela supervisão e pela equipe de qualidade;</p> <p>Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços;</p> <p>Sinalizar a Gestão da Agência ocorrências dos atendimentos;</p> <p>Efetuar, em conjunto com a monitoria e supervisão, o planejamento e garantir a execução de treinamentos da equipe, sejam com foco nos novos colaboradores ou de reciclagem dos profissionais que já compõem o quadro.</p> <p>Participar de reunião com a Agência;</p>

Supervisor de Operação

Perfil	<p>Ensino superior completo, preferencialmente, com formação em gestão de pessoas;</p> <p>Possuir conhecimento em supervisão de Contact Center de no mínimo 6 meses;</p> <p>Conhecimento intermediário de informática;</p> <p>Habilidade em gestão de conflitos, de relações interpessoais e de desenvolvimento de clima organizacional;</p> <p>Conhecimento de indicadores e métricas de operacionais;</p> <p>Gestão emocional para lidar com situações de fugam da rotina de trabalho;</p> <p>Capacidade de comunicar-se corretamente na linguagem falada e escrita.</p> <p>Dinamismo na busca de soluções visando a melhoria contínua da qualidade dos serviços.</p>
Principais Atribuições	<p>Acompanhamento diário dos atendimentos, com vistas a melhoria e correção de processos;</p> <p>Esclarecer dúvidas de processos, produtos e rotina dos operadores;</p>

	<p>Preenchimento diário do registro de bordo da rotina da operação; Aplicar feedback aos operadores; Monitorar os atendimentos mantidos entre os operadores e usuários, intervindo quando julgar necessário; Realizar capacitação de novos colaboradores, assim como, treinamentos de rotina; Fazer o acompanhamento de execução de atendimentos ativo, com foco no cumprimento de entregas e prazos; Construção de clima organizacional, estabelecendo ações motivacionais para alcance de cumprimento de metas; Desenvolvimento e acompanhamento da avaliação de desempenho de sua equipe, no âmbito operacional e comportamental;</p>
--	--

Monitor de Operação

<p>Perfil</p>	<p>Ensino superior completo, preferencialmente, com formação em gestão de qualidade; Possuir conhecimento em monitoria de Contact Center de no mínimo 6 meses; Conhecimento intermediário de informática; Habilidade em gestão de conflitos, de relações interpessoais e de desenvolvimento de clima organizacional; Conhecimento de indicadores e métricas operacionais; Proatividade na busca de soluções; Conhecimento de métodos, processos e ferramentas de gestão da qualidade, focadas para a área de Contact Center; Capacidade de concentração e escuta ativa; Ser capaz de comunicar-se corretamente em linguagem escrita e falada; Gestão emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam à sua rotina de trabalho; Criatividade no desenvolvimento de ações de qualidade visando a melhoria dos processos.</p>
<p>Principais Atribuições</p>	<p>Auditar atendimentos realizados entre os clientes e os operadores, em todos os canais de atendimento; Aplicar feedbacks tempestivos aos operadores, conjuntamente com os supervisores, com o foco na melhoria contínua do atendimento, alinhando os procedimentos não conformes; Monitorar os atendimentos qualificados pelos clientes como insatisfatório na pesquisa de satisfação; Promover ações com foco em melhorias e alcance dos indicadores de qualidade nos níveis contratados; Realizar levantamento de melhorias de processos, necessidade de treinamento e inclusões de informações na Base de Conhecimento; Preencher as avaliações de qualidade de atendimento; Participação nas reuniões de calibragem/alinhamento; Elaborar relatório de qualidade dos operadores monitorados; Aplicar treinamentos de melhorias de qualidade e produto sempre que se</p>

	fizer necessário.
--	-------------------

Analista de Treinamento e Base de Conhecimento

Perfil	<p>Ensino superior completo preferencialmente nas áreas de Gestão de Pessoas, Pedagogia ou Psicologia;</p> <p>Experiência mínima de 6 meses em aplicação de treinamento;</p> <p>Conhecimento intermediário em ferramentas de estruturação e disponibilização de treinamentos tanto em ambiente presencial como EAD;</p> <p>Amplo domínio em ferramentas de microinformática;</p> <p>Habilidades de organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;</p> <p>Habilidade em atividade de motivação, didática e estruturação de metodologias que auxiliem no aprendizado;</p> <p>Gestão emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam à sua rotina de trabalho;</p> <p>Boa fluência verbal e escrita;</p> <p>Conhecimento de designer instrucional.</p>
Principais Atribuições	<p>Levantamento de necessidade de treinamento - LNT, dos assuntos pertinentes ao atendimento no Contact Center;</p> <p>Elaboração do Plano Anual de treinamento;</p> <p>Estruturação de relatório de eficácia e relatórios mensais de execução dos treinamentos;</p> <p>Ministrar capacitação para novos colaboradores e reciclagem;</p> <p>Elaborar material de treinamento e reciclagem, abrangendo todas as temáticas pertinentes aos atendimentos, uso de sistemas e desenvolvimento de competências;</p> <p>Inserir no sistema as informações sobre quantitativo de operadores treinados e horas dos treinamentos executado;</p> <p>Verificar previamente todos os equipamentos que envolvam a aplicabilidade de treinamentos;</p> <p>Desenvolver e atualizar de forma contínua os scripts de atendimentos, as informações de FAQ e respostas padrões dos atendimentos prestados pela CONTRATADA;</p> <p>Elaboração de fluxos de atendimento, apresentando melhorias com foco na experiência do usuário;</p> <p>Sugerir melhorias dos processos e rotinas, com vistas na otimização dos atendimentos;</p> <p>Fazer curadoria dos principais questionamentos recepcionados nos atendimentos, para inserir melhorias na base de conhecimento e atendimentos eletrônicos;</p> <p>Elaborar comunicação interna para alinhamento das mudanças e atualização de scripts, FAQs e respostas padrões;</p> <p>Participar das reuniões de calibragem/alinhamento;</p> <p>Apoio nas ações motivacionais.</p>

Analista de Retaguarda

<p>Perfil</p>	<p>Ensino superior completo; Boa dicção, comunicação falada e escrita; Conhecimentos intermediários de informática; Fluência verbal, habilidade motora e visual compatível com a função, entonação, timbre de voz e audição; Habilidade em análise e tratativas de atendimentos, bem como possuir capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem falada e escrita; Ampla conhecimento das regras de ortografia e gramática; Gestão emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam à sua rotina de trabalho.</p>
<p>Principais Atribuições</p>	<p>Intermediar com as área técnicas soluções para demandas que não são resolvidas no 1º nível; Tratar as solicitações e/ou dúvidas que não foram resolvidas no 1º nível; Encaminhar quando for indispensável demandas para o 3º nível de atendimento; Revisar os textos das respostas, redigidos pelos atendentes e torná-los compreensíveis, quando necessário; Elaborar relatórios e propor melhorias para os processos de atendimento; Executar retornos de atendimentos, quando couber, para prestar esclarecimentos ou retorno de solicitações; Elaborar relatórios e/ou levantamento de dados referentes aos serviços executados, como número de chamados tratados, principais assuntos tratados, entre outros; Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de retaguarda.</p>

Operador Multimídia

<p>Perfil</p>	<p>Cursando ensino superior; Boa dicção, comunicação falada e escrita; Conhecimentos intermediários de informática; Fluência verbal, habilidade motora e visual compatível com a função, entonação, timbre de voz e audição; Habilidade em conduzir atendimentos, bem como possuir capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem falada e escrita; Gestão emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam à sua rotina de trabalho.</p>
<p>Principais Atribuições</p>	<p>Atendimentos aos usuários nos canais de atendimento disponibilizado pela CONTRATADA; Realizar atendimentos com correto direcionamento das demandas que já estão contempladas em Base de Conhecimento; Registrar as demandas de maiores complexidades que não estão contempladas na base de conhecimento ou que necessitem de uma maior análise; Registrar corretamente todos os dados no Sistema de Gestão de Atendimento; Realizar ligações ativas mediante acompanhamento de scripts</p>

	pré-definidos; Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento multicanal.
--	--

20. LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

20.1. O local de prestação dos serviços poderá ser executado em território nacional de responsabilidade da CONTRATADA, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE.

20.2. No local da operação deverá ser disponibilizado um posto de trabalho para acomodar preposto da Agência.

20.3. A gestão, fiscalização do contrato e respectivos treinamentos serão realizados de forma presencial sendo ao menos uma visita mensal e remota a qualquer tempo. Quando os mesmos forem realizados de forma presencial todos os custos necessários para deslocamento e hospedagem dos(s) preposto(s) da CONTRATANTE serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, mediante a aprovação prévia da CONTRATANTE.

20.3. A prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá obedecer aos locais e horários de funcionamento descritos neste TR.

20.4. Os horários indicados neste Termo de Referência podem sofrer alterações de acordo com a necessidade da CONTRATANTE

21. CONTINGÊNCIA

21.1. A CONTRATADA deve possuir estrutura com todos os recursos indispensáveis para a prestação dos serviços previstos no objeto deste Termo de Referência, incluindo *links redundantes* de comunicação e aplicações, garantindo com isso, a prestação de serviços contratados de forma contínua.

21.2. Os serviços previstos no objeto desta contratação não poderão sofrer descontinuidade, portanto a CONTRATADA deverá providenciar desde o início e durante toda a vigência do contrato, Planos de Contingência para as situações que impactem na entrega no serviço contratado, tais como: não comparecimento do quadro de pessoal, em razão de movimentos grevistas, instalações físicas, sistema de gestão de demanda, transporte, energia elétrica.

21.3. Os serviços não poderão ter descontinuidade por um período superior a 2 (duas) horas. Interrupções acima de 2 (duas) horas poderão ensejar a aplicação de penalidades previstas no Contrato. Qualquer interrupção deverá ser justificada por escrito à CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA arcar com os eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE, inclusive perante terceiros.

21.4. Os Planos de Contingência deverão ser apresentados para aprovação da CONTRATADA em até 15 (quinze) dias do início do Contrato.

22. ASPECTOS TECNOLÓGICOS

22.1. A CONTRATADA deverá fornecer uma infraestrutura tecnológica em nuvem (do tipo SaaS), ficando responsável por sua aquisição e administração, necessária para abarcar a solução contratada. O tipo de serviço SaaS, ou Software as a Service, é a disponibilização de softwares e soluções de tecnologia por meio da internet, como um serviço. A responsabilidade de instalar, manter e atualizar hardwares ou softwares é da CONTRATADA.

22.2. O ambiente computacional (em nuvem) a ser providenciado pela CONTRATADA, deve abranger:

- a) Funcionalidade de estrutura que permita o balanceamento de carga entre servidores;
- b) Contemplar mecanismos de tolerância a falhas;
- c) Utilizar as melhores práticas de segurança da informação e comunicação;
- d) Suportar mecanismos de alta disponibilidade para todos os componentes de hardware e software;
- e) Permitir a conexão através de protocolo TCP/IP;
- f) Prover a disponibilidade das soluções contratadas, de acordo com o SLA constante do Termo de Referência;
- g) Permitir a extração de dados históricos para mídia externa;
- h) Suportar Backup do banco de dados utilizado;
- i) Garantir a integridade das informações (desfazer transações incompletas);
- j) Permitir registro e bloqueio de acesso para o caso de tentativas indevidas;
- k) Possuir mecanismo de *time out* para *logoff* de usuários após determinado tempo de inatividade, a ser controlado por parametrização;
- l) Possuir recursos de trilha de auditoria, com dados sobre os eventos referentes à autenticação de usuários e suas ações, de forma a manter registros das operações de atualização e das consultas a informações sigilosas, permitindo o rastreamento de transações efetuadas.

22.3. Nesse modelo, do tipo Software como serviço (SaaS), a CONTRATANTE não precisará instalar, nem manter e nem atualizar hardwares ou softwares. O acesso à Solução se dará através de conexão com a internet.

22.4. A CONTRATADA deve permitir o uso de estrutura de multi-acessos de usuários, sem perda de performance.

22.5. A CONTRATADA deverá fornecer links de comunicação tecnológica para a solução contratada, conforme especificado nos requisitos de tecnologia deste documento.

22.6. A CONTRATADA deve possibilitar a criação de relatórios parametrizados pelos usuários da CONTRATANTE sobre os atendimentos prestados. Os relatórios gerados devem permitir a visualização de dados em tela, impressão e salvamento em arquivos, no mínimo, nos formatos xls ou xlsx (Excel) e pdf. Os relatórios deverão permitir a supressão de colunas quando desejado pelo usuário.

22.6.1. Os relatórios deverão conter os seguintes dados mínimos, sem prejuízo de outros que venham a ser demandados pela CONTRATANTE: protocolo, nome, cpf, data, canal de entrada, assunto, se gerou chamado e se foi finalizado e em qual nível.

22.7. A CONTRATADA deve permitir a rastreabilidade de operações para auditoria, de modo a garantir a estruturação de um histórico de alterações.

22.8. A CONTRATADA deve permitir a geração de informações gerenciais e operacionais para controle do andamento dos atendimentos.

22.9. É de responsabilidade da CONTRATADA o licenciamento dos softwares adicionais necessários para o funcionamento da Solução.

22.10. Todos os ativos de rede e segurança necessários para a adoção da Solução contratada devem ser providenciados pela CONTRATADA.

22.11. A CONTRATADA é responsável pelo fornecimento, implantação, manutenções, operações, suporte e assistência técnica do ambiente (em nuvem) da Solução contratada.

22.12. A CONTRATADA deve providenciar meios para consumir informações, de APIs fornecidas pela agência, relativas ao formulário de atendimento disponibilizado no site da Agência.

22.13. A CONTRATADA deve providenciar serviços de API para serem consumidos pela Agência na entrada de qualquer atendimento, por qualquer canal de comunicação, exceto pelo formulário de solicitação de atendimento que será disponibilizado pela própria Agência em seu sítio institucional.

22.14. A CONTRATADA deverá manter registro de todas as falhas ocorridas e de toda manutenção corretiva e preventiva, assim como das atualizações nos equipamentos, serviços ou aplicações, disponibilizando-os em forma de relatórios a CONTRATANTE.

22.15. A CONTRATADA deverá fornecer sempre que solicitado pela CONTRATANTE: relatório com os gráficos do tráfego diário de todos os links de comunicação referente ao período solicitado; relatório contendo os cinco maiores picos diários e o resultado do cálculo da ocupação média diária, de todos os links de comunicação, referente ao período solicitado.

22.16. A CONTRATADA deve providenciar contas administrativas na Solução fornecida que permitam a segregação de funções de monitoramento, administração, operação e auditoria.

22.17. Todos os acessos de todos os usuários a sistemas relacionados ao atendimento, em solução da CONTRATADA, deverão ser registrados, de forma a armazenar a data do acesso, a hora, a identificação do usuário e as transações realizadas.

22.18. A CONTRATADA deverá permitir a realização de vistorias técnicas a qualquer momento, no ambiente de infraestrutura (em nuvem), para avaliação dos aspectos de segurança, que poderão ser realizadas pela CONTRATANTE.

23. TREINAMENTO

23.1. Será de responsabilidade da CONTRATADA a capacitação constante de seus colaboradores, utilizando como instrumentos o levantamento de necessidade de treinamento - LNT, utilizando as monitorias dos atendimentos realizados, os dados e relatórios monitoramento.

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

23.3. Excepcionalmente, quando julgar necessário, a Agência poderá utilizar seus próprios instrutores para ministrar treinamentos referente aos seus programas, projetos, legislações e políticas que poderão ocorrer de forma remota ou presencial.

23.4. O processo de capacitação deverá ser contínuo, conduzido por equipe qualificada. Essa equipe será responsável pelo treinamento, planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente do processo de capacitação, mantendo a CONTRATANTE informada, por meio de relatórios, das ações realizadas.

23.5. A CONTRATADA deverá encaminhar, mensalmente, no 5º dia útil do mês subsequente, o relatório contendo informações sobre os treinamentos realizados, planejados para o próximo mês, as avaliações do processo de capacitação e os resultados obtidos pelos colaboradores.

23.6. O programa de capacitação dos novos operadores, supervisores, monitores, instrutores de treinamento, coordenadores de operação, é parte do processo seletivo que deverá ser executado pela CONTRATADA.

24. MONITORIA

24.1. O processo de monitoria é um instrumento de aferição da qualidade e conformidade do atendimento.

24.2. Para realização das atividades de monitoramento a CONTRATADA deverá disponibilizar um sistema, que possibilite monitorar os atendimentos de todos os canais pela CONTRATANTE.

24.3. A equipe de monitores deverá ser dimensionada considerando o quantitativo máximo de 20 operadores por monitor.

24.4. O quantitativo de monitorias deverá garantir que os operadores sejam monitorados em seus atendimentos, no mínimo, cinco vezes por mês, ou quando solicitado pela CONTRATANTE, segundo os critérios a serem validados pela Agência que, a qualquer tempo, poderão ser alterados.

24.5. A CONTRATADA deverá dispor de um Sistema de Monitoria de Qualidade dos atendimentos realizados, que permita realizar auditoria dos processos, conforme os seguintes itens:

- a) Sistema deve ser web;
- b) Disponibilizar formulário de monitoria personalizável de acordo com as células de atendimento, previamente validado pela CONTRATANTE;
- c) Permitir a escuta do atendimento realizado diretamente no Sistema de Monitoria;
- d) Permitir a realização de revisão online;
- e) Disponibilizar relatórios gráficos;
- f) Permitir a aplicação de feedback online.

24.6. A CONTRATADA deverá promover regularmente o alinhamento das informações. Esse processo chamado de calibração requer amostras de atendimento para ser a base das avaliações e permitir a análise do desvio. Para coerência das notas aplicadas a calibração deverá ocorrer da seguinte forma:

- a) Mensalmente: junto com a CONTRATANTE ou quando for necessário;
- b) Semanalmente: Monitoria;
- c) Quinzenalmente: Supervisor.

24.7. As atividades relacionadas ao tratamento de demandas por e-mail, formulário eletrônico, chat ou redes sociais deverão ser monitoradas e avaliadas quanto à qualidade do atendimento.

25. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

25.1. O Acordo de Nível de Serviço consiste na definição de indicadores e metas para avaliação dos serviços de forma a manter a qualidade necessária para a execução das atividades propostas. A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela CONTRATANTE, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço – ANS.

25.2. No Acordo de Nível de Serviço está definida a maneira pela qual os serviços serão avaliados e as deduções a serem aplicadas na fatura mensal, sempre que o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável.

25.3. Os primeiros 90 (noventa) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante os quais as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.

25.4. A partir do 91º (nonagésimo primeiro) dia do início da execução contratual, todo o passivo de problemas evidenciados deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do Acordo de Nível de Serviço sobre o passivo não solucionado, e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

25.5. Constarão no relatório de fiscalização, dentre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais e demais informações relevantes para a gestão contratual.

25.6. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela fiscalização da CONTRATANTE poderão configurar-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, podendo, neste caso, sujeitar-se a CONTRATADA à aplicação de sanções administrativas.

25.7. A simples aplicação de redutor por descumprimento do Acordo de Nível de Serviço não exime a CONTRATADA das sanções estabelecidas no contrato.

25.8. No caso de glosas no faturamento, decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, a CONTRATADA disporá do prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data do fechamento da avaliação dos indicadores, para apresentar justificativas ao CONTRATANTE, que deverá avaliá-las no mesmo prazo. Sendo aceitas as justificativas ou se elas não forem avaliadas pela CONTRATANTE tempestivamente, sendo considerado aceite tácito, não haverá a aplicação do redutor.

25.9. No caso de não aplicação da glosa em razão de intempestividade na avaliação das justificativas, quando concluída a análise e persistindo o entendimento de que deve ser aplicado o ANS para glosa, esta deverá ser efetuada no pagamento da próxima fatura.

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

25.11. Critérios para aplicação dos índices redutores:

- a) Baixo Impacto : será aplicado a multa de 1% sobre o valor do faturamento mensal referente ao indicador não alcançado;
- b) Médio Impacto: será aplicado a multa de 3% sobre o valor do faturamento mensal referente ao indicador não alcançado;
- c) Alto Impacto: será aplicado a multa de 5% sobre o valor do faturamento mensal referente ao indicador não alcançado;

25.11.1. Para a análise dos indicadores, ficam estabelecidos os seguintes requisitos e forma de cálculo:

INDICADOR	META	DESCRIÇÃO DA AVALIAÇÃO	FORMA DE CÁLCULO
Níveis de Serviço - NS	85%	Se ficar abaixo de 85%, será considerado uma avaliação insatisfatória	Ligações atendidas em até 60s divididas pela somas das ligações atendidas e de ligações abandonadas com mais de 60s
Índice de Ligações Abandonadas - ILA	6%	Se ficar superior de 6%, será considerado uma avaliação insatisfatória	Total de ligações abandonadas em espera / Total de ligações entrantes
Tempo Médio de Espera - TME	40s	Se ficar superior de 40s, será considerado uma avaliação insatisfatória	Tempo total de espera em fila / Total de ligações atendidas
Índice de Atendimentos Registrados - IAR Receptivo	100%	Se ficar abaixo dos 100%, será considerado uma avaliação insatisfatória	Total de protocolos registrados/total de atendimentos humanos realizados.
Índice de Atendimentos Registrados - IAR Ativo	100%	Se ficar abaixo dos 100%, será considerado uma avaliação insatisfatória	Total de contatos registrados/total de ligações realizados
Índice de Atendimentos Satisfeitos - IAS	85%	Se ficar abaixo dos 85%, será considerado uma avaliação insatisfatória	Total de atendimentos classificados como satisfeitos com notas de 8 a 10/Quantidade de pesquisas efetivamente concluídas ao final dos atendimentos
Índice de Qualidade do Atendimento - IQA	85%	Se ficar abaixo dos 85%, será considerado uma avaliação insatisfatória	A AGSUS e a CONTRATADA deverão estabelecer critérios.
Tempo Médio de Atendimento -	5 min	Se ficar acima dos 85%, será considerado uma avaliação	Total de ligações recebidas/Quantidade de ligações com o atendimento realizado até 5

TMA		insatisfatória	minutos
Índice de Disponibilidade da Central - IDC	100%	Se ficar abaixo dos 100%, será considerado uma avaliação insatisfatória	Quantidade de horas das ferramentas de atendimento/ Quantidade de horas previstas de funcionamento.
Tempo médio de registros por canais digitais - TMR	24h	Se ficar abaixo dos 95%, será considerado uma avaliação insatisfatória	Total de registros por canais digitais atendidos em até 24h / (Total de registros de atendimentos digitais).
Índice de Resolução no 1º Atendimento - IRPA	75%	75% dos atendimentos devem ser resolvidos no 1º e 2º nível (Esse índice deve ser incrementado em 5% para cada ano de execução contratual até o limite de 85%)	Total de atendimentos resolvidos no 1º e 2º nível / Total de atendimentos realizados.

INDICADOR	META	IMPACTO		
		BAIXO	MÉDIO	ALTO
Níveis de Serviço - NS	85%	84,99 a 75%	74,99% a 65%	< 65%
Índice de Ligações Abandonadas - ILA	6%	6,99 a 8%	8,99 a 9 %	< 10%
Tempo Médio de Espera - TME	40s	41s a 60s	61s a 80s	< 80s
Índice de Atendimentos Registrados - IAR Receptivo	100%	99,99% a 95%	94,99% a 90%	< 90%
Índice de Atendimentos Registrados - IAR Ativo	100%	99,99% a 95%	94,99% a 90%	< 90%
Índice de Atendimentos Satisfeitos - IAS	85%	84,99% a 80%	79,99 a 75%	< 75%
Índice de Qualidade do Atendimento - IQA	85%	84,99% a 80%	79,99 a 75%	< 75%
Tempo Médio de Atendimento - TMA	5 min	05:01 a 07:00 min	07:01 a 09:00 min	> 09:01 min
Índice de Disponibilidade da Central - IDC	100%	99,99% a 95%	94,99% a 90%	< 90%
Tempo médio de registros por canais digitais - TMR	24h	23:59h a 21h	20:59 a 18h	< 17h
Índice de Resolução no 1º Atendimento - IRPA	75%	74,99% a 65%	64,99% a 60%	<60

25.11.2. No caso de ocorrência de fatos que interrompam o serviço de um dos tipos de atendimento, alheios à responsabilidade da CONTRATADA, o dia que for afetado será

considerado como um dia atípico. Sendo assim, serão expurgados do cálculo de aferição do indicador de níveis de serviços parcial ou total do funcionamento da Central de Atendimento:

- a) As interrupções, provocadas por falhas ou degradação da rede de micros, URA e outros equipamentos, sob a responsabilidade da CONTRATADA, devem ser eliminadas em prazo máximo, de 2 horas, contados a partir do momento de seu diagnóstico;
- b) Caso a CONTRATADA receba 3 multas de alto impacto ou 5 multas de médio impacto ou 7 multas de baixo impacto, nos períodos consecutivos de doze meses, ensejará a CONTRATANTE a possibilidade de rescisão do contrato, além da(s) glosa(s) e penalidades previstas neste Termo de Referência.

25.11.3. Os atendimentos pelos canais novos, terão os seus níveis de serviços definidos, todavia poderão sofrer alterações caso a CONTRATANTE entenda haver necessidade de adequação à realidade do Contrato.

25.11.4. A CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente planilha contendo os indicadores de nível de atendimento dos serviços e de qualidades atinentes à Central de Atendimento, até o 5º dia útil do mês subsequente. Os valores são referentes às médias mensais.

25.11.5. Tabela de Níveis de Qualidade da Central de Atendimento ao Usuário da Agência.

INDICADOR	MEDIDA	META
Índice de satisfação dos Clientes Central	Mínimo	85%
Absenteísmo	Máximo	6%
Índice de Protocolos Registrados	Mínimo	100%
Ligações ativas para pesquisa de imagem	Mínimo	40%
Direcionamento para pesquisa de satisfação dos usuários	Mínimo	100%

26. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

26.1. Nos termos do inciso II, do art. 34, da Resolução nº 03/2021 da Agência, as empresas deverão comprovar sua qualificação técnica, por meio de:

26.1.1 Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade técnica operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado, nos quais deverá estar comprovada a experiência de no mínimo 3 (três) anos, na prestação de serviços de solução integrada no modelo Omnichannel, contemplando, de forma satisfatória, o desenvolvimento, funcionamento e utilização de agentes virtuais em atendimentos, o atendimento receptivo e ativo, compreendendo a implantação, operação, manutenção e gestão de serviços operacionais de atendimento por meio de canais multimeios integrados por solução Omnichannel, bem como o fornecimento de infraestrutura completa, incluindo as instalações físicas, métodos e processos de trabalho, implementação e manutenção de ativos e sistemas de telecomunicações, informática e

pessoal especializado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades (25% da média de atendimentos realizados pela CONTRATANTE no último ano) e prazos com o objeto da licitação, com uma quantidade média-mínima, conforme item 2 (2.4 a 2.8) deste Termo de Referência.

27. VIGÊNCIA

27.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual (is) e sucessivo (s) período (s), por interesse das partes, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme Resolução nº 03, de 15 de outubro de 2021, que dispõe sobre o Manual de licitações, compras e contratações da Agência.

28. DA TRANSIÇÃO DA OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS

28.1. A CONTRATADA deverá apresentar, em até 30 (trinta) dias corridos antes do término do Contrato, um Plano de Transferência de Tecnologia e Repasse de Conhecimento para a CONTRATANTE ou empresa por ela indicada. Deverá disponibilizar toda a base de dados decorrente dos serviços em tabelas a fim de permitir a CONTRATANTE ou à empresa por ela designada a continuidade dos serviços, além de prestar os esclarecimentos pertinentes para a migração para novo sistema até que entre em produção.

28.2. Este plano deverá conter a revisão de toda a documentação gerada de todos os serviços prestados, acrescido de outros documentos que, ainda que não sejam artefatos previstos em Metodologia, possibilitem o correto entendimento do serviço executado. O Plano de Transferência deverá ser executado de forma a garantir a qualidade e a continuidade da operação da Agência, não havendo nenhum impacto na prestação dos serviços previstos neste Termo de Referência.

28.3. Em caso de falta de colaboração ou de manifesto desinteresse no repasse de qualquer informação solicitada pela CONTRATANTE, por parte da CONTRATADA ou quaisquer de seus representantes, em que haja prejuízo ao andamento da transição das tarefas e serviços, a CONTRATADA ficará sujeita às penalidades previstas em contrato.

28.4. Nenhum pagamento será devido à CONTRATADA pela execução do Período de Transição. Ao término do contrato todos os produtos e insumos gerados, inclusive mídias, durante a execução dos serviços deverão ser repassados à CONTRATANTE, garantindo a continuidade dos serviços por seus colaboradores ou por empresa por ela designada.

28.5. Todos os registros de atendimentos realizados, em seus diversos níveis, devem ser transferidos para a CONTRATANTE, e permitir a consulta aos dados por nome, CPF, e-mail, número de telefone, entre outros.

29. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

29.1. Caberá à CONTRATADA:

29.1.2. Observar o disposto no Código de Ética e de Conduta da Agência, com a finalidade de assumir o compromisso com a integridade, com a ética e com a transparência nas relações entre as partes contratadas.

29.1.3. Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento da plataforma de Serviço de Atendimento, provendo infra-estruturas física e tecnológica, recursos humanos qualificados, atendimento eletrônico e humano, Integração Telefonia - Computador (CTI), banco de dados informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade;

29.1.4. Executar os serviços em conformidade com a programação estabelecida pela CONTRATANTE, orientando seus empregados a realizarem suas tarefas com presteza, rapidez e eficiência, zelando pela excelência na prestação dos serviços;

29.1.5. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pela fiscalização do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

29.1.6. Manter, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas e com as exigências deste Termo de Referência, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo, durante a vigência contratual;

29.1.7. Cumprir, rigorosamente, as condições deste TR e os compromissos avançados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela CONTRATANTE e formalizadas em apostilamento ou aditamento.

29.1.8. Apresentar obrigatoriamente junto à Nota Fiscal os seguintes documentos comprobatórios: relatório consolidado dos serviços efetivamente prestados, com discriminação personalizada e individualizada dos usuários, consolidando todos os atendimentos realizados por usuário e outros documentos que a CONTRATANTE julgar necessários;

29.1.9. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de empregados da Agência;

29.1.10. Entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto com a Nota Fiscal, os seguintes documentos:

1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal, Estadual ou Distrital do domicílio, ou sede do contratado;
4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF;
5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT; e
6. Comprovantes de recolhimentos de encargos previdenciários, resultantes da execução dos tributos, trabalhistas e fiscais.

29.1.11. Não veicular publicidade acerca do objeto deste Contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE;

29.1.12. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, nos termos do Manual de licitações, compras e contratações da Agência;

- 29.1.13. Realizar a transferência dos dados de atendimento, compreendendo bancos de dados, registros, informações, metodologias e outras informações que a CONTRATANTE solicitar, mensalmente, contando a partir da data de início da operação;
- 29.1.14. Os registros em banco de dados deverão ser entregues por intermédio de transferência online com prazo de D+1, após a conclusão da implantação da Central.
- 29.1.15. Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste documento, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras despesas correlatas.
- 29.1.16. Assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saudá-los à época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.
- 29.1.17. Implantar a supervisão permanente dos serviços de modo adequado e de forma a obter uma operação eficaz e eficiente;
- 29.1.18. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, verificando sempre o seu bom desempenho, realizando os serviços em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade dos serviços a serem prestados;
- 29.1.19. Responder por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, salvo àquelas previstas neste Termo como de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 29.1.20. Garantir sigilo e inviolabilidade dos dados pessoais e das conversações realizadas por intermédio desta contratação, considerando os recursos disponibilizados;
- 29.1.21. Indicar um preposto para acompanhar a execução do contrato e responder perante a CONTRATANTE;
- 29.1.22. A CONTRATADA será, mesmo no caso de subcontratação, a única responsável pela plena execução do objeto contratado, sem prejuízo de a SUBCONTRATADA responder solidariamente pelos mesmos, perante a CONTRATANTE, órgãos e entidades públicas e privadas e terceiros, com relação aos serviços e/ou fornecimentos por ela praticados.
- 29.1.23. Toda e qualquer subcontratação deverá ser previamente submetida para aprovação da CONTRATANTE, que, mediante decisão motivada, poderá aprovar ou não a subcontratação proposta.
- 29.1.24. Em sendo aprovada a subcontratação pela CONTRATANTE, a SUBCONTRATADA deverá submeter-se, por escrito, às normas, cláusulas e condições deste instrumento.
- 29.1.25. A CONTRATANTE poderá solicitar a substituição da(s) ferramentas tecnológica(s), a qualquer tempo, a fim de que não ocorram prejuízos no desenvolvimento dos serviços.
- 29.1.26. Na hipótese de não aprovação de determinada subcontratação, a CONTRATADA poderá apresentar nova(s) SUBCONTRATADA(S) nas mesmas condições propostas, não ficando, a CONTRATADA, eximida das responsabilidades sobre os prazos estabelecidos nos documentos previstos neste instrumento.

29.1.27. Não será permitido à SUBCONTRATADA emitir Nota Fiscal ou Fatura diretamente à CONTRATANTE.

29.1.28. Não haverá pagamentos efetuados diretamente à(s) SUBCONTRATADA(S).

29.1.29. Manter durante a vigência contratual as soluções detalhadas neste Termo, atendendo aos requisitos detalhados no certame.

29.2. Caberá à CONTRATANTE:

29.2.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

29.2.2. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

- a) exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário.
- b) direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA;
- c) considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais da própria Agência, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

29.2.3. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

29.2.4. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços;

29.2.5. Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA;

29.2.6. Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no serviço;

29.2.7. Notificar a CONTRATADA, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades, quaisquer débitos de sua responsabilidade, bem como fiscalizar a execução do Objeto Contratado.

30. FISCALIZAÇÃO

30.1. A fiscalização será realizada pela área demandante da Agência, que anotarà em registro próprio todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

30.2. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

30.3. A fiscalização de prestação dos serviços será exercida por uma comissão de apoio denominadas como fiscais setoriais que será constituída por quadro de empregados da Agência, e serão designados pela autoridade competente, para acompanhamento e fiscalização, a qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços.

30.4. A Agência realizará o acompanhamento e fiscalização, durante toda a vigência do Contrato, por meio de monitoramento dos atendimentos, reuniões com monitores, supervisores, coordenadores e demais integrantes da equipe.

30.5. Sempre que julgar necessário, a Agência realizará o monitoramento presencial nas instalações físicas para avaliar, entre outros aspectos, a qualidade, condições do atendimento e verificar o cumprimento adequado das condições previstas neste Termo de Referência e no Contrato.

30.6. A Agência, antes da assinatura do contrato, poderá diligenciar se a empresa a ser CONTRATADA atende aos requisitos estabelecidos no Edital e seus anexos.

30.7. Os representantes da Contratante deverão promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

30.8. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e no Manual de Contratações da ADAPS.

30.9. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

30.10. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

30.11. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

30.12. A área demandante deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.

30.13. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

30.14. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela fiscalização, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

30.15. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.

30.16. A fiscalização poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

30.17. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais.

31. SIGILO

31.1. A CONTRATADA obriga-se a manter sigilo com relação às informações e dados de interesse da Agência e dados pessoais que venha a tomar conhecimento.

31.2. Todas as informações e dados trafegados entre a Agência e a empresa CONTRATADA são confidenciais, devendo a CONTRATADA garantir o sigilo das informações que lhe forem confiadas, não havendo a divulgação a terceiros de informações sem a expressa autorização da Agência.

31.3. A CONTRATADA deverá garantir a proteção de dados conforme a legislação em vigor, em especial os preceitos da Lei nº 13.709/2018.

31.4. Todas as informações geradas e armazenadas em base de dados, relativas aos atendimentos prestados, são de propriedade da Agência, sendo dever da CONTRATADA garantir formalmente seu sigilo e torná-los disponíveis de imediato. A metodologia empregada nesta prestação de serviços é de propriedade e responsabilidade da CONTRATADA. Sendo todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados de propriedade EXCLUSIVA da AGÊNCIA, não poderá a CONTRATADA utilizá-las para qualquer finalidade sem a prévia e expressa autorização formal da Agência.

32. GARANTIA

32.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 54 da Resolução n.º 03/2021 da ADAPS, com validade durante a execução do contrato, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

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

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

32.3. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria no âmbito da Agência.

32.4. A CONTRATADA autoriza o CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência, no Edital ou no Contrato.

33. RESCISÃO DO CONTRATO

33.1. Verificado o inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA, a CONTRATANTE terá o direito de rescindir unilateralmente o contrato,

sem prejuízo de outras penalidades previstas no ato convocatório ou no contrato, inclusive a suspensão do direito de participar de seleção de fornecedores e contratar com a Agência pelo prazo de até dois anos.

34. PENALIDADES

34.1. A inexecução total ou parcial injustificada, a execução deficiente, irregular ou inadequada na prestação do serviço, assim como o descumprimento dos prazos e condições estipulados, pode repercutir, conforme Art. 47 do Manual de Licitações ADAPS – Regulamento de Compras e Contratações, na aplicação das seguintes penalidades:

- a) Advertência;
- b) Multa correspondente até 20% sobre o valor da parcela em caso de inexecução parcial, atraso, inadimplemento ou infração contratual;
- c) Multa correspondente até 20% sobre o valor global do contrato, quando ficar caracterizada a recusa no cumprimento das obrigações;
- d) Suspensão do direito de participar de seleção de fornecedores e contratar com a Agência pelo prazo de até dois anos.

34.2. As multas acima previstas serão descontadas dos pagamentos a que fizer jus a CONTRATADA, ou recolhidas diretamente à CONTRATANTE, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de sua comunicação, ou, ainda, quando for o caso, cobradas judicialmente.

34.3. Para a aplicação das penalidades aqui previstas, a CONTRATADA será notificada para apresentação de defesa prévia, no prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da notificação.

34.4. As penalidades acima previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladamente ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

34.5. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a Agência poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

34.6. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

35. CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO

35.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

35.2. Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

35.3. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 dias contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

35.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal.

35.5. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período de prestação dos serviços;
- e) o valor a pagar; e
- f) o eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

35.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;

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

35.8. Constatando-se, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

35.9. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, 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.

35.10. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

36. REAJUSTE

36.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrealizáveis no prazo de um ano, contado da data limite para a apresentação das propostas.

36.2. Para a primeira aplicação do índice de reajuste, considerar-se-á como marco inicial para a contagem do prazo de 12 (doze) meses, a cada da proposta que subsidiou o valor do contrato. Para as demais aplicações, a data de referência será a data do último reajuste.

36.3. Na ausência do índice de IPCA e não havendo previsão legal quanto ao seu substituto, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento do preço do valor remanescente.



36.4. Os reajustes serão precedidos de solicitação formal pela CONTRATADA, acompanhada de demonstrativo analítico/memória de cálculo, conforme o índice pactuado neste instrumento.

36.5. Quando da solicitação, para fazer juz deste reajuste, somente poderá ser concedido mediante autorização por parte da CONTRATANTE, formalizado por meio de Termo aditivo ou Apostilamento.

36.6. Os reajustes a que o(a) CONTRATADO(A) não solicitarem durante a vigência do contrato, serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

Marili Quadros Berbert Freire
Gerente da Unidade de Integridade