**TERMO DE REFERÊNCIA**

Considerando as disposições da Lei n° 14.133/2021 e suas posteriores alterações, dos Decretos municipais nos 936/2022, da Instrução Normativa SEGES nº 05/2017 c/c Instrução Normativa nº 98/2022 e das Convenções Coletivas de Trabalho aplicáveis à espécie, bem como conforme exposto e fundamentado no Estudo Técnico Preliminar, ante ao interesse público, a Fundação Estatal de Saúde de Maricá – FEMAR, realizará processo licitatório na modalidade Pregão Eletrônico para a **CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CENTRAL DE ATENDIMENTO COM POSTOS DE ATENDIMENTO IN HOUSE, INFRAESTRUTURA DE TELEFONIA IP, PABX VIRTUAL E SOFTWARE CONTACT CENTER SAAS E DEMAIS INSUMOS NECESSÁRIOS COM REGIME DE DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA,** para fins de atendimento das demandas da Fundação Estatal de Saúde de Maricá – FEMAR.

1. **CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**
   1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de serviços de Contact Center, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | **Objeto** | **Serviços de Central de Atendimento com PAs in house, infraestrutura de telefonia IP, PABX virtual e software contact center SaaS e demais insumos necessários.** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.1 | **Serviços de implantação do Espaço operacional da Central de Atendimento, com equipamentos e treinamentos da Central de Atendimento Contact Center** | | |
| 1.1.1 | **Serviço de Implantação do Espaço Operacional (Aquisição)** | **Unid** | **Quant.** |
| 1.1.1.1 | Cadeiras de acordo com as normas contidas na NR 17 | Unid. | 13 |
| 1.1.1.2 | Bancadas de acordo com as normas contidas na NR 17 e NBR 15786 | Unid. | 13 |
| 1.1.1.3 | Instalação de pontos de Energia Elétrica. | Unid. | 13 |
| 1.1.1.4 | Instalação de pontos de rede física e lógica de computadores. | Unid. | 13 |
| 1.1.1.5 | Servidor de armazenamento de dados digitais e áudio | serviço | 1 |
| 1.1.1.6 | Treinamento dos funcionários da FEMAR | Serviço | 1 |
| 1.1.1.7 | Treinamento dos Operadores e Supervisores | Serviço | 1 |
| 1.1.2 | **Serviço de Implantação do Espaço Operacional (Aluguel)** | **Unid.** | **Quant.** |
| 1.1.2.1 | Nobreaks (custo mensal por computador) | Unid. | 13 |
| 1.1.2.2 | Estação de trabalho (computador) | Unid. | 13 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.2** | **Refere-se aos serviços de Central de Atendimento com PAs in house, infraestrutura de telefonia IP, PABX virtual e software contact center SaaS e demais insumos** | | | |
| **Serviços e insumos** | **Unid.** | **Quantidade por dia** | **Quantidade por turno** |
| 1.2.1 | **Operador de Teleatendimento** | P.A. | 24 | 12 |
| 1.2.2 | **Supervisor de Teleatendimento** | Turno | 2 | 1 |
| 1.2.3 | **Insumos** | **Unid.** | **Quant.** | |
| 1.2.3.1 | Uniformes | Unid. | 26 | |
| 1.2.3.2 | Telefones IP | Unid. | 13 | |
| 1.2.3.3 | Headsets biauriculares | Unid. | 26 | |
| 1.2.3.4 | Sistema de Central de Atendimento Contact Center SaaS, com PABX virtual, com link de internet de, no mínimo, 500 MB Full com redundância, linha 0800 para atendimento telefônico e via WhatsApp, pacote de 186.912 minutos mensais para ligações feitas e recebidas em ligações fixas e móveis, via número 0800, em DDDs do estado do Rio de Janeiro, pacote de 64.610 sessões de mensagens automáticas mensais via WhatsApp, armazenamento de dados em nuvem para 186.912 minutos mensais de ligações, Suporte e assistência técnica e todos os softwares necessários ao seu funcionamento (valor mensal). | Serviço | 1 | |

* 1. **A descrição completa dos itens que compõem o objeto do presente processo encontra-se pormenorizada no Anexo C deste Termo de Referência.**
  2. As informações constantes na tabela acima contêm a descrição dos itens que compõem o objeto do presente processo, bem como a indicação das quantidades estimadas.
  3. Na forma exigida pelo Art. 19, §2º da Lei n.º 14.133/2021, é de esclarecer que não foi utilizado o Catálogo Eletrônico de Padronização, instituído por meio da Portaria SEGES/ME n.º 938, de 02 de fevereiro de 2022, tendo em vista que, até o presente momento, só constam no referido catálogo os itens padronizados água mineral natural sem gás[[1]](#footnote-1), café e açúcar[[2]](#footnote-2).
  4. Trata-se de serviço comum, a ser contratado mediante licitação, na modalidade **pregão**, em sua forma **eletrônica**, conforme definido no art. 6º, XIII da Lei n.º 14.133/2021, uma vez que os padrões de desempenho e qualidade estão objetivamente definidos, tendo como base as especificações usuais de mercado.
  5. O serviço é enquadrado como contínuo em regime de dedicação exclusiva de mão de obra tendo em vista que: (i) os empregados do contratado ficarão à disposição nas dependências da FEMAR para a prestação dos serviços; (ii) o contratado não compartilhará os recursos humanos e materiais disponíveis de uma contratação para execução simultânea de outros contratos; (iii) o contratado possibilitará a fiscalização pela FEMAR quanto à distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos alocados aos seus contratos, conforme preconiza o art. 6º, inc. XVI da Lei n.º 14.133/2021.
  6. O prazo de vigência da contratação é de 13 (treze) meses, sendo 1 (um) mês para implantação da Central de Atendimento e 12 (doze) meses de execução dos serviços, a contar da assinatura do contrato, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n.º 14.133/2021, prorrogável por interesse das partes, até o limite de 5 (cinco) anos, desde que haja autorização formal da autoridade competente.
  7. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1. **FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**
   1. A Fundamentação da Contratação e a sua respectiva necessidade encontram-se pormenorizadas em Tópicos específicos do Estudos Técnico Preliminar - ETP, apêndice deste Termo de Referência.
2. **DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO**
   1. A solução mais vantajosa dentre aquelas existentes no mercado – considerada, assim, àquela que melhor atende as necessidades da FEMAR, na forma do Estudo Técnico Preliminar, é a “*contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços de central de atendimento com postos de atendimento in house, infraestrutura de telefonia IP, PABX virtual e software contact center SaaS com regime de dedicação exclusiva de mão de obra e demais insumos necessários*”.
   2. Nesse contexto, a descrição da solução como um todo pode ser assim resumida:

|  |  |
| --- | --- |
| **Sumário da descrição da solução como um todo** | |
| Detalhamento das necessidades institucionais | Das necessidades institucionais |
| Dos tipos de atendimento.   * Comunicação externa:   + Atendimento via URA   + Atendimento receptivo telefônico humano   + Atendimento ativo telefônico humano   + Atendimento ativo automatizado |
| Dos scripts de atendimento   * Scripts da comunicação externa |
| Da acessibilidade nos atendimentos |
| Do Serviço de Implantação do Espaço Operacional | Da infraestrutura física predial:  Implantação dos elementos tecnológicos   * Caberá à FEMAR prover:   + energia elétrica, água, ar condicionado e extintores de incêndio * Caberá à CONTRATADA prover:   + Pontos de energia elétrica   + Pontos de rede física e lógica de computadores   + Link de internet   + Nobreaks   + Estações de trabalho (computadores)   Do mobiliário  Dos treinamentos   * Treinamento dos funcionários da FEMAR * Treinamento dos Operadores e Supervisores   Da acessibilidade no espaço operacional |
| Do Serviço de Central de Contact Center com Postos de Atendimento – PAs | Dos Postos de Atendimento (PA)   * Requisitos de formação da equipe dos PAs:   + Operador   + Supervisor   Dos pacotes de minutagem telefônica e de sessões de atendimento automatizado por mensagem  Requisitos de internet e telefones IP   * Da infraestrutura de internet * Dos telefones IP   Requisitos do sistema de contact center SaaS:   * Requisitos gerais * Do Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) * Do *software* de gerenciamento de chamadas * Da Unidade de Resposta Audível (URA) * Do *software* de gravação de voz * Do *software* de gravação de tela * Do *software* de Identificação e Registro de Chamadas Efetuadas (bilhetagem) * Do *software* de Gestão de Força de Trabalho e Qualidade * Do *software* de geração do relatório do atendimento automatizado * Do *software* de atendimento via WhatsApp   Serviços de gestão e apoio à Central de Atendimento  Requisitos de Segurança da Informação e Proteção De Dados Pessoais |
| Processo de Implantação da Central de Atendimento | |
| Níveis de serviço | Critérios para aferição dos níveis de serviços:  Indicadores de qualidade dos serviços;  Instrumentos de Medição dos Resultados (IMR).  Avaliação de desempenho e da qualidade dos atendimentos |
|  | |
| Suporte técnico e manutenções corretivas e evolutivas | Suporte Técnico |
| Manutenções |
| Locais e Prazos de Execução dos Serviços | |
|
| Requisitos de Sustentabilidade | |
| Atestado de Capacidade Técnica | |

* 1. As necessidades comunicativas institucionais podem ser assim resumidas:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CENTRAL DE ATENDIMENTO** | | | |
| **Área Adm.** | **Setor Requisitante** | **Descrição da Solução** | **Público-Alvo** |
| Diretoria Geral | Ouvidoria | Necessidade: implantação de Central de Atendimento (ativo e receptivo) para abertura de manifestações (sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias) na Ouvidoria da FEMAR. | Usuários dos serviços de saúde (SUS) do município e adjacências. |
| Canais:   * tipos: voz e texto. * meios: telefone, SMS, WhatsApp e e-mail. |
| Detalhamento:   * atendimentos receptivos (voz e texto): para manifestações por parte dos usuários. * atendimentos ativos (voz e texto): para retorno de tentativas de contato não atendidas identificadas pela Bina e prestar informações técnicas aos usuários. |
| Diretoria de Atenção à Saúde | Superint. do Complexo Regulador | Necessidade: implantação de Central de Atendimento (ativo e receptivo) para lembrete de consultas e informações diversas. |
| Canais:   * tipos: voz e texto. * meios: telefone, WhatsApp e SMS. |
| Detalhamento:   * atendimentos ativos automatizados (texto): envio de lembrete de agendamento de procedimentos e recursos como consultas, exames, cirurgias realizadas na Atenção Especializada (Ambulatório, CDT, SAE, Centro Materno Infantil, CRAD, CEO, além dos serviços realizados pelos prestadores de serviço e fora do município, através da PPI). * atendimentos ativos humanos (voz): retorno de chamadas telefônicas para os usuários que não responderem aos lembretes automatizados relativos aos agendamentos de procedimentos e recursos. * atendimentos receptivos humanos (voz e texto): para recepção de solicitações de informações diversas. |
| Superint. de Atenção Primária à Saúde | Necessidade: implantação de Central de Atendimento (ativo) para lembrete de consultas, exames e avisos de vacinação nas Unidades de Saúde da Família (USF). |
| Canais:   * tipos: voz e texto. * meios: telefone, WhatsApp e SMS. |
| Detalhamento:   * atendimentos ativos automatizados (texto): envio de lembrete de consultas e exames e avisos de vacinação nas Unidades de Saúde da Família (USF). * atendimentos ativos humanos (voz): chamadas telefônicas para os usuários que não responderem aos lembretes automáticos relativos aos agendamentos de consultas, exames e avisos de vacinação. |
| Superint. de Odontologia | Necessidade: implantação de Central de Atendimento (ativo) para lembrete de consultas e exames odontológicos nas Unidades de Saúde da Família (USF). |
| Canais:   * tipos: voz e texto. * meios: telefone, WhatsApp e SMS. |
| Detalhamento:   * atendimentos ativos automatizados (texto): envio de lembrete de consultas e exames odontológicos. * atendimentos ativos humanos (voz): chamadas telefônicas para os usuários que não responderem aos lembretes automáticos relativos às consultas e exames odontológicos. |

* 1. A contratada deverá executar os seguintes **tipos de atendimento**:
     1. Atendimento via Unidade de Resposta Audível - URA - consiste no serviço de atendimento eletrônico receptivo de chamadas por meio de mensagens de voz automatizadas previamente gravadas.
     2. Atendimento receptivo humano (voz e texto / telefone, SMS, WhatsApp e e-mail) - este serviço envolve a execução das seguintes atividades:
        1. Ouvidoria;
        2. Superintendência do Complexo Regulador: atendimento para esclarecimentos aos usuários do SUS;
        3. outros atendimentos receptivos inerentes aos serviços que vierem a ser demandados pela FEMAR para o funcionamento da Central de Atendimento.
     3. Atendimento ativo humano (voz / telefone) - este serviço envolve a execução das seguintes atividades:
        1. Ouvidoria: realização de ligações telefônicas aos usuários com objetivo de prestar informações e retornar ligações não atendidas registradas pelo identificador de chamadas (Bina);
        2. Superintendência do Complexo Regulador: realização de ligações telefônicas aos usuários com objetivo de prestar informações e retornar ligações não atendidas registradas pelo identificador de chamadas (Bina);
        3. Superintendências do Complexo Regulador, de Atenção Primária à Saúde e de Odontologia: chamadas telefônicas para os usuários que não responderem aos lembretes automáticos relativos aos agendamentos de consultas, exames e avisos de vacinação.
        4. Outros atendimentos ativos inerentes aos serviços que vierem a ser demandados pela FEMAR para o funcionamento da Central de Atendimento.
     4. Atendimentos ativos automatizados (texto / WhatsApp e SMS) - este serviço envolve a execução das seguintes atividades:
        1. Superintendência do Complexo Regulador: envio de mensagens automáticas (texto) para de lembrete de agendamento de procedimentos como consultas, exames, cirurgias realizadas na Atenção Especializada (Ambulatório, CDT, SAE, Centro Materno Infantil, CRAD, CEO, além dos serviços realizados pelos prestadores de serviço e fora do município, através da PPI), com respostas automatizadas de confirmação ou não por parte dos usuários;
        2. Superintendência de Atenção Primária à Saúde: envio de mensagens automáticas (texto) para de lembrete de agendamento de consultas e exames nos Postos de Saúde, com respostas automatizadas de confirmação ou não por parte dos usuários;
        3. Superintendência de Odontologia: envio de mensagens automáticas (texto) para de lembrete de agendamento de consultas e exames odontológicos, com respostas automatizadas de confirmação ou não por parte dos usuários.
        4. outros atendimentos ativos automatizados inerentes aos serviços que vierem a ser demandados pela FEMAR para o funcionamento da Central de Atendimento.
  2. Nesse sentido, deverá ser observado, pela contratada, o roteiro (script) relativo a cada um dos atendimentos, a fim de detalhar as regras de funcionamento da comunicação, a ver:
     1. Scripts da comunicação externa:

|  |
| --- |
| **Estrutura Geral do Atendimento Receptivo Externo** |
|  |

* + - 1. Acolhimento Inicial:

|  |
| --- |
| **ACOLHIMENTO** |
| Atendimento receptivo |
| Tipo: voz e texto  Meio: telefone 0800, SMS e WhatsApp |
| Bom dia/Boa tarde! Você ligou para Ouvidoria/Complexo Regulador da Fundação Estatal de Saúde de Maricá - FEMAR. |
| Aperte 1 para falar com a Ouvidoria. |
| Aperte 2 para falar com a Superintendência do Complexo Regulador |

* + - 1. Script para a Ouvidoria:

|  |  |
| --- | --- |
| **OUVIDORIA** | |
| **Atendimentos receptivos**: para abertura de manifestações por parte dos usuários.  **Atendimentos ativos:** para retorno de tentativas de contato não atendidas identificadas pelo identificador de chamadas (bina) e prestar informações técnicas aos usuários, realizar pesquisas de opinião e outros. | |
| Tipo: voz e texto  Meio: telefone 0800, SMS e WhatsApp | |
| **ACOLHIMENTO E ESCUTA** | |
| Frase de recepção | Ouvidoria da FEMAR, nome ou pseudônimo do Operador, bom dia/boa tarde/boa noite! Posso ajudar? |
| Caso identifique que é uma criança: | Chamar pelo pronome “VOCÊ”, e solicitar a presença do seu responsável, adulto. |
| Se o(a) cidadão(ã) se identificar (dizer o próprio nome): | O Operador pode chamá-lo pelo nome. |
| Se o(a) cidadão(ã) perguntar “Tudo bem?”, | O Operador pode responder:  “Tudo bem, em que posso ajudar?” |
| Ouvir atentamente a mensagem do(a) cidadão(ã) | O Operador escuta atentamente e, caso não entenda algo, deve confirmar a mensagem que acabou de escutar com clareza. |
| Se precisar pedir pausa ao(à) cidadão(ã), durante o atendimento: | Utilizar a frase: Por favor ou por gentileza, aguarde enquanto realizo a/uma pesquisa; Vou consultar/ buscar/ verificar a informação/resposta, por favor, aguarde; Acionar a tecla MUTE do telefone (se houver). Retorno periódico até 45 segundos. – Continuo verificando/realizando a pesquisa, por favor/por gentileza, aguarde; A pesquisa continua sendo realizada, por favor, aguarde; Continuo consultando a informação, por favor, aguarde; Em casos de registro: – Continuo realizando o registro/registrando, por favor, aguarde. |
| **SONDAGEM, CONFIRMAÇÃO E DESMEMBRAMENTO** | |
| Antes de oferecer o registro ao(à) cidadão(ã): | Sondar e verificar se ele/ela já procurou o órgão competente, como por exemplo, as Secretarias Municipal e/ou Estadual de saúde. |
| Antes de efetuar o cadastro | Informar ao(à) cidadão(ã) o papel da Ouvidoria e quais os trâmites da demanda. Utilizar a seguinte frase: Sr.(a), a Ouvidoria da FEMAR presta orientações, acolhe demandas e atua como um serviço de intermediação entre o(a) cidadão(ã) e as áreas competentes. Constitui um instrumento de participação social e de apoio à gestão democrática para melhorias do Sistema Único de Saúde. A sua manifestação será registrada e encaminhada para a área competente da (nome da área) para ser analisada e respondida. |
| **REGISTRO DA DEMANDA** | |
| Iniciar o registro com a seguinte frase: | “Recebemos a manifestação por meio da Ouvidoria da FEMAR na qual o(a) cidadão(ã) relata que…” |
| Caso o(a) cidadão(ã) necessite registrar manifestações que versam sobre conteúdos diferentes: (Ex: solicitação de consulta e solicitação de medicamento) | Informar que será gerado um número de protocolo para cada registro. Utilizar a seguinte frase: “Sr. (a), informamos que para cada demanda com teor diferente será necessário um registro, gerando assim mais de um protocolo. Isso facilitará o processo de encaminhamento, análise e resposta da demanda. |
| Se o(a) cidadão(ã) se negar a procurar o órgão competente e insistir no registro da manifestação: | Registrar: Cidadão insistiu em registrar. |
| Em casos de demora no registro da demanda do(a) cidadão(ã): | Utilizar as seguintes frases: “Continuo realizando o registro, por favor, aguarde”; ou “Continuo registrando, por favor, aguarde.” |
| Ao finalizar e salvar o registro, ou ao clicar em nova demanda para a mesma ligação: | Utilizar a seguinte frase: “Sr. (a), a sua demanda foi registrada e gerou um número de protocolo. É importante que este número seja guardado para facilitar um posterior acompanhamento de sua demanda. O Sr. (a) tem caneta e papel em mãos para anotar?” |
| Após o registro e o fornecimento do número de protocolo: | Informar ao(à) cidadão(ã) os trâmites aos quais a demanda será submetida. Utilizar a seguinte frase: “Sr. (a), informamos ainda que a sua demanda será analisada e encaminhada para a área competente, que por sua vez terá a responsabilidade de fornecer uma resposta. A Ouvidoria da FEMAR acompanhará esse processo. O Sr (a) poderá acompanhar a sua demanda por meio do nosso serviço ou do órgão de destino da demanda. Para isto é importante que guarde o seu número de protocolo.” |
| Se o(a) cidadão(ã) questionar sobre o tempo de resolução da manifestação registrada na Ouvidoria: | Utilizar a seguinte frase: “Não é possível definir um prazo, pois sua demanda será encaminhada para área competente, a qual será responsável pela análise e pelo envio da resposta.” |
| Caso o(a) cidadão(ã) insista, utilizar a seguinte frase: | “Informamos que a Ouvidoria não possui poder de polícia e assim não pode obrigar os órgãos a atender as demandas da população. Nossa função é encaminhar a sua demanda para a área competente, acompanhar o processo de resposta e, ao final, enviá-la ao Sr(A). O tempo de resposta está intimamente ligado ao tempo que a área competente demora a responder.” |
| Cidadão(ã) relata fatos pouco fundamentados, com dados incompletos e que sejam indispensáveis para a análise do caso e tratamento da demanda apresentada pelo(a) cidadão(ã). | As demandas sem informações mínimas não devem ser registradas. Nesse caso, o Operador da Ouvidoria deve informar ao(à) cidadão(ã) que a ausência dos dados essenciais impossibilita o encaminhamento da demanda sugerir que ele/ela retorne, ao serviço de atendimento presencial, eletrônico ou telefônico da ouvidoria, com mais informações para que o seu registro seja feito com melhor detalhamento e qualidade. |
| Antes de transmitir qualquer informação ao(à) cidadão(ã): | Disparar a frase de consulta: “Por gentileza, aguarde enquanto realizo a pesquisa.” “Vou consultar a informação/resposta, por favor, aguarde.” “Vou buscar a informação/ resposta, por favor, aguarde.” “Vou verificar a informação/resposta, por favor, aguarde.” |
| Ao consultar a informação: | O Operador deve sempre utilizar o MUTE. |
| Se a busca da informação levar algum tempo: | Repetir o “*feedback* de pesquisa” para evitar que o(a) cidadão(ã) aguarde por longos períodos, ao telefone, sem retorno. Utilizar as seguintes expressões: “Continuo verificando, por favor, aguarde.” Repetir a frase quantas vezes for necessário. |
| O Operador pode adaptar a linguagem, desde que a formalidade do atendimento seja resguardada. | |
| Evitar o uso das expressões que determinem tempo como: “um momento”, “um minuto”, “só um pouquinho” etc. | |
| Caso haja mais de uma pergunta: | “Sr. (a), vou consultar e responder uma pergunta por vez |
| Se a informação solicitada pelo o(a) cidadão(ã) não constar na base de conhecimento da ouvidoria: | Adotar os seguintes procedimentos: I Registrar “atendimento sem resposta”; II Oferecer/registrar como Informação. Utilizar a seguinte frase: “Esta informação não consta em nossa base de dados. Gostaria de realizar um registro de informação para receber a resposta posteriormente?” Caso o (a) cidadão(ã) não queira registrar a demanda, informar que não há outra forma de atender à sua demanda e que, caso não registre, a atendimento será encerrado. |
| Quando o(a) cidadão(ã) ligar para fazer o acompanhamento de demanda já apresentada e sem resposta: | Pode ser utilizada a seguinte frase: “A sua demanda foi encaminhada no dia \_\_/\_\_/\_\_ para (citar o órgão de destino que consta na aba encaminhamento) que é a área responsável pela apuração da sua manifestação. Até o momento essa área ainda não enviou parecer à Ouvidoria. Vamos verificar o andamento da resposta.” |
| Registro de demanda identificada | Quando identificada, registrar no mínimo nome completo, telefone de contato e CPF. |
| Registro de demanda anônima | Quando anônima, registrar com o maior zelo estas informações, pois ninguém poderá falar com o(a) cidadão(ã) novamente. Não registrar sem as informações mínimas, informando-o de que se deve à impossibilidade de apuração e/ou andamento em sua demanda. Uma solicitação e uma informação NUNCA devem ser registradas em anonimato |
| Registro de demanda sigilosa | Quando sob sigilo, o operador deve ter zelo na construção do detalhe da demanda, e evitar que o(a) cidadão(ã) possa ser identificado(a) a partir do texto da demanda. Uma solicitação NUNCA deve ser registrada sob sigilo. |
| Quando o(a) cidadão(ã) quiser registrar um novo detalhe em uma demanda com status fechado ou registrar uma nova demanda para aquela fechada a mais de 60 dias: | Informar: “O processo de análise e tratamento da sua demanda na Ouvidoria foi concluído após parecer dado pelo órgão ao qual a demanda foi encaminhada. É direito do Sr. (a) contestar este parecer. Por este motivo, a sua demanda será registrada e novamente analisada. Todavia, informamos que esta reiteração não, necessariamente, resultará na reabertura do processo.” |
| Quando o(a) cidadão(ã) informar que acionará o Ministério Público: | Disparar a seguinte frase “Sr (a), isso fica ao seu critério.” |
| **FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES PARA O USUÁRIO** | |
| *Feedback* de compreensão: Ao transmitir a informação para o(a) cidadão(ã), o Operador deve interagir com ele/ela e solicitar a confirmação se ele/ela está compreendendo a informação. | Usar as seguintes frases: “Está compreendendo?” “Está ficando claro?” “Certo?” “Correto?” “Compreendeu?” “Tudo bem?” “Entendeu?” “Está entendendo?” |
| Atenção: O uso excessivo do mesmo *feedback* de compreensão configura vício de linguagem. | |
| Protocolo pendenciado: caso, a partir do fornecimento da informação ao(à) usuário(a), surjam novas demandas sobre a mesma manifestação, dever-se-á registrar no mesmo protocolo e abrir novo prazo para resposta. | Informar ao(à) usuário(a) que a demanda será registrada no mesmo protocolo e será aberto novo prazo para resposta. |
| Novo protocolo: caso, a partir do fornecimento da informação ao(à) usuário(a), surjam novas demandas sobre uma nova manifestação, dever-se-á abrir um novo protocolo, com novo prazo para resposta. | Informar ao(à) usuário(a) que a manifestação será registrada em um novo protocolo e será aberto novo prazo para resposta. |
| **ENCERRAMENTO** | |
| Finalizar o atendimento e informar o número de protocolo ao(à) cidadão(ã) | Operador pergunta ao cidadão se deseja acrescentar algo, caso positivo Operador acrescenta, caso negativo Operador diz que está finalizando o atendimento e informa o número de protocolo e solicita a confirmação de entendimento do cidadão |
| Após pesquisar o conteúdo, fornecer a resposta ou finalizar o registro, disparando a seguinte frase: | “Posso ajudar em algo mais?” |
| Frase de Encerramento | A Ouvidoria da FEMAR agradece sua ligação. Tenha um(a) bom-dia / boa-tarde/ boa-noite.” |

Caberá à Contratada registrar no sistema todas as manifestações dos usuários dirigidas à Ouvidoria, bem como caberá à FEMAR fornecer à CONTRATADA as informações necessárias para sanar as questões relativas às manifestações dos usuários.

Caberá à Contratada dar retorno aos usuários acerca de suas demandas.

* + - 1. Script para a Superintendência do Complexo Regulador:

|  |  |
| --- | --- |
| **COMPLEXO REGULADOR** | |
| **Atendimentos receptivos**: para recepção de solicitações de informações diversas por parte dos usuários do SUS. | |
| Tipos: voz e texto.  Meios: e-mail, WhatsApp, SMS e telefone (0800). | |
| **ACOLHIMENTO DA DEMANDA** | |
| Acolhimento: | Bom dia / Boa tarde! Nós somos da Superintendência de do Complexo Regulador da Fundação Estatal de Saúde de Maricá (FEMAR). Em que podemos ajudar? |
| Escuta ou leitura: | Escutar ou ler atentamente a demanda do usuário(a). |
| Identificação do usuário | Para darmos prosseguimento ao seu atendimento, por favor, informe seu nome completo, telefone de contato e CPF. |
| Em caso de demandas com informações disponíveis: | Informar o usuário(a) baseado nas informações disponíveis. |
| Em caso de demandas sem informações disponíveis. | Solicitar ao usuário para aguardar e buscar a informação correta. |
| Em casos de demora no registro da demanda do(a) cidadão(ã): | Utilizar as seguintes frases: “Continuo realizando o registro, por favor, aguarde”; ou “Continuo registrando, por favor, aguarde.” |
| Ao finalizar e salvar o registro, ou ao clicar em nova demanda para a mesma ligação: | Utilizar a seguinte frase: “Sr. (a), a sua demanda foi registrada e gerou um número de protocolo. É importante que este número seja guardado para facilitar um posterior acompanhamento de sua demanda. O Sr. (a) tem caneta e papel em mãos para anotar?” |
| Após o registro e o fornecimento do número de protocolo: | informar ao(à) cidadão(ã) os trâmites aos quais a demanda será submetida. Utilizar a seguinte frase: “Sr. (a), informamos ainda que a sua demanda será analisada e encaminhada para a área competente, que por sua vez terá a responsabilidade de fornecer uma resposta. A Ouvidoria da FEMAR acompanhará esse processo. O Sr (a) poderá acompanhar a sua demanda por meio do nosso serviço ou do órgão de destino da demanda. |
| Finalizar o atendimento e informar o número de protocolo ao(à) cidadão(ã) | Operador pergunta ao cidadão se deseja acrescentar algo, caso positivo o Operador acrescenta, caso negativo o Operador diz que está finalizando o atendimento e informa o número de protocolo e solicita a confirmação de entendimento do cidadão |
| Após pesquisar o conteúdo, fornecer a resposta ou finalizar o registro, disparando a seguinte frase: | “Posso ajudar em algo mais?” |
| Frase de Encerramento | O Complexo Regulador agradece sua ligação. Tenha um(a) bom-dia / boa-tarde/ boa-noite.” |
| **Atendimentos ativos automatizados**: lembretes automatizados de confirmação de agendamento de procedimentos e recursos como consultas, exames e cirurgias realizadas na Atenção Especializada (Ambulatório, CDT, SAE, Centro Materno Infantil, CRAD, CEO, além dos serviços realizados pelos prestadores de serviço e fora do município, através da PPI). | |
| Tipos: voz e texto.  Meios: mensagens automáticas de e-mail, WhatsApp, SMS e telefone (fixo e celular). | |
| **MENSAGENS AUTOMÁTICAS: TEXTO E/OU VOZ** | |
| Mensagem inicial: | Bom dia / Boa tarde, Sr. / Sra \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (NOME DO USUÁRIO). Nós somos da Superintendência de do Complexo Regulador da Fundação Estatal de Saúde de Maricá (FEMAR) e estamos entrando em contato para lembrar que o Sr. / a Sra. tem uma consulta/exame/cirurgia agendado para o dia \_\_/\_\_/\_\_\_\_, às \_\_ horas, no \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (NOME DA UNIDADE DE SAÚDE), localizado na Rua \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ENDEREÇO). O Sr. / a Sra. poderá comparecer? |
| Resposta dos usuários: | Aperte 1 para sim, vou comparecer.  Aperte 2 para não, não vou poder comparecer. |
| Confirmação, para o caso de erro na resposta: | Por favor, confirme sua resposta:  Aperte 1 para sim, vou comparecer.  Aperte 2 para não, não vou poder comparecer. |
| Em caso de negativa, explicite o motivo: | Por favor, informe o motivo de seu não comparecimento. |
| Mensagem final | Agradecemos por sua colaboração. Tenha um bom dia / Boa tarde. |
| **Atendimentos ativos humanos**: chamadas telefônicas para os usuários que não responderem aos lembretes automatizados relativos aos agendamentos de procedimentos e recursos. | |
| **ATENDIMENTO HUMANO POR VOZ** | |
| Mensagem inicial: | Bom dia / Boa tarde, Sr. / Sra \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (NOME DO USUÁRIO). Nós somos da Superintendência de do Complexo Regulador da Fundação Estatal de Saúde de Maricá (FEMAR) e estamos entrando em contato para lembrar que o Sr. / a Sra. tem uma consulta/exame/cirurgia agendado para o dia \_\_/\_\_/\_\_\_\_, às \_\_ horas, no \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (NOME DA UNIDADE DE SAÚDE), localizado na Rua \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ENDEREÇO). O Sr. / a Sra. poderá comparecer? |
| Resposta dos usuários: | Sim, vou comparecer.  Não, não vou poder comparecer. |
| Em caso de negativa, explicite o motivo: | Por favor, informe o motivo de seu não comparecimento. |
| Mensagem final | Agradecemos por sua colaboração. Tenha um bom dia / Boa tarde. |

* + - 1. Script para a Superintendência de Atenção Primária à Saúde:

|  |  |
| --- | --- |
| **SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE** | |
| **Atendimentos ativos automáticos**: lembrete de consultas, exames e avisos de vacinação nas Unidades de Saúde da Família (USF). | |
| Tipos: texto  Meios: SMS e WhatsApp. | |
| **MENSAGENS AUTOMÁTICAS DE TEXTO** | |
| Mensagem inicial: | Bom dia / Boa tarde, Sr. / Sra \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (NOME DO USUÁRIO). Nós somos da Superintendência de de Atenção Primária à Saúde da Fundação Estatal de Saúde de Maricá (FEMAR) e estamos entrando em contato para lembrar que o Sr. / a Sra. tem uma consulta/exame agendado para o dia \_\_/\_\_/\_\_\_\_, às \_\_ horas. O Sr. / a Sra. poderá comparecer? |
| Resposta dos usuários: | Aperte 1 para sim, vou comparecer.  Aperte 2 para não, não vou poder comparecer. |
| Confirmação, para o caso de erro na resposta: | Por favor, confirme sua resposta:  Aperte 1 para sim, vou comparecer.  Aperte 2 para não, não vou poder comparecer. |
| Em caso de negativa, explicite o motivo: | Por favor, descreva aqui o motivo de seu não comparecimento. |
| Mensagem final | Agradecemos por sua colaboração. Tenha um bom dia / Boa tarde. |
| **Atendimentos ativos humanos:** chamadas telefônicas para os usuários que não responderem aos lembretes automáticos relativos aos agendamentos de consultas exames e avisos de vacinação. | |
| Tipos: voz.  Meios: telefone. | |
| **ATENDIMENTO HUMANO POR VOZ** | |
| Mensagem inicial: | Bom dia / Boa tarde, Sr. / Sra \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (NOME DO USUÁRIO). Nós somos da Superintendência de do Complexo Regulador da Fundação Estatal de Saúde de Maricá (FEMAR) e estamos entrando em contato para lembrar que o Sr. / a Sra. tem uma consulta/exame/cirurgia agendado para o dia \_\_/\_\_/\_\_\_\_, às \_\_ horas, no \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (NOME DA UNIDADE DE SAÚDE), localizado na Rua \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ENDEREÇO). O Sr. / a Sra. poderá comparecer? |
| Resposta dos usuários: | Sim, vou comparecer.  Não, não vou poder comparecer. |
| Em caso de negativa, explicite o motivo: | Por favor, informe o motivo de seu não comparecimento. |
| Mensagem final | Agradecemos por sua colaboração. Tenha um bom dia / Boa tarde. |

* + - 1. Script para a Superintendência de Odontologia:

|  |  |
| --- | --- |
| **SUPERINTENDÊNCIA DE ODONTOLOGIA** | |
| **Atendimentos ativos automáticos**: lembretes automatizados de confirmação de agendamento de procedimentos e recursos como consultas, exames e cirurgias realizadas na Atenção Especializada (Ambulatório, CDT, SAE, Centro Materno Infantil, CRAD, CEO, além dos serviços realizados pelos prestadores de serviço e fora do município, através da PPI). | |
| Tipos: texto.  Meios: SMS e WhatsApp. | |
| **MENSAGENS AUTOMÁTICAS DE TEXTO** | |
| Mensagem inicial: | Bom dia / Boa tarde, Sr. / Sra \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (NOME DO USUÁRIO). Nós somos da Superintendência de Odontologia da Fundação Estatal de Saúde de Maricá (FEMAR) e estamos entrando em contato para lembrar que o Sr. / a Sra. tem uma consulta/exame agendado para o dia \_\_/\_\_/\_\_\_\_, às \_\_ horas. O Sr. / a Sra. poderá comparecer? |
| Resposta dos usuários: | Aperte 1 para sim, vou comparecer.  Aperte 2 para não, não vou poder comparecer. |
| Confirmação, para o caso de erro na resposta: | Por favor, confirme sua resposta:  Aperte 1 para sim, vou comparecer.  Aperte 2 para não, não vou poder comparecer. |
| Em caso de negativa, explicite o motivo: | Por favor, descreva aqui o motivo de seu não comparecimento. |
| Mensagem final | Agradecemos por sua colaboração. Tenha um bom dia / Boa tarde. |
| **Atendimentos ativos humanos**: chamadas telefônicas para os usuários que não responderem aos lembretes automáticos relativos aos agendamentos de consultas, exames e avisos de vacinação. | |
| Tipos: voz.  Meios: telefone. | |
| **ATENDIMENTO HUMANO POR VOZ** | |
| Mensagem inicial: | Bom dia / Boa tarde, Sr. / Sra \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (NOME DO USUÁRIO). Nós somos da Superintendência de do Complexo Regulador da Fundação Estatal de Saúde de Maricá (FEMAR) e estamos entrando em contato para lembrar que o Sr. / a Sra. tem uma consulta/exame/cirurgia agendado para o dia \_\_/\_\_/\_\_\_\_, às \_\_ horas, no \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (NOME DA UNIDADE DE SAÚDE), localizado na Rua \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ENDEREÇO). O Sr. / a Sra. poderá comparecer? |
| Resposta dos usuários: | Sim, vou comparecer.  Não, não vou poder comparecer. |
| Em caso de negativa, explicite o motivo: | Por favor, informe o motivo de seu não comparecimento. |
| Mensagem final | Agradecemos por sua colaboração. Tenha um bom dia / Boa tarde. |

* + - * 1. Caberá à FEMAR fornecer à CONTRATADA as informações necessárias para a geração dos atendimentos ativos automáticos de cada paciente referentes às Superintendências do Complexo Regulador, de Atenção Primária em Saúde e de Odontologia, bem como caberá à CONTRATADA o envio e o gerenciamento das mensagens automáticas enviadas.
        2. As mensagens automáticas enviadas que não obtiverem resposta por parte dos usuários deverão ser registradas e, em seguida, serão feitas tentativas de contato telefônico humano para confirmar ou não comparecimento em consultas, exames, procedimentos e outros, de forma tempestiva.
        3. Todas tentativas de contato com os usuários, automáticas e humanas, deverão ser registradas em sistema pela CONTRATADA.
    1. A FEMAR poderá solicitar alteração do funcionamento da estrutura de atendimento, bem como dos scripts para atender às necessidades da Central de Atendimento.
    2. Caberá à CONTRATADA implantar e manter os scripts atualizados conforme as necessidades da FEMAR.
    3. Serviços de implantação e atualização de scripts e fluxos de atendimento - consiste minimamente na execução das seguintes atividades:

1. levantamento dos procedimentos e rotinas existentes na FEMAR que manterão relacionamentos operacionais com a Central de Atendimento;
2. otimização, em conjunto com profissionais da FEMAR, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas à sua adequação aos procedimentos de atendimento;
3. definição, elaboração e implantação dos processos otimizados aos serviços de atendimento executados pela Central de Atendimento;
4. levantamento dos procedimentos operacionais padrão para aperfeiçoamento dos scripts de atendimento que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no teleatendimento receptivo, ativo e tratamento de demandas, após validação pela FEMAR;
5. monitoramento e avaliação dos resultados da aplicação dos scripts com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados;
6. aperfeiçoamento de todos os scripts. Todos os scripts de atendimento alterados ou criados deverão ter aprovação da FEMAR para a devida utilização.
7. caberá à FEMAR fornecer as informações necessárias para composição da base de conhecimento para os atendimentos receptivos e ativos humanos.
   1. Da acessibilidade nos atendimentos:
      1. Sabe-se que existem usuários do SUS que enfrentam diversos tipos de barreiras de comunicação e/ou de tecnologia que muitas vezes os impedem de participar plenamente na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.
      2. A fim de buscar garantir ao máximo o acesso aos serviços públicos que lhes são de direito, caberá à CONTRATADA, sempre que possível, se utilizar de tecnologias assistivas e adaptações razoáveis como forma de promover a participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, a exemplo da multicanalid que permite ampliar os canais de atendimento de forma a atingir maior diversidade de usuários e suas especificidades comunicativas.
      3. Para todas as mensagens automáticas ativas de texto não respondidas deverão ser realizados atendimento humanos ativos de voz, como forma de aumentar a acessibilidade e diminuir o absenteísmo.
      4. A CONTRATADA, bem como a própria FEMAR, poderão propor a adoção de outras medidas visando à ampliação da acessibilidade nos atendimentos.

**Do serviço de Implantação do Espaço Operacional**

* 1. A responsabilidade pela implantação do espaço operacional será compartilhada pela FEMAR e pela CONTRATADA, conforme se segue, observando-se também as especificações técnicas do ANEXO C.
     1. Da infraestrutura física predial:
        1. A FEMAR se responsabilizará pela disponibilização da sala para instalação dos Postos de Atendimento (PA).
        2. Na área destinada à instalação dos PA no projeto terá 41,60 m² com capacidade máxima para montagem de até 15 (quinze) PA, sendo 01 (um) local para o Supervisor de Atendimento. Inicialmente serão implantados 13 PA, sendo 12 (doze) para Operadores de teleatendimento, mais 1 (um) para o Supervisor.
        3. A contratada poderá optar por acrescentar mais uma bancada e cadeira, respeitando as delimitações mínimas exigidas por lei, para caso necessite que um coordenador fique ocasionalmente alocado fisicamente no espaço, sem qualquer ônus para a FEMAR.

|  |
| --- |
| **Capacidade máxima da sala dos Postos de Atendimento da FEMAR** |
|  |

* + 1. Implantação dos elementos tecnológicos:
       1. Caberá a FEMAR prover:
          1. Sistema de suprimentos de energia elétrica ininterrupto, água e ar condicionado e, também, extintores de incêndio;
          2. serviços de manutenção dos sistemas civis, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, incêndio e chaveiro.
       2. A sala disponibilizada pela FEMAR para implantação dos Postos de Atendimento será de uso exclusivo para atendimento dos serviços relacionados à Central de Atendimento da FEMAR, não podendo ser compartilhada com outros produtos ou serviços que a Contratada possa ter.
       3. Caberá a contratada prover:
          1. Instalação de pontos de energia elétrica na sala que abrigará os PA para todos os equipamentos necessários ao funcionamento dos PA (observar ANEXO C);
          2. Instalação de pontos de rede física e lógica para 13 computadores (12 dos operadores e mais 1 para o Supervisor) (Observar ANEXO C);
          3. link de internet de, no mínimo, 500 MB Full com redundância para garantir a não interrupção dos serviços;
          4. aluguel de nobreaks para 13 estações de trabalho, sendo 12 dos Operadores e mais 1 para o Supervisor (observar ANEXO C);
          5. aluguel de 13 estações de trabalho (computadores), sendo 12 dos Operadores e mais 1 para o Supervisor. Os computadores deverão possuir características compatíveis com o funcionamento dos PAs, estando a CONTRATADA proibida de cobrar preços por equipamentos com capacidade acima da real necessidade do objeto em questão (observar ANEXO C).
    2. Do mobiliário
       1. A Contratada deverá realizar a instalação do mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficientes para a operação dos serviços especificados e contratados, compreendendo a disposição dos móveis (leiaute), espaço físico e mobiliário.
       2. O mobiliário será adquirido em caráter permanente pela FEMAR.
       3. As bancadas deverão:

1. atender ao capítulo 17.6 “Mobiliário dos postos de trabalho”, da Norma Regulamentadora nº 17 (NR 17 sobre Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO - ERGONOMIA (<https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/arquivos/normas-regulamentadoras/nr-17-atualizada-2022.pdf>).
2. atender ao tópico 3 do Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17 (NR 17) sobre Mobiliário dos Postos de Trabalho no Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing.
3. atender à NBR 15786 - que estabelece os requisitos específicos do mobiliário para call center (<https://dokumen.tips/documents/abnt-nbr-15786.html>).
4. Observar especificações do ANEXO C, do Termo de Referência.
   * + 1. Cadeiras ergonômicas deverão:
5. atender ao tópico 3 do Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17 (NR 17) sobre Mobiliário dos Postos de Trabalho no Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing.

|  |  |
| --- | --- |
| **Bancadas** | **Cadeiras** |
|  |  |
| Imagens meramente exemplificativas. | |

* + - 1. Conforme a Norma Regulamentadora nº 17 - Ergonomia em Trabalho de Teleatendimento/Telemarketing, para adaptação do mobiliário às dimensões antropométricas do trabalhador, a CONTRATADA poderá utilizar, sem ônus para a FEMAR, apoio para os pés sempre que o trabalhador não puder manter a planta dos pés completamente apoiada no piso, devendo:
      2. apresentar estabilidade no solo, sem deslizar;
      3. possuir largura e altura suficiente para caber os pés;
      4. ter seu ângulo ajustável;
      5. permitir a mobilidade para frente ou para trás no piso;
      6. não ter quinas vivas para que não tenha contato com o corpo do trabalhador além das solas dos pés;
      7. atender às demais determinações da NR 17 (observar ANEXO C).
    1. Dos treinamentos.
       1. Os serviços de treinamento deverão ser prestados nas dependências da FEMAR e nas unidades de saúde gerenciadas por esta dentro do município de Maricá, sempre por técnicos do quadro da CONTRATADA e sob acompanhamento da FEMAR.
       2. Caberá à CONTRATADA o provimento do material didático e manuais necessários, devendo estes ser idênticos aos usados no sistema de gerenciamento da aplicação web, em formato físico e digital.
       3. Todos os custos relacionados aos instrutores (hospedagem, alimentação, transporte e diárias), bem como o material didático para os treinamentos serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus para a FEMAR.
       4. Deverá ser preenchida lista de presença com assinatura dos participantes após o término do curso. A lista deverá ser encaminhada para o fiscal do contrato designado pela FEMAR.
       5. O cronograma detalhado do treinamento com datas e horários será definido em comum acordo.
       6. A empresa CONTRATADA se responsabilizará pela instalação e preparação do ambiente de instrução.
       7. Os treinamentos dos empregados da FEMAR no uso do sistema, deverá ocorrer da seguinte forma: 
          1. Profissionais da Ouvidoria:

1. público-alvo: até 5 (cinco) profissionais indicados pela Ouvidoria ou pela Diretoria Geral;
2. conteúdo: todo o conteúdo relacionado à Ouvidoria necessário ao pleno funcionamento da Central de Atendimento;
3. meta: os profissionais deverão estar capacitados para multiplicar os conhecimentos adquiridos no seu ambiente de trabalho, bem como ter em mãos o material didático pertinente.
   * + - 1. Profissionais da Superintendência do Complexo Regulador:
4. público-alvo: até 5 (cinco) profissionais indicados pela Superintendência do Complexo Regulador ou pela Diretoria de Atenção à Saúde;
5. conteúdo: todo o conteúdo relacionado à Superintendência do Complexo Regulador necessário ao pleno funcionamento da Central de Atendimento;
6. meta: os profissionais deverão estar capacitados para multiplicar os conhecimentos adquiridos no seu ambiente de trabalho, bem como ter em mãos o material didático pertinente.
   * + - 1. Profissionais da Superintendência de Atenção Primária à Saúde:
7. público-alvo: até 5 (cinco) profissionais indicados pela Superintendência de Atenção Primária à Saúde ou pela Diretoria de Atenção à Saúde;
8. conteúdo: todo o conteúdo relacionado à Atenção Primária à Saúde necessário ao pleno funcionamento da Central de Atendimento;
9. meta: os profissionais deverão estar capacitados para multiplicar os conhecimentos adquiridos no seu ambiente de trabalho, bem como ter em mãos o material didático pertinente.
   * + - 1. Profissionais da Superintendência de Odontologia:
10. público-alvo: até 5 (cinco) profissionais indicados pela Superintendência de Odontologia ou pela Diretoria de Atenção à Saúde;
11. conteúdo: todo o conteúdo relacionado à Superintendência de Odontologia necessário ao pleno funcionamento da Central de Atendimento;
12. meta: os profissionais deverão estar capacitados para multiplicar os conhecimentos adquiridos no seu ambiente de trabalho, bem como ter em mãos o material didático pertinente.
    * + - 1. Treinamento dos Operadores e Supervisores, direcionado aos profissionais dos Postos de Atendimento:
13. Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a CONTRATADA deverá disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e habilidades para execução das atividades relacionadas à Central de Atendimento;
14. Os treinamentos deverão estar de acordo com as normas estabelecidas no ANEXO II da NR 17 Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing ([NR 17 - ERGONOMIA (](https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/arquivos/normas-regulamentadoras/nr-17-atualizada-2022.pdf)[www.gov.br](http://www.gov.br)[)](https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/arquivos/normas-regulamentadoras/nr-17-atualizada-2022.pdf));
    * + - 1. Os materiais didáticos elaborados pela CONTRATADA somente poderão ser utilizados após devidamente homologados pela FEMAR.
      1. Da acessibilidade no Espaço Operacional.
      2. A CONTRATADA deverá disponibilizar no mínimo 1 (uma) PA para acesso a colaboradores em cadeiras de rodas.
      3. A infraestrutura de acesso para as pessoas em cadeiras de rodas deverá atender aos requisitos da ABNT NBR 9050:2020 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos (<https://www.caurn.gov.br/wp-content/uploads/2020/08/ABNT-NBR-9050-15-Acessibilidade-emenda-1_-03-08-2020.pdf>).

**Do serviço de Central de Contact Center com Postos de Atendimento – PAs**

* 1. Dos Postos de Atendimento (PA):
     1. Os PAs funcionarão em dois turnos diários de 6 (seis) horas, de segunda a sexta-feira: de 7 às 13 horas e de 13 às 19 horas;
     2. Inicialmente todas as PAs estarão disponíveis para atendimento de qualquer tipo de demanda, entretanto, a critério da FEMAR ou por sugestão da CONTRATADA podem ser desmembradas em partes (ilhas) exclusivas para cada um dos tipos de atendimento disponibilizados;
     3. Os PAs são compostos por computadores, telefones, headsets e recursos humanos. Estes são entendidos como elementos necessários ao adequado funcionamento dos Postos de Atendimento das PAs, sendo os custos intrínsecos no cálculo dos valores das mesmas;
     4. A contratada deverá garantir a quantidade inicial mínima de 13 posições iniciais por turno, ao longo do dia, sendo este número passível de revisões, conforme o desenvolvimento dos trabalhos de atendimento;
     5. No decorrer do contrato outros PAs poderão ser implantadas, de acordo com a necessidade revelada pela análise de tráfego, respeitando as condições previstas em lei;
     6. A contratada, juntamente com a FEMAR, fará análises de tráfego e dimensionamento dos atendimentos para avaliação da quantidade de PAs necessários, visando sua adequação.
  2. Requisitos de formação da equipe das PAs.
     1. A CONTRATADA deverá observar no ato da contratação da equipe e, também, nas eventuais substituições, as qualificações e perfis exigidos neste TR bem como no Termo de Referência correspondente. Quando solicitados pela FEMAR, os requisitos deverão ser comprovados por meio de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho, contratos de trabalho assinados ou outros meios cabíveis.

1. Considerações gerais:
2. Para cada PA, deverá ter 1 (um) Operador por turno, totalizando 2 (dois) Operadores por dia em cada PA (12 PAs = 24 Operadores diários);
3. Deverá ter 1 (um) Supervisor por turno, totalizando 02 Supervisores por dia;
4. Não será aceito o compartilhamento da mão-de-obra com outros produtos ou serviços que a CONTRATADA possa possuir.
5. Operadores.
6. Será empregado da CONTRATADA, observando rigorosamente as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à função, como piso salarial, entre outros, atuando conforme horários de ocupação, complexidade das atividades desempenhadas e postos de atendimento, com as seguintes características:
7. Atribuições básicas:
   * + 1. realizar o teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo e atendimento via multimeios, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
       2. registrar todas as ligações atendidas.
       3. atualizar e/ou incluir dados dos usuários nos sistemas da FEMAR;
       4. prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
       5. responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
       6. agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado;
       7. executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento;
       8. receber e dar tratamento às demandas abertas diretamente pelo cidadão, no sistema de gestão de atendimentos.
       9. dar tratamento às solicitações dos usuários que não puderam ser resolvidas de imediato, no primeiro atendimento;
       10. atender às solicitações dos cidadãos, finalizando-as por meio do retorno das chamadas e do teleatendimento ativo;
       11. prestar esclarecimentos e orientações aos usuários;
       12. controlar o arquivamento e organização de documentos e arquivos lógicos.
8. Qualificação exigida é a escolaridade mínima: 2º (segundo) grau completo.
9. Perfil Profissional:
10. conhecimento básico de informática;
11. capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
12. boa fluência verbal, boa dicção, boa audição e clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
13. maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
14. autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros;
15. conhecimento de Internet;
16. dinamismo na busca de soluções para a melhoria da qualidade dos serviços.
17. Potencial a ser desenvolvido por meio de treinamento:
18. maturidade em teleatendimento;
19. uso operacional do PA – Posto de Atendimento;
20. utilização dos scripts e aplicativos do teleatendimento usados para o registro e tratamento das ocorrências;
21. conhecimento de normas e legislação, procedimentos internos e sistemas inerentes aos serviços e procedimentos operacionais da FEMAR;
    1. Supervisor:
       1. Será empregado da CONTRATADA, observando rigorosamente as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à função, atuando conforme horários de ocupação dos PAs definidos, com as seguintes características:
22. Atribuições básicas:
23. executar as funções de supervisão dos Operadores (controles de presença, descansos, escalas, férias etc);
24. organizar e distribuir as tarefas diárias entre os Operadores;
25. efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, por meio de varredura aleatória dos PAs, objetivando à manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;
26. elaborar relatórios de acompanhamento dos serviços executados;
27. supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os usuários e os Operadores;
28. interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos Operadores;
29. supervisionar o período de descanso e escalas de atendimento;
30. instruir, orientar e treinar os Operadores quanto a melhor forma de atendimento a casos rotineiros e a casos especiais, inclusive aperfeiçoar e atualizar scripts;
31. monitorar as sugestões e reclamações relatadas pelos usuários;
32. coordenar a realização de teleatendimento ativo para complementação de dados cadastrais dos usuários;
33. acompanhar a produtividade da Central de Atendimento (ativo e receptivo);
34. esclarecer dúvidas dos Operadores;
35. realizar reuniões periódicas, visando a estabelecer estratégias e tomadas de decisões;
36. identificar necessidade de treinamento, capacitação e reciclagem dos Operadores;
37. solicitar materiais de expediente para o pleno funcionamento do setor; e
38. realizar a avaliação periódica do desempenho dos Operadores e promoção das substituições e/ou contratações que se façam necessárias.
39. Qualificação:
40. escolaridade mínima: nível superior completo;
41. experiência profissional comprovada de 1 (um) ano em supervisão ou monitoria de operações de teleatendimento.
42. Perfil Profissional:
43. amplo domínio de microinformática (operação de microcomputadores, aplicativos para escritório etc.);
44. amplo conhecimento de Internet;
45. boa fluência verbal, boa dicção e audição;
46. clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada;
47. habilidades de gerenciamento, monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
48. maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; e
49. dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.
    1. Dos pacotes de minutagem telefônica e de sessões de atendimento automatizado por mensagem e a contratada deverá disponibilizar os seguintes serviços:
       1. Deverá fornecer número de 0800 funcionando tanto para atendimento fixo quanto para atendimento via Whatsapp;
       2. minutos fixo local ilimitados para ligações dentro do estado do Rio de Janeiro;
       3. minutos móvel local ilimitados para ligações ativas dentro do estado do Rio de Janeiro;
       4. pacote de 186.912 minutos mensais para ligações feitas e recebidas em ligações fixas e móveis, via número 0800, em DDDs do estado do Rio de Janeiro;
       5. pacote de 64.610 sessões de mensagens automáticas mensais via WhatsApp.
       6. Entende-se por sessão de atendimento o conjunto de mensagens trocadas durante a interação do usuário com os Operadores para resolução de uma demanda do usuário, num intervalo de tempo em que não se configure o abandono da conversa por parte do usuário. Este conjunto de mensagens efetivas com o usuário, é demarcado por um início e fim, independentemente do quantitativo de mensagens trocadas.
    2. Requisitos de internet e telefones IP.
       1. Da infraestrutura de internet.
          1. A CONTRATADA deverá contratar serviço de internet exclusivo para o pleno funcionamento das PAs, a fim de evitar quedas constantes e garantir o tempo mínimo para retorno.
          2. A capacidade do link de internet deverá ser de, no mínimo, 500 MB Full. O link deverá possuir redundância para garantir a não interrupção dos serviços de atendimento da Central.
       2. Dos telefones IP:
          1. A CONTRATADA deverá fornecer aluguel de:
50. 13 (treze) aparelhos telefônicos IP com características e capacidades adequadas ao pleno funcionamento da Central de Atendimento como um todo, sendo 12 para os Operadores e mais 1 para o Supervisor (observar ANEXO C);
51. 28 (vinte e oito) *headsets* individuais biauriculares e adaptáveis aos aparelhos dos Operadores, com características e capacidades adequadas ao pleno funcionamento da Central de Atendimento como um todo, sendo 26 para os Operadores e mais 2 para os Supervisores (observar ANEXO C).
    1. Requisitos do sistema de Contact center SaaS:
       1. Requisitos gerais:
          1. O Sistema de Contact Center deverá ser na modalidade “Contact Center as a Service” (CCaaS) com acesso via *web*.
          2. Deverá possuir integração com PABX virtual fornecido pela CONTRATADA.
          3. A base de dados deverá ser compatível com todos os requisitos necessários para o pleno funcionamento da Central de Atendimento da FEMAR e ser escalável.
          4. Deverá ser *omnichannel* e ter interface amigável.
          5. O sistema deverá possuir recurso de identificação de chamadas (Bina), com requisitos mínimos para atender às demandas da FEMAR.
          6. Deverá possuir recurso de identificação de chamadas (Bina), com requisitos mínimos para forma a atender às demandas da FEMAR. A CONTRATADA deve disponibilizar e implantar solução de ligação retorno automático do contato caso seja verificado que a ligação, por motivo desconhecido, foi encerrada indevidamente;
          7. Possuir CTI (Integração Computador-Telefonia).
          8. Todas as ligações recebidas ou realizadas pelos PAs deverão ser gravadas e disponibilizadas por pelo menos 24 meses após seu registro, podendo ser solicitado pela FEMAR a qualquer momento da contratação e deverá ser fornecida em no máximo 24 horas.
          9. A base de dados deverá apresentar redundância geográfica e ser compatível com todos os requisitos necessários para o pleno funcionamento da Central de Atendimento da FEMAR e ser escalável.
          10. Os atendimentos gravados em voz deverão ser armazenados por no mínimo 2 (dois) anos e o descarte deverá ser previamente aprovado pela FEMAR.
          11. Em caso de encerramento de contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar todos os arquivos digitais de gravações e atendimento, registrados em um período de 24 meses.
          12. Deverá permitir acesso para, no mínimo, 50 usuários simultâneos. Deverá possibilitar o acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho.
          13. Deverá gerar números de protocolo para todos os atendimentos.
          14. Deverá possuir função de pesquisa de satisfação ao final do atendimento de forma automática.
          15. Deverá possibilitar:
52. integração com os sistemas de atendimento utilizados pela FEMAR;
53. consulta remota, por meio de acesso a informações via rede local ou em ambiente seguro via internet;
54. atendimento de chamadas sem perdas ou desconexões.
    * + 1. Deverá fornecer e instalar os seguintes módulos:
55. Distribuidor Automático de Chamadas (DAC);
56. software de gerenciamento de chamadas;
57. Unidade de Resposta Audível (URA);
58. software de gravação de voz;
59. software de gravação de tela;
60. software de Identificação e Registro de Chamadas Efetuadas (bilhetagem);
61. software de Gestão de Força de Trabalho e Qualidade;
62. software de geração de Relatório do atendimento automatizado;
63. Do software de atendimento via WhatsApp.
    * 1. O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC).
         1. deverá possuir, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
64. integração com a URA (Unidade de Resposta Audível);
65. integração com o *software* de gerenciamento de chamadas;
66. tolerância a falhas;
67. atender às chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos;
68. ao mesmo tempo em que processa as chamadas, o DAC deve fornecer ao Supervisor informações em tempo real sobre o tráfego na rede;
69. possibilitar colocar usuários preferenciais em filas específicas;
70. capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
71. capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um Operador;
72. capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;
73. capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;
74. permitir ao Operador visualizar o desempenho tanto individual (nome do Operador, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) no display do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento;
75. permitir ao Supervisor visualizar no display do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) e dos Operador (quantidade de Operador livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento);
76. permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta;
77. interface de música ou mensagem para chamadas em espera;
78. a gravação de fraseologias para as mensagens para chamada em espera correrá, única e exclusivamente, a expensas da CONTRATADA, cujos custos devem estar contemplados na proposta. Todas as gravações das fraseologias do DAC devem ser feitas em estúdio, devendo, antes de colocadas em produção, ser submetidas à apreciação e homologação da FEMAR;
79. vocalização de mensagens de status do serviço (ex.: todos os Operadores ocupados, sistema temporariamente indisponível etc.).
    * + 1. Previsão e periodicidade de geração dos relatórios básicos exigidos para o DAC:
80. quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas no DAC, em intervalo de 30 em 30 minutos;
81. quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas, em intervalo de 30 em 30 minutos;
82. quantidade, diária e mensal, de ligações abandonadas, em intervalo de 30 em 30 minutos;
83. quantidade, diária e mensal, de ligações desviadas por transbordo, em intervalo de 30 em 30 minutos;
84. quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas em até k segundos, em que k é um número parametrizável;
85. tempo médio, diário e mensal, das ligações, em segundos;
86. tempo médio, diário e mensal, por atendimento separado por ilhas, em segundos;
87. quantidade, diária e mensal, de ligações em fila de espera, em intervalo de 30 em 30 minutos;
88. tempo médio, diário e mensal, de espera em fila, em segundos;
89. quantidade, diária e mensal, de atendimentos mantidos em fila de espera (especificados por ilhas), por um tempo superior a k segundos, em que k é um número parametrizável;
90. comparativos, diário e mensal, dos níveis de serviço estabelecidos neste ETP e no Termo de Referência correspondente com os efetivamente realizados.
    * + 1. Os relatórios poderão ser solicitados a qualquer tempo pela FEMAR, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação.
        2. Todos os relatórios deverão estar disponíveis à FEMAR para consulta via Internet e em tempo real, com possibilidade de exportação para tabela eletrônica em formato XLS e ODF.
        3. A ferramenta deve ser flexível, de forma a permitir a escolha das informações que comporão cada relatório ou consulta conforme período solicitado.
        4. Cada relatório numérico deve ser apresentado junto a um gráfico para fácil visualização. Caso alguma informação esteja diretamente vinculada a uma meta estabelecida, deve-se demonstrar a comparação entre o realizado e a meta estabelecida.
        5. Os relatórios de fechamento mensal devem ser entregues à FEMAR, para validação e conferência de qualidade/níveis de serviço, até o quinto dia do mês seguinte.
        6. A CONTRATADA deverá fornecer todos os componentes necessários à ativação do DAC. A ativação de cada ponto de atendimento no DAC será de responsabilidade da CONTRATADA.
      1. Do *software* de gerenciamento de chamadas.
         1. Deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o equipamento DAC utilizado, e possuir as seguintes funcionalidades mínimas:
91. deverá ser *omnichannel*;
92. deverá gerenciar todos os postos de atendimento, supervisão e grupos/especialidades, além de gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, de maneira local ou remotamente;
93. permitir, por meio de interface gráfica, o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento do software de gerenciamento de chamadas;
94. os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e não manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados;
95. deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos Operadores e Supervisores, grupos/especialidades, eventos, chamadas e navegação;
96. deverão ser disponibilizados os relatórios históricos de Operadores e Supervisores, sumários dos Operadores e Supervisores, grupos/especialidades, eventos, chamadas e relatórios de navegação;
97. os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da FEMAR e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA via web ou diretamente (link dedicado), com acesso on-line e exclusivo por senha para a FEMAR a qualquer tempo;
98. o sistema de consulta e acompanhamento deverá ter a mesma origem da plataforma de comunicação – software de gerenciamento de chamadas. Essa base de dados não poderá ser manipulável, visando garantir a integridade dos dados;
99. interface para envio de mensagens instantâneas individuais ou para grupo de Operadores, no nível supervisão e monitoria;
100. permitir aos Supervisores a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta. Essa função deverá permitir que os níveis superiores escutem os atendimentos, irrestritamente. Para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre Operadores;
101. permitir modos de escutas diferenciados, ou seja: restrita, em que o Operador escutado não toma conhecimento da escuta; participativa, que permite a intervenção do Supervisor na ligação sem que o usuário tome conhecimento; e a conferência, com a participação de pelo menos três Operadores na mesma ligação (ex.: usuário, Operador e Supervisor);
102. permitir o bloqueio de contato a pedido da FEMAR.
     * + 1. O *software* de gerenciamento de chamadas deverá ainda gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, considerando no mínimo:
            1. Relatórios de Operadores (tempo real e histórico):
103. informações de Operador;
104. tempo total por status do Operador;
105. quantidade de chamadas atendidas por Operador;
106. quantidade de chamadas ativas por Operador;
107. quantidade de registro de chamadas;
108. tempo médio entre o primeiro toque e o efetivo atendimento;
109. tempo médio de mudo por Operador;
110. tempo médio de conversação de todos os Operadores;
111. tempo maior de conversação de todos os Operadores;
112. tempo total de conversação de todos os Operadores; e
113. tempo total de pausas por Operador.
     * + - 1. Relatórios Consolidados de Grupos de atendimento/especialidades (tempo real e histórico):
114. tempo de espera da primeira chamada entrante na fila;
115. quantidade de Operadores logados por grupo de atendimento/especialidade;
116. quantidade total de Operadores de todos os grupos de atendimento;
117. quantidade de Operadores em pausa;
118. quantidade de Operadores em pronto atendimento;
119. quantidade de Operadores em atendimento;
120. quantidade de chamadas recebidas por grupo de atendimento/especialidade;
121. quantidade de chamadas atendidas por grupo de atendimento/especialidade;
122. quantidade de chamadas abandonadas por grupo de atendimento/especialidade;
123. quantidade de chamadas em espera na fila;
124. quantidade de chamadas em mudo;
125. quantidade de chamadas ativas por grupo de atendimento/especialidade;
126. quantidade de chamadas atendidas por tempo de espera na fila;
127. quantidade de chamadas abandonadas por tempo de espera na fila;
128. índice de nível de serviço por grupo de atendimento/especialidade;
129. tempo médio de atendimento por grupo de atendimento/especialidade;
130. tempo médio de espera por grupo de atendimento/especialidade;
131. tempo médio de mudo por grupo de atendimento/especialidade;
132. tempo total de conversação por grupo de atendimento/especialidade; e
133. relação entre Operadores em atendimento e livres por grupo de atendimento/especialidade nos formatos tabela e gráfico.
     * + - 1. Relatórios integrados (tempo real e histórico):
134. quantidade total de registros por período;
135. quantidade de chamadas recebidas;
136. quantidade de chamadas atendidas;
137. quantidade de chamadas abandonadas;
138. quantidade de chamadas realizadas;
139. tempos médio e total de chamadas realizadas do grupo de atendimento/especialidade;
140. tempos médio e total de espera do grupo de atendimento/especialidade;
141. tempos médio e total e atendimento do grupo de atendimento/especialidade;
142. índice de nível de serviço do grupo de atendimento/especialidade;
143. índice de abandono;
144. quantidade média de Operadores logados por grupo de atendimento/especialidade.
     * + - 1. Relatórios Históricos da Unidade de Resposta Audível (URA):
145. quantidade máxima de canais telefônicos ocupados;
146. quantidade de chamadas recebidas;
147. quantidade de chamadas finalizadas na URA com a especificação das que tiveram disseminação de informação;
148. tempo médio de navegação na URA; e
149. quantidade de chamadas direcionadas para o atendimento humano.
     * + 1. Os relatórios deverão ser customizáveis para as necessidades de gestão da FEMAR e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA, via *web* ou diretamente (link dedicado) on-line, com acesso exclusivo por senha para a FEMAR a qualquer tempo (*real time*).
         2. Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e deve ser impossível manipular seus dados, de forma a garantir a integridade da informação.
         3. O *software* de gerenciamento de chamadas deverá possuir os seguintes recursos de supervisão e monitoramento:
150. bloquear e desbloquear a posição de operador;
151. ajustar o *skill* do operador de forma individual ou para todo um grupo de operadores;
152. colocar a chamada em música ou mensagem de espera;
153. transferir a chamada;
154. realizar monitoramento em tempo real a partir de interface de supervisão;
155. possuir todas as facilidades de um ramal individual do PABX virtual;
156. consultar ramais do PABX virtual;
157. visualizar interface gráfica acessada via navegador *web*, destinado à supervisão on-line dos Postos de Atendimento, sendo essa interface destinada aos administradores do sistema e Supervisores do DAC;
158. ser *web* e compatível com navegadores padrão de mercado.
     * + 1. O *software* de gerenciamento de chamadas deve permitir a supervisão e fiscalização remotas da FEMAR, em tempo real, do desempenho do sistema, possibilitando acompanhar o atendimento fora do seu ambiente de trabalho e:
159. número de Operadores logados;
160. número de Operadores disponíveis;
161. número de Operadores em pausa;
162. número de Operadores ocupados;
163. número de Operadores em pós-atendimento;
164. número de chamadas em espera;
165. maior tempo de espera;
166. número de chamadas entrantes no período;
167. número de chamadas atendidas;
168. chamadas abandonadas;
169. tempo médio de atendimento (TMA);
170. tempo médio de desistência (TMD);
171. tempo médio de espera (TME);
172. maior tempo de atendimento;
173. percentual de nível de serviço;
174. identificação da chamada.
     * + 1. O *software* de gerenciamento de chamadas deverá também gerenciar todas os Postos de Atendimento ativas ou receptivas, locais ou remotas e deverá ter as seguintes características:
175. capacidade gráfica;
176. capacidade de gerenciamento de expectativa na fila de espera;
177. capacidade de integração com o *Software* de Gerenciamento da Força de Trabalho;
178. capacidade de monitoração da tela do operador;
179. capacidade de gerenciamento do nível de serviço;
180. capacidade de fornecer relatórios estatísticos on-line;
181. disponibilidade de licença (no mínimo cinco) do *software* de gerenciamento de chamadas, de uso simultâneo, para o pessoal de gestão da FEMAR.
     * 1. Da Unidade de Resposta Audível (URA).
          1. O atendimento telefônico inicial corresponde às informações e encaminhamentos automatizados realizados pela URA, bastando que o cidadão forneça as informações solicitadas pelo sistema, selecionando-as ou discando-as a partir do teclado telefônico.
          2. Deverá ser disponibilizada uma URA, com recursos para a criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens de interesse da FEMAR.
          3. Sempre que pertinente os atendimentos prestados pela Central de Atendimento devem ser realizados primeiramente por meio da URA, devendo ser desviados posteriormente para o operador, se assim se assim for necessário.
          4. Deverá possuir recursos de Reconhecimento de Voz (ASR – Automatic Speech Recognition) baseado no idioma português do Brasil.
          5. A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.
          6. A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos, referentes a períodos aleatórios.
          7. Todos os atendimentos realizados por telefone trafegarão inicialmente pela URA, que deverá ser integrada à plataforma de telecomunicações PABX virtual/DAC a ser disponibilizada pela CONTRATADA.
          8. A CONTRATADA deverá manter a quantidade de ramais da solução de PABX virtual/DAC (licença de Operadores) diretamente proporcional à quantidade portas/canais de URA demandadas pela FEMAR na proporção de 01 (um) ramal para cada canal de URA.
          9. Todas as portas simultâneas deverão prover funcionalidades tecnológicas de Reconhecimento e Sintetização de Voz (Automatic Speech Recognition - ASR), Conversão de Texto em Voz (Text-To-Speech - TTS), além de reconhecimento decádico.
          10. A seguir, apresentam-se os requisitos da URA:
182. deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
183. suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência);
184. a programação da URA (scripts, fraseologia etc.) deverá ser modificada sempre que se considerar necessária a alteração pela FEMAR;
185. reconhecimento de ligações roteadas do DAC para a URA, tanto analógicas como digitais;
186. possibilitar que os usuários da FEMAR não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de CUT Through);
187. permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;
188. capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações;
189. script de atendimento da URA: será aperfeiçoado pela CONTRATADA com o apoio da FEMAR. As gravações fraseológicas correrão a expensas da CONTRATADA, cujos custos deverão estar contemplados na proposta. Caso a FEMAR solicite a posteriori a inserção de novas opções no script de atendimento, tal solicitação não se configurará novo serviço implementado para efeito de cobrança financeira. Todas as gravações fraseológicas do script de atendimento a serem implementadas na URA deverão ser feitas em estúdio, podendo provisoriamente serem gravadas digitalmente para posterior substituição, desde que solicitado pela FEMAR, devendo ser submetidas à apreciação e homologação da FEMAR antes de entrarem em produção.
     * + 1. Relatórios básicos da URA:
190. quantidade, diária e mensal de ligações recebidas na URA, em intervalo de 30 em 30 minutos;
191. quantidade, diária e mensal de ligações finalizadas na URA, detalhadas por tipo de serviço utilizado, em intervalo de 30 em 30 minutos;
192. quantidade, diária e mensal de ligações não finalizadas na URA, com as especificações detalhadas dos motivos, em intervalo de 30 em 30 minutos;
193. quantidade, por hora, dia e mês, por canal de URA, de ligações com transações realizadas na URA e transferidas para o Operador, em intervalo de 30 em 30 minutos;
194. quantidade, diária e mensal de desconexões por timeout (com a indicação do respectivo ponto);
195. quantidade, diária e mensal de chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono);
196. quantidade, diária e mensal de chamadas abandonadas em até k segundos e após k segundos, em que k é um número parametrizável;
197. relatório, diário e mensal de falhas na conexão com a Rede local;
198. relatório, diário e mensal de falhas na conexão com o Servidor de Sistema;
199. relatório, diário e mensal de navegação;
200. relatório, diário e mensal por Automatic Number Identification (ANI).
201. relatório, diário e mensal por dados de URA;
202. relatório, diário e mensal de ligações desistentes e bloqueadas;
203. relatório de tempo médio, diário e mensal, de retenção por tipo de serviço oferecido pela Central de Atendimento (opções de atendimento dentro do script); e
204. relatório, diário e mensal, do número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem e ligações atendidas com sucesso.
     * 1. Do *software* de gravação de voz.
          1. O *software* de Gravação de Voz deverá ter as seguintes características:
205. deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
206. capacidade de gravação de voz de todas os Postos de Atendimento e Supervisores;
207. permitir gravação seletiva utilizando seleção baseada em canal, data/hora, usuário/ramal e número do chamador;
208. capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir de qualquer estação de operação, supervisão, monitoramento, desde que informadas as chaves de pesquisa, tais como o número chamador, a identificação do usuário, a identificação do Operador/Supervisor, os períodos, o número do ramal ou tronco;
209. manter arquivo das gravações armazenadas por período mínimo de 2 (dois) anos, contados a partir da data de gravação de cada atendimento;
210. permitir que todos os acessos ao gravador, pelos empregados da CONTRATADA, sejam limitados de acordo com suas atribuições, vinculado aos níveis de gerenciamento, com mecanismos de segurança contra acessos indevidos;
211. funcionar de forma ininterrupta de acordo com o funcionamento da Central de Atendimento da FEMAR;
212. o gravador deverá iniciar o funcionamento do sistema sem a necessidade de intervenção técnica, comandos específicos ou senhas de acesso, no caso de reinicialização por falta de alimentação elétrica;
213. os recursos de gravação não poderão impedir ou interferir em nenhuma outra facilidade de comunicação existente no PABX;
214. a reprodução ou a exportação dos arquivos gravados deverá ser em formatos compatíveis com o MS Windows – MP#, WAVE, WMA etc.; e
215. possibilitar o armazenamento das gravações de forma temporária e/ou definitiva mantendo a integridade e perenidade dos dados.
     * 1. Do *software* de gravação de tela
          1. O *software* de gravação de tela deverá ter as seguintes características:
216. deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC, permitindo à FEMAR realizar auditoria e avaliação da qualidade dos atendimentos;
217. capacidade de gravação de tela, sob demanda por parte da FEMAR, no momento do atendimento de uma chamada pelo Operador. As imagens de tela deverão ser capturadas em intervalos de tempo predefinidos, sendo encaminhadas para armazenamento nos servidores da plataforma;
218. permitir as gravações de tela concatenadas com a gravação de voz da chamada, permitindo a consulta e reprodução das gravações de tela e voz, simultaneamente, na monitoria de qualidade; e
219. capacidade de habilitação e configuração da gravação de tela baseado em um percentual de atendimento das chamadas do operador ou do grupo de atendimento/especialidade vinculado (por exemplo, habilitar a gravação de tela para um determinado grupo em 25% das chamadas e para outro grupo em 35% de telas gravadas).
     * 1. *Software* de Identificação e Registro de Chamadas Efetuadas (bilhetagem):
          1. deverá permitir a geração de dados para sistemas de monitoramento de custos, gerando relatórios em português do Brasil;
          2. deverá ser totalmente compatível com integração total com o DAC;
          3. deverá dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas por meio dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo, no mínimo, número do assinante chamado em ligação local, DDD e DDI, número do ramal que originou a chamada, número de ligações por unidade da federação, data de início e fim da chamada, hora de início e fim da chamada e duração da chamada;
          4. deverá efetuar a remessa dos registros em tempo real de todas as chamadas;
          5. o registro deverá ser gravado em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos registros deverão ser preservados com total integridade;
          6. deverá permitir agendamento da emissão e impressão automática de relatórios, emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, e envio de relatórios via correio eletrônico;
          7. o sistema de tarifação e bilhetagem deverá permitir:
             1. geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (DDD, DDI, celular);
             2. agendamento da emissão e impressão automática de relatórios;
             3. emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls, pdf e txt;
             4. envio de relatórios via e-mail;
             5. relatórios mensais estatísticos por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado.
       2. Do *Software* de Gestão de Força de Trabalho e Qualidade.
          1. O *software* de Gestão de Força de Trabalho e Qualidade é a solução responsável pela gestão de recursos humanos e tecnológicos da Central de Atendimento, com o objetivo de garantir alta qualidade e desempenho de forma otimizada, alinhada com a real necessidade dos serviços e de forma centralizada, simplificando a análise dos dados, incluindo as seguintes características:
220. permitir a gestão centralizada da Central de Atendimento;
221. proporcionar previsões otimizadas e aderentes à realidade, além de controles de desempenho individual dos Operadores e monitoria de qualidade e serviço de mensagens;
222. realizar o planejamento para a gestão de todas as premissas necessárias para o dimensionamento de forma intra-hora ou diária, além de permitir que ajustes em demanda e premissas sejam realizados com regras específicas de nível de serviço e configurações de excedente (absenteísmo) fixo ou variável com geração de escalas;
223. permitir dimensionar o número de PAs necessárias para o pleno funcionamento da Central de Atendimento, levando-se em consideração diferentes dias e horários de funcionamento;
224. realizar o acompanhamento em tempo real e histórico da ocupação dos Postos de atendimento, com informações do agente alocado;
225. realizar o gerenciamento dos status inseridos pelos Operadores de modo a justificar o seu tempo de trabalho, em que um grupo de usuários recebe as solicitações de justificativas podendo autorizar ou negar;
226. possibilitar feedback on-line via módulo web para o Operador;
227. propiciar uma interface simples e objetiva entre os Operadores e os Supervisores, atendendo às principais necessidades do dia-a-dia no tocante à:
     * solicitação de trocas e ausências;
     * alterações de horário;
     * agendamento de férias; e
     * apontamento de produtividade.
228. garantir a segurança e unicidade das informações, disponibilizando informações para usuários específicos;
229. deverá estar integrada ao sistema de telefonia DAC, permitindo o planejamento e dimensionamento do tráfego intra-hora e acompanhamento dos indicadores de qualidade do atendimento;
230. possuir módulo de qualidade para acompanhamento da avaliação do Operador, gerando uma nota final e mantendo histórico de avaliações anteriores; e
231. permitir que os Supervisores tenham uma visão micro e macro da operação, visualizando resultados em tempo real para possíveis ações imediatas.
     * 1. Do s*oftware* de geração de relatório do atendimento automatizado.
          1. O relatório do atendimento automatizado deverá conter no mínimo as seguintes informações por atendimento:
232. quantidade, diária e mensal de acionamentos recebidos, com o respectivo protocolo;
233. quantidade, diária e mensal de acionamentos finalizados sem encaminhamento para atendimento humano, detalhados por tipo de serviço utilizado;
234. quantidade, diária e mensal de acionamentos encaminhados para atendimento humano com as especificações detalhadas dos motivos;
235. quantidade, diária e mensal de acionamentos abandonados (com a indicação do ponto de abandono);
236. quantidade, diária e mensal de acionamentos abandonados em até k segundos e após k segundos, em que k é um número parametrizável;
237. relatório, diário e mensal de falhas na conexão com a Rede local;
238. relatório, diário e mensal de falhas na conexão com o Servidor de Sistema;
239. relatório, diário e mensal de navegação.
     * 1. Do *software* de atendimento via WhatsApp:
          1. Deverá permitir fazer o atendimento em escala possibilitando a gestão de filas de atendimento, com as seguintes caraterísticas mínimas:
240. permitir a criação de fila de atendimento e encaminhamento automático para o operador da vez (sequencial) e permitir que o gestor/supervisor consiga direcionar atendimentos em espera para outro operador;
241. permitir a inclusão de respostas automatizadas;
242. possuir atendimento automatizado para coletas de dados no início do atendimento como nome, CPF, endereço, etc., para agilizar o atendimento enquanto aguarda interação do operador;
243. deverá possuir menu inicial de atendimento com mensagem de saudação e opções de atendimentos personalizados para seleção do solicitante, direcionando para o operador responsável por aquele atendimento, tudo de forma automatizada;
244. possuir status por “Auto Atendimento”, “aguardando atendimento” e “em atendimento”;
245. salvar todos os contatos que entram em contato pela plataforma automaticamente;
246. o sistema deverá manter todas as conversas de atendimentos salvas por data, hora e operador, vinculado ao número de protocolo de atendimento;
247. deverá permitir a inclusão ou alteração de mensagens automáticas (saudação, espera, menu e finalização de atendimento) a qualquer momento;
248. possuir gerador de relatórios estatísticos;
249. Possuir função de pesquisa de satisfação ao final do atendimento de forma automática;
250. possuir painel operacional para a gestão dos atendimentos pelos supervisores em tempo real;
251. permitir robotização de automatização de atendimento de forma personalizada.
     1. Serviços de gestão, apoio e monitoria de qualidade à Central de Atendimento.
        1. Caberá à CONTRATADA executar Serviços de gestão e apoio à Central de Atendimento, de modo a garantir seu pleno funcionamento.
        2. Os serviços de gestão e apoio à Central de Atendimento consistirão em: serviço de gestão da Central de Atendimento e serviços de apoio ou suporte ao atendimento.
        3. Os serviços de Gestão da Central de Atendimento consistirão na execução das seguintes atividades mínimas:
252. identificação e análise das demandas de atendimento encaminhadas pela FEMAR;
253. planejamento dos serviços da operação;
254. estruturação das modalidades de atendimento de acordo com os critérios e/ou níveis de especialização definidos pela FEMAR;
255. dimensionamento e alocação dos recursos necessários à demanda de acordo com as estratégias definidas pela CONTRATADA e pela FEMAR;
256. acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;
257. otimização de escala e redimensionamento de recursos para permitir ganhos de produtividade por meio de acompanhamento do fluxo de ligações e análise da curva de tráfego, propondo ajustes, se necessário;
258. acompanhamento da quantidade de ligações dos diversos canais, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação;
259. otimização da distribuição de chamadas;
260. disponibilização de informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela FEMAR;
261. realização de acompanhamentos diários/semanais/mensais de cada segmento do atendimento, visando a formação de histórico de demanda que proporcionará a melhor alocação dos operadores;
262. gestão dos serviços contratados, garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento aos cidadãos, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela FEMAR;
263. gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação;
264. gestão da segurança de acordo com os requisitos e diretrizes do Edital;
265. administração e guarda de todo e qualquer recurso disponibilizado pela FEMAR;
266. administração de situações de conflito;
267. acompanhamento e análise dos indicadores de desempenho da operação;
268. execução do planejamento da operação;
269. acompanhamento do dimensionamento dos recursos e o controle de ausências;
270. interação com a operação, visando a manter o nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;
271. acompanhamento das ocorrências de atendimento;
272. gerenciamento da escala de trabalho;
273. monitoramento do atendimento em tempo real;
274. esclarecimento de dúvidas dos operadores;
275. identificação das necessidades de treinamento;
276. acompanhamento do desempenho dos operadores e da qualidade do atendimento;
277. fornecimento de feedback aos operadores, gerenciamento do clima organizacional da equipe e proposição de melhorias nos processos de atendimento.
     * 1. O serviço de apoio ou suporte ao atendimento consistirão na execução das seguintes atividades:
278. suporte aos funcionários que necessitem de acompanhamento específico, ocasionado pelas atividades desempenhadas;
279. atuar como interlocutor entre a FEMAR e os usuários para assuntos mais críticos, visando a garantir a satisfação dos usuários;
280. monitorar os programas de treinamento e motivação da equipe (campanhas motivacionais);
281. acompanhar a avaliação individual e periódica dos Operadores; e
282. propor melhorias nas rotinas do teleatendimento.
     1. Requisitos de Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais:
        1. Segurança da Informação:
           1. A contratada deverá contar com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços previstos neste ETP bem como no Termo de Referência correspondente, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito.
           2. A contratada deverá implementar políticas de segurança rigorosa para proteger os dados sensíveis da FEMAR realizando treinamentos e/ou capacitações dos seus funcionários sobre a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, devendo apresentar certificados das referidas capacitações no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis após a assinatura do CONTRATO.
           3. A contratada deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria, em especial decorrentes do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades.
           4. Para execução das atividades da Central de Atendimento, deverão ser observados os seguintes pontos:

Controle de Acesso: o acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas. A CONTRATADA deverá prover segurança através da utilização de identificação individual dos Operadores e Supervisores utilizando a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, de forma a garantir que todas as ações efetuadas sejam de responsabilidade do funcionário da contratada

Propriedade e uso das informações: todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da FEMAR, não podendo a contratada, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal da FEMAR. Toda informação originária da prestação dos serviços de teleatendimento deverá ser disponibilizada somente pela FEMAR e a quem ela determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.

A contratada não poderá utilizar a marca FEMAR em atividades mercadológicas e de propaganda e nem mencionar a prestação de serviço objeto do contrato sem a prévia autorização formalizada pela FEMAR.

Equipamentos deverão conter, no mínimo, as seguintes funcionalidades de segurança:

* cada colaborador deve possuir login e senha individuais de acesso à sessão de usuário do sistema operacional, pois todas as ações efetuadas por meio do login serão de responsabilidade do colaborador da CONTRATADA;
* nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;
* 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;
* proteção dos dados contra acesso indevido.
  + 1. Proteção de Dados Pessoais
       1. Tratamento de Dados Pessoais:

1. Para fins deste ETP bem como no Termo de Referência correspondente, 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.
2. Será considerada “Autoridade” toda e qualquer autoridade com poderes legais ou estatutários reconhecidos pelo Poder Público capazes de interferir e/ou regular a relação entre as PARTES, a exemplo de, mas não limitado, à Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD).
3. No contexto da prestação de serviços, a contratada, Operadora de dados, realizará o tratamento de dados pessoais em nome da FEMAR, Controladora de dados, de acordo com as disposições do presente TR.
4. A contratada deverá realizar o tratamento de dados pessoais em estrita conformidade com as instruções da FEMAR, nos termos deste ETP bem como no Termo de Referência correspondente ou para o cumprimento da legislação aplicável.
5. A cada uma das partes será conferido o papel de Controladora exclusiva dos dados pessoais referentes ao seu corpo de colaboradores, funcionários e/ou prepostos, sendo que se a outra parte precisar tratá-los, por qualquer motivo, ela o fará na condição de Operadora.
6. Os dados pessoais relativos ao Contrato a ser firmado não poderão ser transmitidos ou repassados a terceiros alheios àquele instrumento, exceto para situações de: (i) designação expressa pela parte FEMAR, como Controladora dos Dados, em relação a uma operação de tratamento de dados pessoais, (ii) cumprimento de obrigação legal estipulada por lei ou por Autoridade, ou (iii) necessário ao cumprimento e execução dos serviços por Prestadores de Serviços e/ou Fornecedores, desde que vinculados contratualmente à contratada.
7. A contratada reconhece que os dados pessoais sensíveis estão sujeitos a maior rigor legal, exigindo maior proteção técnica e organizacional.
8. A contratada concorda em realizar o tratamento de dados pessoais sensíveis apenas quando estritamente necessário para o cumprimento das disposições contratuais e conforme instruções a serem fornecidas pela FEMAR.
9. A FEMAR garante que o tratamento dos dados pessoais pela contratada de acordo com as instruções da FEMAR não implicará violação de qualquer lei ou regulamento, incluindo a LGPD.
10. A contratada tratará os dados pessoais somente para executar as suas obrigações descritas no ETP bem como no Termo de Referência correspondente. Igualmente, a contratada não coletará, usará, acessará, manterá, modificará, divulgará, transferirá ou, de outra forma, tratará dados pessoais, sem a ciência e autorização da FEMAR.
11. As cláusulas deste Termo não isentam a contratada das obrigações às quais está sujeita em decorrência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) ou outra legislação.
12. As bases legais que fundamentam o tratamento de dados pessoais realizado pelos Agentes de Tratamento serão definidas pela parte que figurar no papel de Controladora, devendo ser lícita, válida e considerar o tipo de dado pessoal em tratamento, se sensível ou não, conforme prescreve a LGPD.
13. Caso qualquer das partes venha a ser responsabilizada por passivos de dados pessoais decorrentes de ação ou omissão causado pela outra parte, a parte que der causa deverá ressarcir integralmente a outra parte prejudicada, por todas e quaisquer despesas, inclusive honorários advocatícios, custas e despesas judiciais.
    * + 1. Obrigações da Controladora em relação à Proteção de Dados:
           1. São obrigações da FEMAR quando no papel de Controladora:
14. garantir que os dados pessoais compartilhados, transferidos ou de qualquer forma disponibilizados para acesso e utilização por parte da CONTRATADA, conforme as instruções da FEMAR, foram coletados de acordo com o disposto neste ETP e no Termo de Referência e transferidos e tratados de acordo com as leis de privacidade e proteção de dados aplicáveis no Brasil;
15. compartilhar, transferir ou de qualquer forma disponibilizar dados pessoais tratados de acordo com as leis de privacidade e proteção de dados aplicáveis no brasil para acesso e utilização por parte da contratada;
16. fornece todas as informações/avisos necessários aos titulares de dados pessoais a respeito das características relevantes do tratamento e do seu compartilhamento de seus com a contratada;
17. cumprir com os direitos dos titulares garantidos pela LGPD;
18. compartilhar, transferir ou de qualquer outra forma disponibilizar para acesso da contratada a dados pessoais (i) atualizados e exatos; e (ii) pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento;
19. manter programa de segurança de dados, que contemple medidas adequadas do ponto de vista técnico, físico e de governança, que tenha por objetivo proteger os dados pessoais contra incidentes, bem como garantir que essas medidas assegurem nível de segurança condizente com os riscos apresentados pelo tratamento, a natureza dos dados pessoais e as tecnologias de segurança disponíveis e razoavelmente aplicadas no setor de atuação das partes;
20. comunicar à ANPD, conforme os requisitos da LGPD, em caso de incidente; e
21. definir as bases legais que fundamentam o tratamento de dados pessoais realizados pelos Agentes de Tratamento, devendo ser lícita, válida e considerar o tipo pessoal de dado em tratamento, se sensível ou não, conforme prescreve a LGPD.
    * + 1. A FEMAR será individualmente responsável pelo cumprimento de suas obrigações decorrentes da LGPD e de eventuais regulamentações emitidas posteriormente pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD.
        2. A FEMAR deverá realizar os atendimentos das requisições realizadas por titulares de dados, acerca dos seus direitos constantes do art. 18 da LGPD, via canal de atendimento próprio, a ser divulgado ao titular de forma clara e precisa, observados os prazos legais estabelecidos para resposta. A CONTRATADA deverá auxiliar a FEMAR fornecendo toda e qualquer informação requisitada necessária para que se possa cumprir com a obrigação de dar resposta ao pedido do titular.
        3. A FEMAR será responsável pelas reclamações, judiciais ou extrajudiciais feitas por titulares de dados pessoais, bem como solicitações, questionamentos, processos administrativos ou penalidades emanados por Autoridade competente, cabendo a CONTRATADA lhe assistir com o fornecimento de toda e qualquer informação necessária para que se cumpra as obrigações fixadas pela LGPD ou por outra Autoridade, não cabendo à CONTRATADA assumir obrigações as quais não lhe digam respeito, mas tão somente fornecer à FEMAR assistência razoável.
        4. Obrigações da Operadora em relação à Proteção de Dados:
           1. São obrigações da CONTRATADA quando no papel de Operadora:
22. realizar o tratamento dos dados pessoais nos limites e para as finalidades permitidas neste ETP bem como no Termo de Referência correspondente;
23. não permitir o acesso, compartilhar ou transferir os dados pessoais para terceiros (incluindo subcontratados, agentes autorizados e afiliados) sem a autorização da FEMAR. Autorizada pela FEMAR, cabe à contratada exigir que tais terceiros se obriguem, por escrito, a garantir a mesma proteção aos dados pessoais estabelecida neste termo;
24. conceder acesso aos dados pessoais que estão sendo tratados em nome do controlador de dados apenas a pessoas físicas ou jurídicas que prestem serviço para a contratada e que se comprometam com a confidencialidade das operações e respeitem a legislação a qual estão sujeitas. a contratada garante que tomará as medidas necessárias e razoáveis, levando em consideração os custos e possíveis consequências, para evitar e prevenir o uso não autorizado, a divulgação, a perda acidental, a destruição ou a danificação dos dados pessoais, incluindo a adoção de medidas técnicas, administrativas e de segurança apropriadas e limitando o acesso e manipulação dos dados pessoais apenas às equipes que necessitem ter conhecimento desses dados para que as obrigações deste contrato sejam cumpridas;
25. instituir e manter um programa abrangente de segurança e governança de dados pessoais. esse programa deverá estabelecer controles técnicos e administrativos apropriados para garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade dos dados pessoais objeto de tratamento, além de garantir a conformidade com a lgpd e demais normas que versem sobre privacidade e proteção de dados pessoais;
26. manter devidamente atualizados os registros das operações de tratamento de dados pessoais, que conterá a categoria dos dados tratados, os sujeitos envolvidos na atividade e qual a finalidade das diversas atividades de tratamento realizadas. A contratada deverá assegurar que as informações pessoais tratadas em razão da finalidade celebrada neste instrumento permaneçam corretas e devidamente atualizadas, devendo as informações desatualizadas serem imediatamente corrigidas ou excluídas, ouvida ou cientificada a femar;
27. possuir medidas implementadas para proteger as informações pessoais tratadas e possuir uma política de segurança da informação instituída, a qual deverá determinar medidas técnicas e administrativas capazes de garantir a integridade, disponibilidade, confidencialidade e autenticidade das informações tratadas;
28. autorizar, mediante prévia notificação, a condução de auditorias, às custas da FEMAR, em seus sistemas e/ou procedimentos internos relacionados ao tratamento de dados pessoais decorrentes da execução do contrato principal, observados ainda 15 (quinze) dias úteis de antecedência a partir do recebimento da notificação de auditoria, a qual não poderá interromper as atividades regulares da contratada. este procedimento poderá ser conduzido pela FEMAR, ou terceiros contratados para essa finalidade. quando da realização deste procedimento, deverá a contratada garantir: (i) acesso às instalações e arquivos de informações (físicos ou eletrônicos); e (ii) apoio de seus funcionários para a condução das diligências necessárias, dentro do limite razoável e sem que esse procedimento implique prejuízo às atividades regulares da contratada. na hipótese de identificação de inconsistências ou irregularidades quando da condução das auditorias, deverá a contratada providenciar a imediata remediação, comprovando à FEMAR, as medidas mitigadoras adotadas.
    * + - 1. Em caso de incidente de violação de dados pessoais, a contratada deverá elaborar um plano de resposta por escrito e estruturado.
          2. O plano de resposta deverá contemplar, no mínimo, notificação à FEMAR, dentro do prazo razoável de 48 (quarenta e oito) horas, por meio de e-mail (a ser fornecido) encaminhado ao gestor do contrato e ao Encarregado de Dados , indicando, na medida do que puder ser apurado: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pela contratada; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de usuários afetados (volumetria do incidente) e, se possível, a relação destes indivíduos; (v) dados de contato do Encarregado pela Proteção de Dados da contratada ou outra pessoa junto à qual seja possível obter mais informações sobre o ocorrido; e (vi) descrição das possíveis consequências do evento.
          3. Após o consentimento da FEMAR, deverá a contratada elaborar e implementar um plano de ação que pondere os fatores que contribuíram para o incidente e preveja medidas aptas a garantir a não recorrência do evento.
          4. Para os fins deste ETP, entende-se como incidente uma ocorrência conectada a dados pessoais que: (i) comprometa a confidencialidade, integridade ou disponibilidade de um sistema de informação, (ii) comprometa a confidencialidade, integridade ou disponibilidade da informação que este sistema processa, armazena ou transmite, (iii) constitua uma violação a políticas e procedimentos de segurança ou, se for o caso (iv) constitua uma violação ou ameaça a políticas de uso aceitável definidas pelas partes.
          5. Sempre que necessário, deverá a CONTRATADA auxiliar a FEMAR no atendimento das requisições realizadas por titulares de dados, lhe fornecendo toda e qualquer informação requisitada necessária ao cumprimento da obrigação de resposta e atendimento ao direito do titular, não cabendo à CONTRATADA assumir obrigações as quais não lhe digam respeito.
          6. Após o término da prestação de serviços de tratamento de dados pessoais, a CONTRATADA retornará todos os dados pessoais à FEMAR e excluirá as cópias existentes, a menos que a legislação ou alguma autoridade regulatória autorize ou determine o armazenamento dos dados pessoais.
          7. A CONTRATADA será responsabilizada solidariamente pelos danos que vier a dar causa em razão do descumprimento de obrigações previstas na legislação ou quando não observadas as instruções da FEMAR, na forma da Seção III, do Capítulo VI da LGPD.
          8. Prazo de Tratamento dos Dados Pessoais: os dispositivos acerca do tratamento de dados pessoais aplicam-se durante a prestação do serviço envolvendo o referido tratamento, não podendo ser rescindidos, a menos que outros dispositivos sejam acordados entre as partes. Se a prestação do serviço envolvendo o tratamento de dados pessoais for encerrada, os dados pessoais devem ser devolvidos à FEMAR e excluídos de acordo com a Lei.
    1. Processo de Implantação da Central de Atendimento.
       1. O processo de implantação da Central de Atendimento para a prestação dos serviços contratados deverá ser conduzido de acordo com as atividades mínimas abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **ATIVIDADES** | **RESPONSABILIDADE** |
| Assinatura do contrato | FEMAR/CONTRATADA |
| Reunião preliminar | FEMAR/CONTRATADA |
| Entrega do Plano de Trabalho e Implantação | CONTRATADA |
| Avaliação/validação do Plano de Trabalho e Implantação | FEMAR |
| Ajustes do plano de trabalho e implantação, quando solicitado pela FEMAR | FEMAR/CONTRATADA |
| Implantação da central de atendimento | CONTRATADA |
| Ajustes na operação, quando solicitado pela FEMAR | FEMAR/CONTRATADA |
| Início da operação | CONTRATADA |

* + - 1. A Reunião Preliminar ocorrerá nas dependências da FEMAR, após a assinatura do Contrato. Se necessário, serão agendadas outras reuniões.
      2. O Plano de Trabalho de Implantação, a ser aprovado pela FEMAR, deverá abordar, de forma clara e detalhada, no mínimo os seguintes assuntos:

|  |  |
| --- | --- |
| **ASSUNTO** | |
| 1 | Cronograma detalhado das atividades para a implantação da Central de Atendimento. |
| 2 | Metodologia a ser aplicada na realização das pesquisas de satisfação com os usuários da Central de Atendimento e na execução do processo de monitoria da qualidade do atendimento a ser implementado, incluindo as etapas de planejamento, controle e execução. |
| 3 | Detalhamento dos processos de atendimento, mapeamento, documentação e procedimentos; ações de transição (estrutura, planejamento de transição, metodologia, fatores de sucesso e gestão entre instituições), de continuidade, de comunicação e de estabilização e qualidade. |
| 4 | Descrição completa do detalhamento dos recursos humanos quanto aos aspectos de recrutamento e seleção de pessoal, absorção, treinamentos e reciclagem, motivação e campanhas motivacionais, feedback, ações de segurança do trabalho, plano de carreira, promoções e benefícios, programa de avaliação do clima organizacional e ações de escalonamento. |
| 5 | Informações sobre escalonamento da equipe de trabalho em momentos de aumentos atípicos de demanda. |
| 6 | Declaração de aceitação dos níveis de serviços exigidos, detalhando o plano de acompanhamento de engenharia de tráfego de ligações a ser implementado no ambiente da Central de Atendimento, baseado em distribuições estatísticas para o ritmo de chegada das ligações pelos canais de voz, como também do ritmo de atendimento das ligações na fila virtual dos Postos de atendimento. |
| 7 | Plano de Gerenciamento da Manutenção da Qualidade que defina e monitore as fases operacionais com o objetivo de potencializar os resultados derivados da organização operacional diante das exigências contratuais, a fim de verificar a necessidade de mudanças ou realinhamento de processos, bem como uma análise e controle estatístico da qualidade dos processos de alta criticidade para sustentar o padrão de qualidade exigido ou proposição de melhorias atinentes. |

* + - 1. A FEMAR reserva-se no direito de, a qualquer tempo, realizar visitas ao local de implantação dos Postos de Atendimento, a fim de acompanhar o processo de implantação.
      2. No momento em que a CONTRATADA concluir o serviço de implantação da Central de Atendimento, deverá comunicar à FEMAR, que realizará vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação.
      3. A FEMAR se reserva no direito de aceitar ou não a proposta de serviços técnicos de instalação da Central de Atendimento.
      4. Verificado o cumprimento das exigências para a instalação da Central de Atendimento, a FEMAR autorizará o início da operação.
      5. A implementação da solução deverá iniciar-se em data compatível ao atendimento do cronograma apresentado pela CONTRATADA, havendo possibilidade de alteração conforme necessidade da FEMAR.
      6. O prazo para implantação da Central de Atendimento será de 1 (um) mês, após o qual se iniciará o período de 12 meses de execução dos serviços.
  1. Geração de relatórios no sistema.
     1. Itens que irão auxiliar na aferição da geração de relatórios e qualidade dos serviços:
        1. Atendimento Receptivo:

a. Chamada Recebida – CR: ligação telefônica direcionada ou transferida para o atendimento humano, composta pelo somatório de Chamada Atendida - CA e Chamada Abandonada - Cab.

b. Chamada Atendida – CA: ligação telefônica recepcionada pelo atendimento humano, com determinado tempo de duração, considerada atendida após a desconexão por parte do solicitante.

c. Chamada Abandonada – Cab: ligação telefônica que, após ser recebida e direcionada para atendimento humano, é desligada pelo solicitante antes de falar com o Operador.

d. Tempo de Espera: tempo que o usuário permanece em fila aguardando atendimento.

e. ICT – Índice de Chamadas Atendidas em até Trinta Segundos de Espera: coeficiente de chamadas recebidas e atendidas com até 30 segundos de espera em relação ao total de chamadas recebidas.

f. ILA - Índice de Ligações Abandonadas: Índice de chamadas abandonadas pelos usuários em espera, sem que tenham recebido atendimento humano, em relação ao total de chamadas recebidas.

g. NSC - Nível de Serviço de Chat/Mensagem automática: coeficiente de acionamentos atendidos em até 180 segundos em espera dividido pelo total de acionamentos, o índice deve ser igual ou superior a 90% dos acionamentos que devem receber atendimento humano em até 3 segundos.

h. TMI - Tempo Médio de Interação do atendimento de mensagem automática: coeficiente do tempo total de espera do usuário entre as interações dividido pelo volume total dessas interações. O tempo médio de interação deve ser igual ou inferior a 120 segundos de espera entre usuário e operadores nos atendimentos em tempo real.

i. TME – Tempo Médio de Espera: tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera.

j. IAR – Índice de Atendimentos Registrados: coeficiente de atendimentos registrados nos sistemas em relação ao total de atendimentos;

k. IAA – Índice de Atendimentos Abandonados: coeficiente de atendimentos abandonados pelos usuários em espera, sem que tenham recebido atendimento humano, em relação ao total de atendimentos recebidos.

l. IEA – Índice de Erros Atendimento Automatizado: coeficiente de respostas erradas encaminhadas pelo sistema em função do número de atendimento automatizados realizados.

m. ISU - Índice de Satisfação dos Usuários – avaliar o grau de satisfação do usuário quanto ao atendimento humano recebido. Após o atendimento, é realizada pesquisa por meio de duas perguntas. No questionamento acerca da satisfação com atendimento deve ser utilizada a escala de 1 a 5, em que o 1 é totalmente insatisfeito e o 5, totalmente satisfeito. Já no questionamento sobre se a dúvida foi esclarecida devem ser utilizadas as opções de resposta "sim" ou "não". Para o cálculo, tem-se como numerador o total de respostas boas (nota 4 ou 5) ou "sim" e como denominador o total de pesquisas realizadas. O valor é obtido por meio de uma média simples dos resultados das duas perguntas.

n. IFQA1 - Índice Final de Qualidade dos Operadores: será obtido a partir da média simples entre os índices apurados pela CONTRATADA e pela FEMAR com a avaliação do serviço de atendimento humano telefônico.

o. IFQA2 - Índice Final de Qualidade dos Operadores: será obtido a partir da média simples entre os índices apurados pela CONTRATADA e pela FEMAR com a avaliação dos serviços de atendimento humano via chat e aplicativos de mensagem instantânea.

p. PLAT – Disponibilidade da Plataforma Tecnológica.

* + - 1. Retorno das Chamadas e Teleatendimento Humano Reativo e Ativo:

a. Chamadas Efetivadas: aquelas para as quais houver resposta humana do número telefônico discado. Excluem-se as tentativas cujos resultados sejam “ocupado”, “não atende”, “fax”, “telefone desligado”, secretária eletrônica, entre outros.

b. ILE – Índice de Ligações Efetivadas: coeficiente de chamadas efetivadas em relação ao total de números de usuários listados em relatórios, softwares e sistemas disponibilizados pela FEMAR.

* + - 1. Tratamento de demandas recebidas via formulário eletrônico:

a. IRCA – Índice de Respostas da Central de Atendimento: razão entre o total de manifestações concluídas pela Central de Atendimento, sem tramitação para as áreas técnicas da FEMAR, pelo total de manifestações registradas nos sistemas.

* + 1. Itens para geração de relatórios pelo sistema.

|  |  |
| --- | --- |
| **GERAÇÃO DE RELATÓRIOS PELO SISTEMA** | |
| 1 | IAR - Índice de Atendimentos Registrados |
| 2 | ISU - Índice de Satisfação dos Usuários |
| 3 | ICT – Percentual de chamadas atendidas em até 30 (trinta) segundos |
| 4 | TME – Tempo Médio de Espera |
| 5 | ILA – Índice de Ligações Abandonadas |
| 6 | IFQA-1 = Avaliação de Qualidade do atendimento humano receptivo telefônico |
| 7 | NSC: Nível de Serviço Chat/Mensagem |
| 8 | TMI – Tempo Médio de Interação Chat/Mensagem |
| 9 | IFQA-2 = Avaliação da Qualidade do atendimento humano receptivo Chat/Mensagem |
| 10 | IRCA = Índice de Respostas Concluídas pela Central de Atendimento |
| 11 | IEA – Índice de Erros de Atendimento Automatizado |
| 12 | PLAT – Disponibilidade da Plataforma Tecnológica |

* + - 1. Os fiscais do Contrato irão analisar os relatórios mensais fornecidos pela Contratada, os quais terão os itens listados abaixo, a fim de identificarem possíveis falhas na prestação dos serviços durante o preenchimento dos Instrumentos de Medição dos Resultados (IMR).
      2. Atendimento humano em tempo real:

|  |  |
| --- | --- |
| **Item nº 1** | |
| **Item - descrição** | IAR - Índice de Atendimentos Registrados |
| **Finalidade** | Garantir que todos os atendimentos sejam registrados em sistema visando a extração de relatórios que permitirão gerenciar o atendimento da FEMAR. |
| **Meta a cumprir** | 99% (noventa e nove por cento) |
| **Instrumento de medição** | Relatório emitido pela plataforma. |
| **Forma de acompanhamento** | Pelo sistema |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Mecanismo de Cálculo** | IAR = (total de atendimentos registrados) x 100 / total de atendimentos recebidos pelo humano. |
| **Observações** | A diferença para o total de registros configura-se margem de falha técnica/erro humano. Os registros no sistema deverão ser feitos durante ou imediatamente após o atendimento realizado pelo operador. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Item nº 2** | |
| **Item - descrição** | ISU - Índice de Satisfação dos Usuários |
| **Finalidade** | Garantir a qualidade do atendimento prestado pelo Operador, de acordo com a avaliação do usuário demandante |
| **Meta a cumprir** | 80% (oitenta por cento) |
| **Instrumento de medição** | Pesquisa de satisfação do usuário. |
| **Forma de acompanhamento** | Pelo sistema |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Mecanismo de Cálculo** | ISU = [(Total de respostas “4 e 5" x 100 / total de pesquisas realizadas) + (Total de respostas "sim" x 100) / total de pesquisas realizadas]/2 |
| **Observações** | Avaliar o grau de satisfação do usuário quanto ao atendimento humano recebido. Primeiro, será feita uma pesquisa que deverá avaliar o esclarecimento da dúvida, tendo opções de resposta "sim" ou "não". Num segundo momento, será realizada a pesquisa sobre a satisfação do usuário quanto ao atendimento, que deverá considerar uma escala de 1 a 5, em que o 1 é totalmente insatisfeito e o 5 totalmente satisfeito. As avaliações serão realizadas sem a interferência do Operador, com critérios validados previamente pela FEMAR. |

* + - 1. Atendimento humano em tempo real (Telefônico)

|  |  |
| --- | --- |
| **Item nº 3** | |
| **Item - descrição** | ICT - Percentual de chamadas atendidas em até 30 segundos |
| **Finalidade** | Garantir o atendimento de maior volume de chamadas encaminhadas para atendimento humano no primeiro momento. |
| **Meta a cumprir** | 90% das chamadas atendidas em menos de 30 segundos aguardando na fila. |
| **Instrumento de medição** | Relatório emitido pela plataforma. |
| **Forma de acompanhamento** | Pelo sistema |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Mecanismo de Cálculo** | ICT = (Chamadas Atendidas em menos de 30 segundos aguardando na fila) x 100 / Chamadas recebidas para atendimento pelo operador. |
| **Observações** | Será considerada a média mensal para fins de mensuração do indicador (deverá ser informado o ICT diário – média ponderada - tomado durante o horário de atendimento humano). |

|  |  |
| --- | --- |
| **Item nº 4** | |
| **Item - descrição** | TME - Tempo Médio de Espera |
| **Finalidade** | Garantir o atendimento breve das chamadas em espera. |
| **Meta a cumprir** | Máximo de 60 (sessenta) segundos. |
| **Instrumento de medição** | Relatório emitido pela plataforma. |
| **Forma de acompanhamento** | Pelo sistema |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Mecanismo de Cálculo** | TME = (tempo total de espera) x 100 / volume de chamadas encaminhadas para atendimento humano que esperaram na fila. |
| **Observações** | Tempo total de espera dividido pelo total de ligações em espera. Será considerada a média mensal para fins de mensuração do indicador. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Item nº 5** | |
| **Item - descrição** | ILA - Índice de Ligações Abandonadas |
| **Finalidade** | Garantir o menor número possível de perda de ligações. |
| **Meta a cumprir** | Menor que 6% |
| **Instrumento de medição** | Relatório emitido pela plataforma. |
| **Forma de acompanhamento** | Pelo sistema |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Mecanismo de Cálculo** | ILA = (chamadas abandonadas pelos usuários em espera) x 100 / total de chamadas recebidas. |
| **Observações** | Índice de chamadas abandonadas pelos usuários em espera, sem que tenham recebido atendimento humano, em relação ao total de chamadas recebidas. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Item nº 6** | |
| **Item - descrição** | IFQA-1 = Avaliação de Qualidade do atendimento humano receptivo telefônico |
| **Finalidade** | Garantir a qualidade do atendimento prestado pelo operador. |
| **Meta a cumprir** | 85% (oitenta e cinco por cento) |
| **Instrumento de medição** | Relatório emitido pela CONTRATADA |
| **Forma de acompanhamento** | Pelos relatórios validados pela FEMAR. |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Mecanismo de Cálculo** | IFQA-1 = (total de avaliações que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento x 100) / total de atendimentos avaliados. |
| **Início de Vigência** | Após os 3 (três) primeiros meses de operação. |
| **Observações** | As avaliações serão realizadas desde o início da operação, mas o índice mínimo exigido deverá ser atingido após os 6 meses de operação. Considera-se “bom” o atendimento cuja nota de monitoria, de acordo com o formulário indicado pela CONTRATADA e validado pela FEMAR, obtenha aproveitamento de 85%. O total de atendimentos avaliados deve ser de, no mínimo, 4 avaliações semanais de ligações indicadas pela FEMAR. |

* + - 1. Atendimento humano em tempo real (Chat / Mensagem).

|  |  |
| --- | --- |
| **Item nº 7** | |
| **Item - descrição** | NSC: Nível de Serviço Chat/Mensagem |
| **Finalidade** | Igual ou superior a 90% dos acionamentos devem receber atendimento humano em até 3 minutos |
| **Meta a cumprir** | 90% (noventa por cento) |
| **Instrumento de medição** | Relatório emitido pela empresa |
| **Forma de acompanhamento** | Pelos relatórios validados pela FEMAR. |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Mecanismo de Cálculo** | NSC: atendidas em 3min/total de acionamento |
| **Observações** | ----------------------- |

|  |  |
| --- | --- |
| **Item nº 8** | |
| **Item - descrição** | TMI - Tempo Médio de Interação Chat/Mensagem |
| **Finalidade** | Tempo médio de interação igual ou inferior a 120 segundos de espera entre as interações usuário X operadores nos atendimentos *web* em tempo real. |
| **Meta a cumprir** | 120 segundos |
| **Instrumento de medição** | Relatório emitido pela empresa |
| **Forma de acompanhamento** | Pelos relatórios validados pela FEMAR. |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Mecanismo de Cálculo** | TMI - Tempo total de espera do usuário entre as interações / volume total dessas interações |
| **Observações** | Tempo médio de interação entre usuário e operador igual ou inferior a 120 segundos. Será considerada a média mensal para fins de mensuração do indicador. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Item nº 9** | |
| **Item - descrição** | IFQA-2 = Avaliação da Qualidade do atendimento humano receptivo Chat/Mensagem |
| **Finalidade** | Garantir a qualidade do atendimento realizado pelo operador do serviço de registro e tratamento de demandas no sistema utilizado pela FEMAR. |
| **Meta a cumprir** | 85% (oitenta e cinco por cento) |
| **Instrumento de medição** | Relatório emitido pela empresa |
| **Forma de acompanhamento** | Pelos relatórios validados pela FEMAR. |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Mecanismo de Cálculo** | IFQA-2 = (total de avaliações que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento x 100) / total de atendimentos avaliados. |
| **Início de Vigência** | Após os 3 (três) primeiros meses de operação. |
| **Observações** | As avaliações serão realizadas desde o início da operação, mas o índice mínimo exigido deverá ser atingido após os 6 meses de operação. Considera-se bom o atendimento cuja nota de monitoria, de acordo com o formulário indicado pela CONTRATADA e validado pela FEMAR, obtenha aproveitamento de 85%. O total de atendimentos avaliados deve ser de, no mínimo, 4 avaliações semanais, de cada dispositivo de mensagem, indicadas pela FEMAR. |

* + - 1. Atendimento humano

|  |  |
| --- | --- |
| **Item nº 10** | |
| **Item - descrição** | IRCA = Índice de Respostas Concluídas pela Central de Atendimento |
| **Finalidade** | Garantir a qualidade do atendimento prestado pelo Operador, de acordo com os roteiros de atendimento preestabelecidos. |
| **Meta a cumprir** | Acima de 75% (setenta e cinco por cento). |
| **Instrumento de medição** | Relatórios emitidos pelo sistema de registro de demandas da FEMAR. |
| **Forma de acompanhamento** | Pelo sistema. |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Mecanismo de Cálculo** | IRCA = (Total de demandas concluídas pela Central de Atendimento x 100) / Total de manifestações registradas no sistema de atendimento) |
| **Início de Vigência** | Após os 3 (três) primeiros meses de operação. |
| **Observações** | Finalizar no mínimo 75% das manifestações recebidas por meio da central de atendimento e pelo formulário eletrônico, sem necessidade de tramitação para as áreas técnicas da FEMAR. |

* + - 1. Atendimento automatizado

|  |  |
| --- | --- |
| **Item nº 11** | |
| **Item - descrição** | IEA – Índice de Erros Atendimento Automatizado |
| **Finalidade** | Garantir a qualidade do atendimento prestado pela ferramenta de atendimento automatizado tenha no máximo 5% de erros na disseminação de informação. |
| **Meta a cumprir** | Máximo 5% (cinco por cento). |
| **Instrumento de medição** | Relatórios emitidos pelo sistema de registro de demandas da FEMAR. |
| **Forma de acompanhamento** | Pelo sistema. |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Mecanismo de Cálculo** | IEA = (Total de respostas erradas / Total de atendimentos automatizados realizados) |
| **Início de Vigência** | Após os 3 (três) meses do início do atendimento automatizado.  A meta será evolutiva:  Primeiro mês da atividade: até 15% de erro  Segundo mês da atividade: até 10% de erro  Terceiro mês da atividade em diante: até 5% erro |
| **Observações** | Garantir a qualidade das informações disseminadas no atendimento automatizado de forma a manter o indicador de erros nas informações no máximo em 5%. |

* + - 1. Disponibilidade da Plataforma Tecnológica:

|  |  |
| --- | --- |
| **Item nº 12** | |
| **Item - descrição** | PLAT – Disponibilidade da Plataforma Tecnológica |
| **Finalidade** | Garantir que a plataforma tecnológica (telefonia, sistemas e rede da Central) funcione adequadamente. |
| **Meta a cumprir** | 99,99%, no mínimo. |
| **Instrumento de medição** | Acompanhamento online pelo FEMAR. |
| **Forma de acompanhamento** | Relatório a ser validado pela FEMAR. |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Valor limite** | 5 minutos por mês. |
| **Observações** | Manter todos os canais de atendimento, sistemas e rede da central funcionando adequadamente. Será considerado para cálculo desse indicador o tempo de indisponibilidade de cada modalidade individualmente. |

* 1. Do Monitoramento dos Serviços Executados
     1. A empresa CONTRATADA se responsabilizará pelo monitoramento e qualidade dos serviços de teleatendimento e deverá:

a. Elaborar e encaminhar manifestações referentes à prestação de serviço de teleatendimento à área da FEMAR responsável pela gestão do contrato;

b. Monitorar a frequência e tipos de questionamentos para enviar à FEMAR visando análise da necessidade/viabilidade de atualização dos procedimentos operacionais;

c. Criar estratégias para melhoria contínua da disponibilidade, qualidade e desempenho dos turnos e serviços;

d. Pesquisar e produzir informações necessárias ao atendimento;

e. Acompanhar e inspecionar o atendimento das chamadas pelos Operadores;

f. Promover a avaliação individual periódica dos Operadores;

g. Avaliar e tratar os resultados obtidos na pesquisa de pós-atendimento, verificando junto ao cliente pontuações em desacordo com o padrão estabelecido;

h. Gerar relatórios diários e mensais, relativos aos itens discriminados, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise e gestão por parte da FEMAR, visando o seu aprimoramento contínuo;

i. Elaborar um Quadro Geral de Atendimento, detalhando, para cada dia, as chamadas (recebidas, atendidas, abandonadas, perdidas) com seus respectivos percentuais;

j. Elaborar relatório com periodicidade a ser definida pela FEMAR, detalhando a performance das chamadas atendidas e discadas – detalhando todos os dias de funcionamento;

k. Disponibilizar novos relatórios pertinentes aos serviços prestados pela Central, de acordo com interesse e especificação da FEMAR em acordo com a CONTRATADA;

l. A FEMAR, durante o monitoramento dos serviços contratados, pode identificar situações em desconformidade com a qualidade e procedimentos operacionais estabelecidos que serão registradas e encaminhadas à CONTRATADA para providências;

m. A CONTRATADA deve responder às situações apresentadas em tempo adequado, conforme solicitado pela FEMAR;

n. Caso seja necessário realizar contatos ativos para reparar as falhas de atendimento e orientar clientes, as despesas serão de responsabilidade da CONTRATADA.

* 1. Suporte técnico e manutenções.
     1. Suporte Técnico:
        1. Fica a CONTRATADA obrigada a fornecer uma equipe de suporte técnico compatível com a demanda e o número de usuários da plataforma.
        2. A equipe de suporte técnico, ficará obrigada: a) esclarecer dúvidas quanto a utilização e funcionamento do sistema; b) prestar auxílio aos usuários que possam estar com problemas para acesso e operacionalização do sistema; receber e fazer triagem das comunicações sobre erros e problemas com o sistema.
        3. A central de atendimento do suporte técnico deverá operar de segunda a sexta das 8h às 17h.
        4. A contratada deverá disponibilizar o serviço de suporte técnico através de site na Internet ou sistema, serviço de 0800 ou similar, e Contato via e-mail, a partir do qual a FEMAR ou pessoas designadas(s) por esta, poderão abrir chamados relacionados a problemas de funcionamento do sistema e/ou para tirar dúvidas relativas à usabilidade, parametrizações e uso de componentes do sistema.
        5. Os chamados devem ser protocolados e fornecido número de acompanhamento para o requisitante nos seguintes moldes:

1. o atendimento ao suporte técnico deverá ser em português;
2. o suporte técnico deverá ser realizado em horário comercial em dias úteis, preferencialmente;
3. o início da prestação do serviço de suporte técnico dar-se-á imediatamente a partir da implantação da solução;
4. os chamados poderão ser abertos gradativamente, de acordo com as necessidades da Secretaria, ao longo da vigência do contrato.
   * + 1. O serviço de Suporte ao sistema de contact center consiste na execução das seguintes atividades mínimas:
5. realização de manutenção preventiva, preditiva e corretiva de equipamentos da Central de Atendimento;
6. instalação e manutenção de softwares aplicativos e de rede da central de atendimento;
7. configuração de equipamentos de dados;
8. instalação e manutenção de cabeamento estruturado;
9. monitoramento do desempenho da plataforma de comunicação;
10. disponibilização de acesso à internet e intranet;
11. assegurar a compatibilidade entre os sistemas de teleatendimento da CONTRATADA e da FEMAR;
12. preparação de diagramas de fluxo, mapeamento de processos de atendimento; e
13. documentação dos serviços realizados.
    * + 1. Acordo de Níveis de Serviços para Problemas Técnicos:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nível de criticidade** | **Prazo para solução do incidente** | **Prazo para solução da causa do problema** |
| CRÍTICO | 6 horas úteis | 1 dia útil |
| ALTO | 8 horas úteis | 3 dias úteis |
| MÉDIO | 32 horas úteis | 5 dias úteis |
| BAIXO | 48 horas úteis | 10 dias úteis |

|  |  |
| --- | --- |
| **Descrição dos níveis de severidade dos problemas técnicos** | |
| CRÍTICO | Incidente com paralisação total do sistema, parte importante dele, comprometimento e/ou paralisação da base de dados, interrupção de serviços de responsabilidade do fornecedor. |
| ALTO | Incidente com paralisação de parte do sistema, ou comprometimento grave de dados, interrupção de serviços de responsabilidade do fornecedor. |
| MÉDIO | Incidente sem interrupção do sistema, manutenção corretiva, interrupção parcial de serviços de responsabilidade do fornecedor. |
| BAIXO | Incidente sem paralisação do sistema, manutenção preventiva e pequeno ou nenhum comprometimento de base de dados, processos ou ambiente. |

* + - 1. O tempo de atendimento será computado a partir do momento de abertura do chamado pela FEMAR até o momento do final do atendimento para a resolução do problema.
      2. Para a complementação do suporte realizado pela equipe, poderão ser disponibilizados materiais em artigos e vídeos, que possam esclarecer as principais dúvidas sobre a utilização e funcionamento do sistema.
    1. Manutenções:
       1. Durante todo o período contratual, a contratada deve manter a central de atendimento em perfeitas condições de funcionamento e uso.
       2. A CONTRATADA deverá realizar ações de manutenções programadas para prevenir instabilidades e falhas no sistema.
       3. A CONTRATADA deverá realizar ações para manutenção corretiva, buscando corrigir erros existentes que venham a prejudicar o devido funcionamento e segurança do sistema.
       4. A CONTRATADA poderá optar por manutenção programada, em horários não comerciais, a fim de não afetar o expediente dos serviços municipais, sempre em acordo com a FEMAR.
       5. A CONTRATADA deverá manter atualizado os versionamentos do sistema a fim de garantir o perfeito funcionamento.
       6. Deverá manter seu pessoal devidamente treinado, capacitado e atualizado;
  1. Locais e Prazo de Execução dos Serviços:
     1. Todos os serviços referidos deverão ser executados nos locais apropriados, conforme estabelecido no Estudo
     2. Os serviços de implantação deverão ser iniciados em até 10 (dez) dias úteis após emissão da comunicação formal.
     3. O prazo para a execução dos serviços relativos à implantação da Central de Atendimento, incluindo a licença para uso do *software*, será de 13 meses, sendo 1 mês para implantação da Central de Atendimento e 12 meses de execução dos serviços.
  2. Requisitos de sustentabilidade ambiental:
     1. A contratada deverá comprometer-se com a Sustentabilidade Ambiental, nos termos das exigências impostas pela IN 01/2010 Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, mediante apresentação de Declaração.
     2. Todo o material e tecnologia deverão ser sustentáveis, atendendo a INº SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, exceto aquele em que não se aplica a referida instrução.
     3. A contratada deverá adotar, no que couber, as disposições da Instrução Normativa SLTI/MPOG n° 01, de 19 de janeiro de 2010; da Resolução CONAMA nº 362, de 23 de junho de 2005; da Resolução CONAMA nº 416, de 30 de setembro de 2009; bem como da Resolução CONAMA nº 340, de 25 de setembro de 2003, para que seja assegurada a viabilidade técnica e o adequado tratamento dos impactos ambientais específicos.
     4. A contratada deverá respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.
     5. Atender às disposições da Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, as quais devem ser aplicadas no momento da execução dos serviços, para que seja assegurada a viabilidade técnica e o adequado tratamento do impacto ambiental.
     6. A contratada deve manter equipamentos e demais materiais necessários à prestação dos serviços em bom estado de funcionamento, evitando danos às pessoas e sinistros decorrentes de mau estado das instalações elétricas.
     7. É obrigação da contratada adotar medidas para evitar o desperdício de energia elétrica, com verificação da normalização de equipamentos quanto ao seu funcionamento (se estão regulados, quebrados ou com defeitos), bem com práticas de racionalização.
     8. A contratada deverá observar a Lei nº 12.305, de 02 de agosto de 2010, Lei de Resíduo Sólido, quanto ao gerenciamento de resíduos de equipamentos eletroeletrônicos.
     9. A contratada deve observar o contido na Lei nº 6.938, de 31 de agosto de 1981, que dispõe sobre a Política Nacional de Meio Ambiente, e na Instrução Normativa nº 31, de 3 de dezembro de 2009, quanto ao produto oferecido ser proveniente de fabricante que possua regularidade no Cadastro Técnico Federal (CTF) do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA), acompanhado de certificado de regularidade válido.
  3. Atestado de capacidade Técnica.
     1. A Licitante deverá apresentar comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente datado(s) e assinado(s), em nome da empresa licitante.
     2. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:
        1. Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 02 (dois) anos na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os 02 (dois) anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.
        2. No mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica, comprovando experiência em execução de serviços para fornecimento de solução integrada para serviço de Central de Atendimento com PAs *in house*, infraestrutura de telefonia IP, PABX virtual e *software* contact center SaaS com características técnicas e complexidades similares ao objeto especificado neste Termo de Referência e seus anexos.

1. **REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**
   1. O processo de contratação da central de Atendimento implicará na execução de serviços de implantação do espaço operacional, que incluem a implantação do mobiliário, das estações de trabalho e treinamentos, entre outros, e os serviços da Central de Atendimento propriamente dita, que abarcam os serviços de atendimento telefônico e o sistema de gerenciamento e outros.
   2. Os serviços de Contact Center a serem executados em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, devem atender às determinações contidas nas seguintes normas, além daquelas já descritas no Estudo Técnico Preliminar:
      1. **Lei n.º 14.133, de 01º de abril de 2021**, que dispõe sobre a Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
      2. **Decreto Municipal n.º 936, de 18 de novembro de 2022**, que estabelece a operacionalização dos procedimentos para a realização de contratação no âmbito da administração pública direta e indireta do Município de Maricá, bem como dos seus respectivos processos de pagamento;
      3. **Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011**, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, e dá outras providências;
      4. **Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017**, que dispõe da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública (Ouvidorias);
      5. **Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018**, dispõe sobre a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;
         1. A CONTRATADA e seus empregados devem obrigar-se a atuar no presente Contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria e a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do CONTRATANTE;
      6. **Decreto Municipal nº 840, de 5 de abril de 2022**, que regulamenta a aplicação da Lei nº 13.709 (LGPD), no âmbito da Administração Municipal Direta e Indireta de Maricá/RJ;
      7. **Portaria/MPT nº 423, de 7 de outubro de 2021,** que aprova a nova redação da Norma Regulamentadora nº 17 – Ergonomia em Trabalho de Teleatendimento/Telemarketing;
      8. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública;**
      9. **Decreto nº 57, de 20 de junho de 2017**, que dispõe sobre a criação da Central de Regulação de consultas, exames e terapias do Sistema Único de Saúde no âmbito do município de Maricá;
      10. **Lei n.º 13.146, de 6 de julho de 2015,** que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania;
      11. **Portaria n.º 1.559, de 01º de agosto de 2008 - Institui a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde – SUS**, que Institui a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde – SUS;
   3. Além do cumprimento dos atos normativos mencionados, deve seguir as disposições da **Convenção Coletiva de Trabalho 2024/2025**. Número de registro no MTE: RJ001182/2024. Data de registro de MTE: 22/05/2024. Número da solicitação: MR022473/2024. Número do processo nº 13041.207984/2024-07. Data do protocolo: 16/05/2024.

**Da Sustentabilidade**

* 1. A CONTRATADA deverá comprometer-se com a Sustentabilidade Ambiental, nos termos das exigências impostas pela IN 01/2010 – Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, bem como ao disposto na Resolução CONAMA nº 362, de 23 de junho de 2005; na Resolução CONAMA nº 416, de 30 de setembro de 2009, e Resolução CONAMA nº 340, de 25 de setembro de 2003, para que seja assegurada a viabilidade técnica e o adequado tratamento dos impactos ambientais específicos.
  2. A CONTRATADA deverá respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.
  3. A CONTRATADA deve manter equipamentos e demais materiais necessários à prestação dos serviços em bom estado de funcionamento, evitando danos às pessoas e sinistros decorrentes de mau estado das instalações elétricas.
  4. É obrigação da CONTRATADA adotar medidas para evitar o desperdício de energia elétrica, com verificação da normalização de equipamentos quanto ao seu funcionamento (se estão regulados, quebrados ou com defeitos), bem com práticas de racionalização.
  5. A CONTRATADA deverá observar a Lei nº 12.305, de 02 de agosto de 2010, Lei de Resíduo Sólido, quanto ao gerenciamento de resíduos de equipamentos eletroeletrônicos.
  6. A CONTRATADA deve observar o contido na Lei nº 6.938, de 31 de agosto de 1981, que dispõe sobre a Política Nacional de Meio Ambiente, e na Instrução Normativa nº 31, de 3 de dezembro de 2009, quanto ao produto oferecido ser proveniente de fabricante que possua regularidade no Cadastro Técnico Federal (CTF) do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA), acompanhado de certificado de regularidade válido.
  7. É obrigação da CONTRATADA atender às disposições da Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, as quais devem ser aplicadas no momento da execução dos serviços, para que seja assegurada a viabilidade técnica e o adequado tratamento do impacto ambiental.

**Da exigência de amostra**

* 1. Não haverá exigência de amostra da contratação.

**Da indicação de marcas ou modelos**

* 1. As especificações dos itens objeto deste Termo de Referência são suficientes à escolha do futuro contratado, certificando ainda, que não há determinação de marca, nem tampouco importam em cerceamento da competitividade do certame.

**Da Subcontratação**

* 1. É admitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 30% (trinta por cento) do objeto do contrato, nas seguintes condições:
     1. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal da obrigação.
     2. A subcontratação depende de autorização prévia da Contratante, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos necessários para a execução do objeto.
     3. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, inclusive no que tange a cobertura securitária, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.
     4. O contratado apresentará à Administração documentação que comprove a habilitação do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.
     5. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

**Da Garantia da Contratação**

* 1. Exigir-se-á da empresa a ser contratada, garantia, a ser prestada em uma das modalidades previstas no Art. 96, §1º da Lei n.º 14.133/2021, em valor correspondente a **1% (um por cento) do valor inicial do contrato**.
  2. A garantia prestada será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.
  3. Optando a empresa a ser contratada pelo seguro-garantia, conforme disposto Art. 96, §3º da Lei n.º 14.133/2021, a referida garantia deverá ser prestada, no prazo de 1 (um) mês, contado da data da homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato a ser firmado.
  4. A garantia, qualquer que seja a modalidade apresentada pelo vencedor do certame, deverá contemplar a cobertura para os seguintes eventos:
     1. Prejuízos advindos do não cumprimento do contrato a ser firmado;
     2. Multas punitivas aplicadas pela fiscalização a empresa ser contratada;
     3. Prejuízos diretos causados à FEMAR decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
     4. A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação ou restituição.
  5. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

1. **DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**
   1. A prestação dos serviços de Contact Center subdivide-se na implantação do espaço operacional da Central de Atendimento e do serviço de Central de Atendimento propriamente dito, conforme planilha descrita no subitem 1.1 deste Termo de Referência.
   2. O regime de execução do contrato será o de **empreitada por preço global**, em razão da complexidade do objeto, dos critérios de pagamento e da natureza do serviço de execução indireta. (Art. 6.º, XXVIII da Lei n.º 14.133/2021).

**Das Condições de Execução**

* 1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:
     1. Os serviços de implantação deverão ser iniciados em até **10 (dez) dias úteis** após emissão da Nota de Empenho e/ou Ordem de Serviço.
     2. A Contratada alocará recursos humanos de seus quadros para prestação de serviços e execução do objeto, conforme a tabela indicada no item 1 deste Termo de Referência.
     3. A jornada de trabalho dos profissionais a serem disponibilizados pela contratada será de **30 (trinta) horas semanais, de segunda a sexta-feira, em dois turnos diários de trabalho de 6 (seis) horas: das 07h às 13h no turno diurno e das 13h às 19h no turno vespertino.**
     4. A concessão de férias, licenças, folgas e descansos semanais, atribuídos aos funcionários será de inteira responsabilidade da Contratada, devendo ser mantido sempre o quantitativo determinado no Contrato;
     5. As horas excedentes que porventura se fizerem necessárias serão, preferencialmente, compensadas de acordo com a legislação vigente, ou remuneradas, mediante autorização prévia da fiscalização, com o acréscimo de 50% (cinquenta por cento), nos dias de semana e sábados, e 100% (cem por cento) nos domingos e feriados, com os cálculos previstos em lei, devendo respeitar, para todos os fins, as disposições previstas no Artigo 59 da CLT c/c Súmulas nos 146 e 264 do Tribunal Superior do Trabalho - TST.
     6. A Contratada deverá apresentar fatura específica, discriminando o quantitativo autorizado e efetivamente prestado referente às horas relacionadas ao adicional noturno, bem como o valor respectivo, com memória de cálculo;
  2. A Contratada, para a remuneração de seus funcionários, deverá cumprir ao estabelecido a seguir:
     1. Os salários não serão inferiores aos discriminados nas CCTs das categorias utilizadas atualmente, considerando as peculiaridades das atividades desenvolvidas pelo Contratante e o nível de atuação necessário para cada categoria profissional;
     2. Os salários e os benefícios deverão estar em conformidade com os valores praticados no mercado, com os instrumentos de negociação coletiva vigente, com as orientações emanadas pelas entidades que assistem à categoria profissional e com a legislação trabalhista.
  3. Nos períodos de recesso ou em dias específicos em razão de decisão da FEMAR, poderá haver redução do horário de funcionamento ou ser concedida folga dos postos de atendimento.
  4. A Contratada será responsável pelo pagamento de todas as verbas rescisórias em caso de desligamento do Empregado.

**Do Local e Horário da Prestação de Serviços**

* 1. O serviço de Contact Center objeto da presente contratação deverá ser prestado no endereço do Complexo Regulador, localizado na Rua Albatroz, nº 1.320, Quadra 46 – Loteamento Parque Nanci, Maricá – RJ, CEP 24914-100.
  2. Os serviços serão prestados de segunda à sexta-feira, das 07h às 19h.

**Dos Uniformes**

* 1. Os uniformes a serem fornecidos pela Contratada a seus empregados deverão ser condizentes com a atividade a ser desempenhada, sem qualquer repasse do custo para o empregado, observando a **entrega anual de 2 (dois) kits de uniforme por empregado** composto por **Camisa Polo**, confeccionadas com tecido e material seguindo os seguintes parâmetros mínimos:
     1. A Contratada fornecerá camisas polo (masculina/feminina) na cor azul marinho para os funcionários da Central de Atendimento, sendo os tamanhos dos uniformes de PP até XXG, a escolha do funcionário;
     2. Composição do tecido em 50% de algodão e 50% poliéster;
     3. A logomarca dos uniformes fornecidos poderá ser da própria Contratada;
     4. A Contratada fornecerá **dois uniformes** para cada funcionário, operador e supervisor, que deverão ser substituídos **semestralmente** a cargo da mesma.
  2. Os uniformes deverão ser fornecidos com antecedência suficiente para que no início da execução contratual todos os empregados estejam devidamente uniformizados.
  3. A qualquer momento, resguarda-se o direito de a Contratante exigir a substituição dos uniformes que não atendam às condições mínimas de apresentação.
  4. Caso verifique-se que os uniformes não atendem as condições mínimas de apresentação, a Contratada deverá fornecer uniforme novos aos profissionais alocados nos postos de atendimento, no prazo improrrogável de 05 (cinco) dias úteis, após comunicação formal do Contratante, submetendo-os previamente à aprovação do Contratante.
  5. No caso de empregada gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os sempre que estiverem apertados.
  6. Os uniformes deverão ser entregues mediante recibo, cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada ao funcionário responsável pela fiscalização do contrato.

**Dos Procedimentos de Transição e Finalização do Contrato**

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

1. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

**Do Reajustamento de Preços em Sentido Amplo (Repactuação)**

* 1. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.
  2. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-bases diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantos quanto forem os Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho das categorias envolvidas na contratação.
  3. A repactuação para reajuste 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.
  4. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:
     1. Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;
     2. Para os insumos discriminados na Planilha de Custos que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa): data do reajuste do preço público vigente à época da apresentação da proposta;
     3. Para os demais custos, sujeitos à variação de preços do mercado (insumos não decorrentes da mão de obra): a partir da data limite para apresentação das propostas constante do Edital;
     4. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação.
  5. As repactuações a que a Contratada fazer jus e que não forem solicitadas durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.
  6. Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, nova repactuação só poderá ser pleiteada após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado:
     1. da vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva anterior, em relação aos custos decorrentes de mão de obra;
     2. da data do último reajuste do preço público vigente, para os insumos discriminados na planilha de custos que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa);
     3. do dia em que se completou um ou mais anos da apresentação da proposta, em relação aos custos sujeitos à variação de preços do mercado;
  7. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria, ou ainda não tenha sido possível à Contratante ou à Contratada 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.
  8. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, Acordo, Convenção e Dissídio Coletivo de Trabalho.
  9. A Contratante não se vincula às disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem do pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista, de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.
  10. É vedado a Contratante vincular-se às disposições previstas nos acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, na forma do art. 37, §6º do Dec. Municipal n.º 936/2022.
  11. Quando a repactuação se referir aos custos da mão de obra, a Contratada efetuará a comprovação da variação dos custos dos serviços por meio de Planilha de Custos, acompanhada da apresentação do novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria profissional abrangida pelo contrato.
  12. Quando a repactuação solicitada pela Contratada se referir aos custos sujeitos à variação dos preços de mercado (insumos não decorrentes da mão de obra), o respectivo aumento será apurado mediante a aplicação do índice de reajustamento do IPCA – Índice de Preços ao Consumidor.
  13. Caso o índice estabelecido para a repactuação de insumos 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.
  14. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente dos insumos e materiais, por meio de termo aditivo.
  15. Independentemente do requerimento de repactuação dos custos com insumos, a 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.
  16. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:
      1. A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;
      2. Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das repactuações futuras; ou
      3. Em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, dissídio ou convenção coletiva, ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.
  17. Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.
  18. A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos, na forma da Art. 57, §3º da Instrução Normativa SEGES/MP n.º 5 de 26 de maio de 2017, aplicável por força da Instrução Normativa SEGES/MP n.º 98, de 26 de dezembro de 2022.
  19. O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto a Contratada não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela Contratante para a comprovação da variação dos custos.
  20. A Contratante deverá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela Contratada.
  21. As repactuações serão formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizadas por aditamento ao contrato.
  22. A Contratada deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção de 5% (cinco por cento) em relação ao valor contratado, como condição para a repactuação, nos termos da alínea K do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n.º 5/2017.
  23. Deverá ser realizada a aplicação, pela Contratante, do índice IPCA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
  24. As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos mediante revisão.

**Da Gestão Contratual**

* 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.
  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.
  3. As comunicações entre a FEMAR e a Contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
  4. A FEMAR poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
  5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, a FEMAR 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 da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

**Do Preposto**

* 1. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.
  2. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.
  3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
  4. Na forma do art. 118 da Lei n.º 14.133/2021 c/c art. 44, §4º da Instrução Normativa n.º 05/2017, a Contratada deverá disponibilizar que o preposto esteja no local da execução do serviço, ao menos uma vez na semana.
  5. A Contratante poderá convocar o preposto, em outros períodos, para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

**Da Fiscalização**

* 1. A execução do Contrato e a respectiva prestação dos serviços serão acompanhadas e fiscalizadas por 03 (três) funcionários a serem designados pela Diretoria Requisitante, ou pelos respectivos suplentes, na condição de representantes da Contratante.
  2. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelos fiscais do contrato, ou pelos respectivos substitutos, conforme art. 117, *caput*, da Lei nº 14.133/2021, os quais deverão:
     1. Emitir relatório mensal de fiscalização, na forma da IN n.º 05/2017.
     2. anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, recomendando o que for necessário a regularização das faltas ou dos defeitos observados;
     3. Informar ao gestor do contrato as ocorrências que demandem a adoção de medidas necessárias e saneadoras, bem como quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas;
     4. Examinar a regularidade no recolhimento das contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias e, em caso de descumprimento, informar imediatamente ao gestor do contrato para a adoção das medidas necessárias;

**Da Fiscalização Técnica**

* 1. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.
  2. 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.
  3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.
  4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.
  5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.
  6. 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.
  7. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado 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.
  8. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
  9. 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 no ato convocatório.
  10. É vedada a atribuição à contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços por ela realizada.
  11. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos na Lei n.º 14.133/2021.
  12. 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, de conformidade.
  13. 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.
  14. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal será aplicada a medição de avaliação dos resultados, na qual os fiscais do Contrato deverão apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, aplicar 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.

**Da Fiscalização Administrativa**

* 1. 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.
  2. 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.
  3. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais exigir-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações:
  4. No caso de empresas regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT):
     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;
     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;
     3. Exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços, respeitadas as disposições previstas no art. 5º, inc. II da Lei n.º 13.709/2018, por se tratar de dados pessoais sensíveis;
     4. O recolhimento da contribuição previdenciária estabelecida para o empregador e de seus empregados, conforme dispõe o artigo 195, § 3º da Constituição Federal, sob pena de rescisão contratual;
     5. O recolhimento do FGTS, referente ao mês anterior;
     6. O pagamento de salários no prazo previsto em lei, referente ao mês anterior;
     7. O fornecimento de vale-transporte, vale-alimentação e vale-refeição, quando cabível;
     8. O pagamento do 13º salário;
     9. A concessão de férias e correspondente pagamento do adicional de férias, na forma da lei;
     10. A realização de exames admissionais e demissionais e periódicos, quando for o caso, respeitadas as disposições previstas no art. 5º, inc. II da Lei n.º 13.709/2018, por se tratar de dados pessoais sensíveis;
     11. Os eventuais cursos de treinamento e reciclagem;
     12. Listagem atualizada de admissões e dispensas de empregados vinculados ao contrato, com base no CAGED ou eSocial, conforme o caso, bem como comprovação de seu envio à Secretaria Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia ou órgão que o venha a substituir no futuro;
     13. O cumprimento das obrigações contidas em convenção coletiva, acordo coletivo ou sentença normativa em dissídio coletivo de trabalho; e
     14. O cumprimento das demais obrigações dispostas na CLT em relação aos empregados vinculados ao contrato.
  5. No caso de cooperativas:
     1. O recolhimento da contribuição previdenciária do INSS em relação à parcela de responsabilidade do cooperado;
     2. O recolhimento da contribuição previdenciária em relação à parcela de responsabilidade da Cooperativa;
     3. O comprovante de distribuição de sobras e produção;
     4. O comprovante da aplicação do FATES – Fundo Assistência Técnica Educacional e Social;
     5. O comprovante da aplicação em fundo de reserva;
     6. A comprovação de criação do fundo para pagamento do 13º salário e férias; e;
     7. As eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as sociedades cooperativas.
  6. Além dos documentos acima relacionados, a Contratada deverá, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato os seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (Sicaf):
     1. Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);
     2. Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;
     3. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e
     4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).
  7. A Contratada deverá entregar, quando solicitado pelo Contratante, quaisquer outros documentos relativos aos empregados, em especial:
     1. Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da FEMAR;
     2. Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a parte contratante;
     3. Cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;
     4. Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, vale-refeição, 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; e
     5. Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.
  8. No caso de entidades diversas, tais como as Organizações Sociais Civis de Interesse Público – OSCIPs e as Organizações Sociais, será exigida a comprovação de atendimento de eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações.
  9. Serão realizadas, ainda, entrevistas, a partir de seleção por amostragem, com os trabalhadores do contratado para verificar as anotações contidas em CTPS devendo ser observadas, entre outras questões, a data de início do contrato de trabalho, a função exercida, a remuneração, o gozo de férias, as horas extras, as eventuais alterações dos contratos de trabalho e, se necessário, a fiscalização no local de trabalho do empregado.
  10. 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 continuados.
  11. 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.
  12. 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.
  13. Não haverá pagamento adicional pela Contratante à Contratada em razão do cumprimento das obrigações previstas neste item.
  14. 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 funcionário da FEMAR.
  15. 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).
  16. 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.
  17. 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.
  18. A Contratante poderá conceder um prazo para que a Contratada 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.
  19. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, a Contratante comunicará o fato à Contratada e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.
  20. Não havendo quitação das obrigações por parte da Contratada no prazo de quinze dias, a Contratante poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da Contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.
  21. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pela Contratante para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas.
  22. Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a contratante e os empregados da Contratada.
  23. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela Contratada, 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.
  24. A Contratada é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.
  25. A inadimplência da Contratada, com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento.
  26. 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.
  27. 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.

**Do Gestor do Contrato**

* 1. O gestor do contrato[[3]](#footnote-3) coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, 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.
  2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.
  3. O gestor do contrato acompanhará 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.
  4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico e administrativo 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.
  5. O gestor do contrato tomará 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. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.
  7. Elaborar relatório final, de que trata a alínea “d”, do inciso VI, do §3º do art. 174 da Lei nº 14.133/2021, com as informações quanto à execução do contrato, concluindo com as lições aprendidas, como forma de aprimoramento das atividades da FEMAR.
  8. 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 no ato convocatório.

1. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO
   1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultados (IMR), conforme previsto no Anexo A para aferição da qualidade da prestação dos serviços contratados.
   2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
      1. não produzir os resultados acordados;
      2. deixar de executar as atividades contratadas, ou não as executar com a qualidade mínima exigida; ou
      3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demanda.
   3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
   4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios elencados no Anexo A.

**Do Recebimento**

* 1. A partir do momento da implantação do software:
  2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no **prazo de 10 (dez) dias úteis**, a contar da sua implementação, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.
  3. O prazo da disposição acima 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.
  4. 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.
  5. 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.
  6. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal:
     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;
     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. 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.
  8. 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.
  9. 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. ([art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14133.htm#art119)).
  10. 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.
  11. Os serviços serão recebidos definitivamente no **prazo de 15 (quinze) dias úteis**, contados do recebimento provisório, por funcionário 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:
      1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico e administrativo, 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.
      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 à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
      3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
      4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
      5. Enviar a documentação pertinente ao setor competente para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
  12. 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](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14133.htm#art143), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
  13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
  14. 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.

**Da Liquidação**

* 1. Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida pela própria contratada, obrigatoriamente com o número de inscrição do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ apresentado nos documentos de habilitação.
  2. É admitido, no entanto, no caso de matriz/filial, a emissão de Nota Fiscal/Fatura por estabelecimento diverso daquele que participou da etapa pré-contratual e celebrou contrato administrativo com a FEMAR, desde que comprovado o atendimento dos requisitos de habilitação relativos à pessoa jurídica que emitiu a cobrança, principalmente no que tange à regularidade fiscal.
  3. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 15 (quinze) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.
  4. 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 à contratante;
  5. A Nota Fiscal, Fatura ou documento equivalente 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](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14133.htm#art68).
  6. A Contratante deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.
  7. 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 da contratante.
  8. 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.
  9. 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.
  10. 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.

**Do Prazo de Pagamento**

* 1. O pagamento será efetuado no prazo de até de 15 (quinze) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior.
  2. O pagamento se efetivará após a regular liquidação da despesa, à vista do documento comprobatório da realização da despesa apresentado pelo contratado, atestada por, no mínimo, 03 (três) funcionários do órgão requisitante, na forma do art. 55, §3º, inc. III c/c art. 64, inc. III do Dec. Municipal n.º 936/2022.

**Da Forma de Pagamento em relação aos itens 1.1.1[[4]](#footnote-4) e 1.1.2[[5]](#footnote-5)**

* 1. Considerando que a execução do objeto envolve aquisição e aluguel de materiais e equipamentos, far-se-á o pagamento dos **itens 1.1.1[[6]](#footnote-6) e 1.1.2[[7]](#footnote-7)**do seguinte modo, em conformidade com o disposto na tabela constante do subitem 1.1 deste Termo de Referência:
     1. Pagamento em parcela única referente a aquisição dos itens ‘’cadeiras de acordo com as normas contidas na NR17’’, ‘’bancadas de acordo com as normas contidas na NR17 e NBR 15786’’, ‘’instalação de pontos de energia elétrica’’ e ‘’ instalação de pontos de rede física e lógica de computadores’’, a ser realizado em até 15 (quinze) dias úteis a contar do recebimento definitivo dos serviços.
     2. Pagamento em 12 parcelas mensais referente ao aluguel dos itens ‘’nobreaks (custo mensal por computador)’’ e ‘’estação de trabalho (computador)’’.

**Da forma de pagamento em relação ao item 1.2[[8]](#footnote-8) – Fato Gerador (art. 121, §3º, inc. V da Lei n.º 14.133/2021)**

* 1. No caso do Pagamento pelo Fato Gerador, a Contratante adotará os seguintes procedimentos:
     1. Serão objeto de pagamento mensal à Contratada o somatório dos seguintes módulos que compõem a planilha de custos e formação de preços, disposta no Anexo VII-D da IN SEGES/MP n.º 05/2017:
     2. Módulo 1: Composição da Remuneração;
     3. Submódulo 2.2: Encargos Previdenciários e FGTS;
     4. Submódulo 2.3: Benefícios Mensais e Diários;
     5. Submódulo 4.2: Substituto na Intrajornada;
     6. Módulo 5: Insumos; e
     7. Módulo 6: Custos Indiretos, Tributos e Lucro (CITL), que será calculado tendo por base as alíneas acima.
     8. Os valores referentes a férias, 1/3 (um terço) de férias previsto na Constituição, 13º (décimo terceiro) salários, ausências legais, verbas rescisórias, devidos aos trabalhadores, bem como outros de evento futuro e incerto, não serão parte integrante dos pagamentos mensais a Contratada, devendo ser pagos pela Administração ao contratado somente na ocorrência do seu fato gerador;
     9. As verbas discriminadas na forma do subitem acima, somente serão liberadas nas seguintes condições:
        1. Pelo valor correspondente ao 13º (décimo terceiro) salário dos empregados vinculados ao contrato, quando devido;
        2. Pelo valor correspondente às férias e a 1/3 (um terço) de férias previsto na Constituição, quando do gozo de férias pelos empregados vinculados ao contrato;
        3. Pelo valor correspondente ao 13º (décimo terceiro) salário proporcional, férias proporcionais e à indenização compensatória porventura devida sobre o FGTS, quando da dispensa de empregado vinculado ao contrato;
        4. Pelos valores correspondentes às ausências legais efetivamente ocorridas dos empregados vinculados ao contrato; e
        5. Outras de evento futuro e incerto, após efetivamente ocorridas, pelos seus valores correspondentes.
  2. A não ocorrência dos fatos geradores discriminados subitem acima não gera direito adquirido para a Contratada das referidas verbas ao final da vigência do Contrato, devendo o pagamento seguir as regras previstas no instrumento contratual.

1. DA FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DE FORNECEDOR
   1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de licitação, na modalidade **pregão**, sob a sua forma **eletrônica**, com adoção do critério de julgamento pelo **menor preço por grupo (grupo único)**, no modo de disputa **aberto**.

**Do Regime de Execução**

* 1. O regime de execução do contrato será o de **empreitada por preço global**, em razão da complexidade do objeto, dos critérios de pagamento e da natureza do serviço de execução indireta (Art. 6.º, XXIX da Lei n.º 14.133/2021).

**Da Habilitação**

* 1. Para fins de contratação, deverá o fornecedor comprovar os seguintes requisitos de habilitação: *i*. Habilitação Jurídica (Art. 66, Lei nº 14.133/2021); *ii*. Habilitações fiscal, social e trabalhista (Art. 68, Lei nº 14.133/2021); *iii.* Habilitação econômico-financeira (Art. 69, Lei nº 14.133/2021); e *iv*. Habilitação Técnica (Art. 67, Lei nº 14.133/2021), as quais serão pormenorizadas em Edital.

**Da Habilitação Técnica**

* 1. Os critérios de habilitação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:
     1. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;
     2. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

**Da Habilitação Técnico-Operacional**

* 1. Os critérios de habilitação técnico-operacional a serem atendidos pelo fornecedor serão:

1. 01 (um) atestado, no mínimo, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da Licitante, que comprove experiência em execução de serviços para fornecimento de solução integrada para o serviço de Central de Atendimento com PA’s *in house,* infraestrutura de telefonia de telefonia IP, PABX virtual e software contact center SaaS[[9]](#footnote-9) e demais insumos necessários com características técnicas e complexidades similares ao objeto especificado neste Termo de Referência;
2. Comprovação de experiência mínima de 02 (dois) anos na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os anos serem ininterruptos, na forma do art. 67, §5º da Lei n.º 14.133/2021 c/c item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.
   1. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.
   2. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos, na forma do subitem 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n.º 05/2017, aplicável por força da IN SEGES/ME n.º 98/2022.
   3. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.
   4. 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.
   5. A apresentação de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitido, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.
   6. A fim de comprovar os requisitos acima, a Licitante, caso julgue necessário, poderá encaminhar, juntamente com o(s) atestado(s), cópias de contratos, Ordens de Serviços (devidamente assinadas), Notas de Empenho, Notas Fiscais/Faturas ou outros documentos equivalentes.
3. **DA PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE**
   1. Não será concedido tratamento diferenciado e simplificado as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – ME/EPP, na forma prevista nos artigos 47 e 48 da Lei Complementar nº. 123/2006, tendo em vista que a observância da cota legal, com o fracionamento do objeto, não é vantajosa para a FEMAR.
   2. Desta feita, a previsão de tratamento diferenciado/simplificados às ME/EPPs poderá acarretar prejuízo ao complexo do objeto a ser contratado, motivo pelo qual resta evidente a necessidade de avocar a exceção prevista no art. 49, inciso III, da Lei Complementar supramencionada.
4. **DAS EMPRESAS REUNIDAS EM CONSÓRCIO**
   1. Será vedada a participação de empresas reunidas em consórcio, não havendo elementos que justifiquem tal participação no objetivo em apreço. O objeto em questão não se reveste de alta complexidade, tratando-se de simples contratação para prestação de serviço de Central de Atendimento.
5. **DAS COOPERATIVAS**
   1. Será vedada a participação de Sociedades Cooperativas, considerando a natureza do objeto da presente contratação, bem como o disposto pelo art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP n.º 5 de 26 de maio de 2017, aplicável por força da Instrução Normativa SEGES/MP n.º 98, de 26 de dezembro de 2022.
6. **DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

**Das Obrigações da Contratada**

* 1. Obrigar-se em cumprir as obrigações abaixo discriminadas, bem assim aquelas dispostas ao longo do presente Termo de Referência, do Estudo Técnico Preliminar e do Instrumento Convocatório;
  2. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato, disponibilizando e mantendo atualizado número de telefone móvel e endereço de correio eletrônico que permita contato imediato dos fiscais do contrato e representante da Contratada.
  3. Encaminhar, sempre que solicitado pela fiscalização do Contratante, as informações referentes à prestação dos serviços, tais como: relatórios, cópias de livros, formulários, controles, ocorrências, cronograma e material referentes aos cursos realizados, controle dos postos e suas alocações, dados atualizados dos profissionais alocados nos postos de trabalho, coberturas, bem como as anotações individuais e outras informações necessárias ao cumprimento contratual.
  4. Acompanhar, fiscalizar e orientar no correto uso dos uniformes e equipamentos, promovendo, com a Contratada, a substituição de peças desgastadas ou que já não apresentem condições favoráveis de uso, bem como a reposição, de acordo com os prazos estabelecidos.
  5. Solucionar, imediatamente, os problemas de faltas, atrasos, dispensas médicas e outros.
  6. Regularizar os casos de dispensa e cobertura de profissionais alocados nos postos de trabalho por motivo de saúde.
  7. Providenciar cobertura para os casos de ausência de profissionais nos postos de trabalho por demais motivos.
  8. Providenciar a entrega completa do uniforme aos empregados.
  9. Solucionar reivindicações apresentadas pelos profissionais alocados nos postos de trabalho, no que se refere à melhoria e à qualidade dos serviços, procurando, sempre, dar-lhes o devido retorno dos pleitos formulados.
  10. Fornecer aos empregados das Contratadas constantes instruções, recomendando-lhes o pleno conhecimento de suas atribuições, deveres e responsabilidades.
  11. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários.
  12. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando o Contratante autorizado a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.
  13. A CONTRATADA deverá capacitar seus funcionários para enfrentar situações de emergência e de acidentes e implementar as medidas previstas.
  14. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso, conforme preconizado pela NR 6 e NR 32 do Ministério do Trabalho e Emprego – TEM.
  15. Cumprir com as obrigatoriedades legais relativas à Segurança e Medicina do Trabalho, impostas pela Lei nº 6514 de 22 de dezembro de 1977, pela portaria do Ministério do Trabalho nº 3214 de 08 de junho de 1978, suas atualizações ou outras leis relacionadas visando manter a integridade física e a saúde do trabalhador.
  16. Atender de imediato, de forma diligente e inquestionável, às solicitações de substituição da mão de obra, entendida como inadequada, cuja permanência, atuação e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina e decoro da repartição, à técnica ou ao interesse do serviço, substituindo-os no prazo determinado pelo fiscal do contrato.
  17. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Contratante.
  18. Relatar ao Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
  19. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
  20. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
  21. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto de contrato, exceto quando ocorrer algum.
  22. Executar o objeto contratual nos termos propostos, na data, horário e no local indicados pela Contratante, assumindo inteira responsabilidade pelo fiel cumprimento das obrigações pactuadas.
  23. Observar os prazos para a execução do serviço contratado na forma apontada neste Termo de Referência.
  24. Manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas.
  25. Responsabilizar-se pelos encargos fiscais, comerciais e trabalhistas, resultantes da execução do contrato, devendo, portanto, responsabilizar-se por todos os ônus referentes a entrega dos veículos à Contratada, na forma da Lei nº 14.133/2021, art. 121, caput.
  26. Responder pelos danos causados diretamente à Administração desta Fundação ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução do serviço, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela FEMAR, na forma da Lei nº 14.133/2021, art. 120.
  27. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do contrato sem a prévia autorização da Contratante.
  28. A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato, na forma da Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º.
  29. Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade de seus empregados, conforme o artigo 74, parágrafo 2º da CLT, permitindo à Fiscalização da Contratante acesso aos respectivos dados.
  30. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento de seus empregados, acidentados ou com mal súbito.
  31. Fornecer ao Contratante, cópia da folha de pagamento e dos comprovantes de recolhimento dos encargos sociais, juntamente com a fatura de cada mês.
  32. Pagar, incondicionalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, os salários dos empregados envolvidos nas atividades contratadas e fornecer, até o último dia do mês, o vale-alimentação, vale refeição e vale transporte, correspondentes ao mês seguinte, ou fornecer transporte próprio que atenda os respectivos deslocamentos.
  33. No mês de início do contrato, o pagamento do vale-alimentação, vale refeição e vale transporte deverá ser feito até o primeiro dia útil do início da execução contratual.
  34. Cumprir as normas e regulamentos internos da Contratante.
  35. A Contratada deverá elaborar e implementar programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO, com o objetivo de promoção e preservação da saúde dos trabalhadores, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do trabalho e Emprego.
  36. No primeiro mês da prestação dos serviços, a Contratada deverá:
      1. Apresentar a 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.
      2. Realizar Exames médicos admissionais dos empregados que prestarão o serviço, respeitadas as disposições previstas no art. 5º, inc. II da Lei n.º 13.709/2018, por se tratar de dados pessoais sensíveis.
      3. Realizar o recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, do empregado, inclusive nos casos de rescisões contratuais.
      4. Cumprir com todos os encargos trabalhistas, bem como observar os intervalos Inter jornada e Intrajornada, a que o empregado faz jus.
  37. Conservar e reparar, em caso de dano, as instalações e bens do Contratante, disponibilizadas para uso dos seus empregados.

**Das Obrigações da Contratante**

* 1. É de responsabilidade da Contratante:
     1. Receber o serviço no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
     2. Fornecer à Contratada todos os dados e informações necessárias à execução do Contrato;
     3. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços prestados provisoriamente com as especificações constantes neste Termo e na proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
     4. Designar funcionário, para acompanhar e fiscalizar o cumprimento contratual, bem como para aprovar a execução do objeto, exercer o acompanhamento e fiscalização do contrato;
     5. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto prestado, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
     6. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através dos fiscais de contrato;
     7. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do serviço, no prazo e forma estabelecidos no Termo de Referência;
     8. A FEMAR não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, incluindo encargos tributários e trabalhistas, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados;
     9. Exigir da Contratada, sempre que necessário, a comprovação da manutenção das condições de habilitação e de qualificação exigidas no procedimento de contratação;
     10. . Efetuar o pagamento devido, após o adimplemento da obrigação, mediante Nota Fiscal/fatura devidamente atestada, desde que cumpridas todas as formalidades e as exigências da contratação.

1. **DA VALIDADE DAS PROPOSTAS**
   1. As propostas apresentadas deverão ser válidas por, no mínimo, 90 (noventa) dias, contados a partir da data de abertura do certame, na forma do Art. 90, §3º da Lei n.º 14.133/2021.
2. **DA ESTIMATIVA DE VALOR DA CONTRATAÇÃO**
   1. O valor deverá ser estimado **após pesquisa de mercado a ser realizada pela Superintendência de Compras**, nos termos do Decreto Municipal n° 936/2022;
3. **DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**
   1. Os recursos orçamentários decorrentes da presente contratação correrão à conta dos recursos informados pela Diretoria Financeira, conforme art. 12°, inciso IV do Decreto n.º 936/2022.
4. **DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**
   1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:
      1. der causa à inexecução parcial do contrato;
      2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
      3. der causa à inexecução total do contrato;
      4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
      5. não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
      6. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, na forma do item 13;
      7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
      8. apresentar declaração ou documentação inidônea exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
      9. fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
      10. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
      11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos do certame;
      12. praticar ato lesivo previsto no Art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
   2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas acima descritas as seguintes sanções:
      1. **Advertência**, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
      2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas b, c, d, e, f e g do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
      3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas h, i, j, k e l do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas b, c, d, e, f e g, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave;
      4. **Multa:**
   3. moratória de 1% (um por cento) por dia útil de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 20% (vinte por cento) do valor global do contrato;
   4. administrativa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
   5. A aplicação das sanções previstas no Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante;
   6. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.
      1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação;
      2. 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;
      3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez)dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente;
   7. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no *caput* e parágrafos do Art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
   8. Na aplicação das sanções serão considerados:

a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

b) as peculiaridades do caso concreto;

c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) os danos que dela provierem para o Contratante;

* 1. 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.
  2. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do Art. 163 da Lei nº 14.133/21.
  3. As multas serão aplicadas, conforme as infrações cometidas e o nível de gravidade respectivo, indicados nas tabelas a seguir:

**TABELA 1**

**CLASSIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES E MULTAS**

|  |  |
| --- | --- |
| **NÍVEL** | **CORRESPONDÊNCIA**  **(por ocorrência sobre o valor global do Contratada)** |
| 1 (menor ofensividade) | 0,2%. |
| 2 (leve) | 0,4%. |
| 3 (médio) | 0,8%. |
| 4 (grave) | 1,6%. |
| 5 (muito grave) | 3,2%. |
| 6 (gravíssimo) | 4%. |

* 1. As gradações dispostas na tabela acima, somadas, limitar-se-ão ao percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor global do contrato, na forma estabelecida no subitem 16.2.4
  2. Todas as ocorrências contratuais serão registradas pela FEMAR, que notificará empresa a ser contratada.

**TABELA 2**

**INFRAÇÕES E CORRESPONDENTES NÍVEIS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INFRAÇÃO** | | |
| **Item** | **Descrição** | **Nível** |
| 1 | Transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do Contrato sem prévia e expresso acordo do CONTRATANTE. | 6 |
| 2 | Caucionar ou utilizar o Contrato para quaisquer operações financeiras. | 6 |
| 3 | Reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão do cumprimento de suas obrigações sem o consentimento prévio e por escrito do CONTRATANTE. | 5 |
| 4 | Utilizar o nome do CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA, em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios e impressos. | 5 |
| 5 | Deixar de relacionar-se com O CONTRATANTE, exclusivamente, por meio do fiscal do Contrato. | 3 |
| 6 | Deixar de se sujeitar à fiscalização do CONTRATANTE, que inclui o atendimento às orientações do fiscal do Contrato e a prestação dos esclarecimentos formulados. | 4 |
| 7 | Deixar de responsabilizar-se pelos produtos e materiais entregues, assim como deixar de substituir imediatamente qualquer material ou objeto que não atenda aos critérios especificados neste termo. | 6 |
| 8 | Não zelar pelas instalações do CONTRATANTE | 3 |
| 9 | Deixar de responsabilizar-se por quaisquer acidentes de trabalho sofridos pelos seus empregados quando em serviço. | 6 |
| 10 | Deixar de responsabilizarem-se pelos encargos trabalhista, fiscal e comercial, pelos seguros de acidente e quaisquer outros encargos resultantes da prestação do serviço. | 6 |
| 11 | Deixar de observar rigorosamente as normas regulamentadoras de segurança do trabalho. | 6 |
| 12 | Deixar de manter nas dependências do CONTRATANTE, os funcionários identificados e uniformizados de maneira condizente com o serviço, observando ainda as normas internas e de segurança. | 2 |
| 13 | Deixar de manter, durante todo o período de vigência contratual, todas as condições de habilitação e qualificação que permitiram sua contratação. | 6 |
| 14 | Deixar de disponibilizar e manter atualizados conta de e-mail, endereço e telefones comerciais para fins de comunicação formal entre as partes. | 2 |
| 15 | Deixar de responsabilizar-se pela idoneidade e pelo comportamento de seus prestadores de serviço e por quaisquer prejuízos que sejam causados à CONTRATANTE e a terceiros. | 6 |
| 16 | Deixar de encaminhar documentos fiscais e todas as documentações determinadas pelo fiscal do Contrato para efeitos de atestar a entrega dos bens e comprovar regularizações. | 4 |
| 17 | Deixar de resguardar que seus funcionários cumpram as normas internas do CONTRATANTE e impedir que os que cometerem faltas a partir da classificação de natureza grave continue na prestação dos serviços. | 3 |
| 18 | Deixar de assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias para o atendimento dos prestadores de serviço acidentados ou com mal súbito. | 6 |
| 19 | Deixar de relatar à CONTRATANTE toda e quaisquer irregularidades ocorridas, que impeça, altere ou retarde a execução do Contrato, efetuando o registro da ocorrência com todos os dados e circunstâncias necessárias a seu esclarecimento. | 5 |
| 20 | Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, a execução do objeto. | 5 |
| 21 | Recusar fornecimento determinado pela fiscalização sem motivo justificado. | 3 |
| 22 | Retirar das dependências da FEMAR quaisquer equipamentos ou materiais de consumo sem autorização prévia. | 3 |
| 23 | Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes. | 6 |

1. **DAS HIPÓTESES DE EXTINÇÃO CONTRATUAL**
   1. A inexecução do objeto deste Termo de Referência, total ou parcialmente, poderá ensejar a rescisão contratual, na forma dos artigos 137, 138, 139 e 155 da Lei nº 14.133/2021, com as consequências previstas em lei e neste instrumento;
   2. A rescisão unilateral do Contrato a ser firmado poderá ser determinada pela FEMAR, de acordo com o inciso I do Art. 138 da Lei nº 14.133/2021.
   3. Constituem motivo para rescisão do Contrato, todos os incisos constantes do Artigo 137 da Lei nº 14.133/2021;
   4. As formas de rescisão estão previstas no Art. 138, Incisos de I a III, da Lei nº 14.133/2021;
   5. Os casos omissos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa;
   6. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos, assegurados o contraditório e a ampla defesa;
   7. A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.
2. **DO FORO**
   1. Ficará eleito o Foro da Comarca de Maricá para dirimir quaisquer questões decorrentes deste Termo de Referência, assim como do Edital de Convocação e do contrato que o sucederão, renunciando as partes, a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Maricá, 07 de agosto de 2024.

**Elaborado por,**

**Raphael Stephan P. Gomes**

Assessor - Gerência de Instrução Processual

Diretoria Administrativa

Mat.: 3.300.405

|  |  |
| --- | --- |
| **Responsáveis Técnicos,**  **Amanda M. M. Marques**  Assessora  Diretoria Geral  Mat.: 3.300.314 | **Thiago de Oliveira Alochio**  Assessor  Diretoria Geral  Mat.: 3.300.277 |

**Conferido e de acordo,**

**Marcelo Rosa Fernandes**

Diretor Geral

Mat. 3.300.000

**ANEXO A**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)**

**1.** Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços de *contact center*, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

**2.** A equipe de fiscalização do contrato deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado – IMR, conforme este modelo, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

**a.** Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

**b.** Deixar de utilizar materiais, equipamentos e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada

**2.1.** A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

**3.** À equipe de fiscalização do contrato caberá fiscalizar o contrato e 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 realizada.

**3.1.** O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

**4.** A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela equipe de fiscalização do contrato, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador. O prazo para a entrega da justificativa se dará por 10 dias corridos a partir do recebimento da notificação.

**6.** Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal será aplicada a medição de avaliação dos resultados, na qual os fiscais do Contrato deverão apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, aplicar 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.** Os serviços e produtos da contratada serão avaliados por meio de quatro indicadores:

**a.** Uso dos equipamentos e uniformes;

**b.** Tempo de resposta às solicitações da contratante;

**c.** Atraso no pagamento de salários e outros benefícios;

**d**. Excelência nos serviços prestados.

**8.** Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

**8.1.** Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços;

**8.2.** A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

**9.** A não regularização dos problemas reclamados nos prazos estabelecidos implica na aplicação de nova penalidade e assim por diante até sua regularização;

**10.** Este IMR - Instrumento de Medição de Resultado define expectativas de serviços e responsabilidades entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, e é parte integrante do contrato.

**11.** As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo de pontuação de qualidade na prestação do serviço.

**12.** Ao não atender as metas da faixa 1, a CONTRATANTE aplicará conforme as faixas de pontuação, o fator de ajuste deste instrumento.

**13.** Ao término do mês de competência para apuração dos conceitos de faixas, a pontuação acumulada será zerada para o período subsequente.

**14.** A comunicação à contratada com relação à avaliação de resultados será apenas realizada mediante aferição de resultado negativo, através do termo de notificação enviado por canal previamente informado às partes. Nesse sentido, será oportunizada à contratada o direito ao contraditório, desde que no prazo estabelecido.

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 1: USO DOS EQUIPAMENTOS, UNIFORMES E RECURSOS HUMANOS** | |
| Item | Descrição |
| Finalidade | Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à Segurança do Trabalho e uso e condições dos uniformes pelos funcionários durante a execução dos serviços. |
| Meta a cumprir | Nenhuma ocorrência no mês. |
| Instrumento de medição | Constatação formal de ocorrências previstas na planilha de medição técnica abaixo. |
| Forma de acompanhamento | Pela equipe de fiscalização do contrato por meio de análise da planilha de medição técnica abaixo. |
| Periodicidade | Diária, com aferição mensal do resultado. |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia). |
| Início da Vigência | A partir do início da prestação do serviço. |
| Faixas de ajuste no pagamento | - Sem Ocorrências = 20 Pontos - 01 Ocorrência = 19 Pontos - 02 Ocorrências = 18 pontos - 03 Ocorrências = 17 Pontos - 04 Ocorrências = 16 pontos - 05 Ocorrências = 15 pontos - 06 a 10 ocorrências = 10 pontos - 11 ocorrências ou mais = 0 pontos |
| Consequências | Redução no valor a ser pago à contratada, conforme faixas de ajuste de pagamento. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PLANILHA DE MEDIÇÃO TÉCNICA** | | |
| ITEM | DESCRIÇÃO | UNIDADE DE MEDIDA |
| 1 | Não substituir, quaisquer funcionários (operadores e supervisores) por absenteísmo, após a comunicação formal da CONTRATANTE. | Quant. de ocorrências (mês/ano) |
| 2 | Substituir funcionários sem a anuência prévia da CONTRATANTE. | Quant. de ocorrências (mês/ano) |
| 3 | Manter, em serviço, número de empregados inferior ao contratado. | Quant. de ocorrências (mês/ano) |
| 5 | Deixar de comunicar à Contratante fatos ou incidentes pertinentes à execução dos serviços relacionados à segurança da informação e outros assuntos sobre a LGPD. | Quant. de ocorrências (mês/ano) |
| 7 | Permitir a presença de empregados sem uniformes, com uniformes sujos, manchados ou mal apresentados nas dependências da Contratante durante a prestação dos serviços. | Quant. de ocorrências (mês/ano) |
| 8 | Deixar de substituir uniformes em conformidade com as condições de substituição previstas neste Termo de Referência. | Quant. de ocorrências (mês/ano) |
| 9 | Deixar de fornecer uniformes a todos os seus funcionários em conformidade com as quantidades, especificações e prazos descritos neste Termo de Referência. | Quant. de ocorrências (mês/ano) |
| 10 | Deixar de prestar esclarecimentos ou apresentar documentos à Contratante, quando lhe forem solicitados | Quant. de ocorrências (mês/ano) |
| TOTAL | |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 2: TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE** | |
| Item | Descrição |
| Finalidade | Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela Administração com base no contrato. |
| Meta a cumprir | 100% de respostas até o dia útil posterior à solicitação, ou conforme prazo informado na solicitação. |
| Instrumento de medição | Constatação formal de descumprimento de prazos. |
| Forma de acompanhamento | Pela equipe de fiscalização do contrato por meio de análise da planilha de medição técnica abaixo. |
| Periodicidade | Por evento/solicitação à Contratante /preposto. |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta |
| Início da Vigência | A partir do início da prestação do serviço: |
| Faixas de ajuste no pagamento | - Sem atrasos: 10 pontos  - 01 resposta com atraso = 09 pontos  - 02 respostas com atraso = 08 pontos  - 03 respostas com atraso = 07 pontos  - 04 respostas com atraso = 06 pontos  - 05 respostas com atraso = 05 pontos  - 06 ou mais respostas com atraso = 0 pontos |
| Consequências | Redução no valor a ser pago à contratada, conforme faixas de ajuste de pagamento. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PLANILHA DE MEDIÇÃO TÉCNICA** | | | | |
| ITEM | DESCRIÇÃO | | UNIDADE DE MEDIDA | |
| 1 | Deixar de prestar esclarecimentos ou apresentar documentos à Contratante, quando lhe forem solicitados. | | Quant. de ocorrências (mês/ano) | |
| 2 | Deixar de implantar medidas corretivas exigidas pelo fiscal do contrato ou na execução de outras obrigações contratuais. | | Quant. de ocorrências (mês/ano) | |
| 3 | Deixar de executar serviço previsto no Contrato, quando determinado pela Fiscalização, sem motivo justificado. | | Quant. de ocorrências (mês/ano) | |
| 4 | Suporte Técnico e Manutenções | | Quant. de ocorrências (mês/ano) | |
| **INDICADOR 3: ADIMPLÊNCIA NO PAGAMENTO DE SALÁRIO E OUTROS BENEFÍCIOS** | | | |
| Item | | Descrição | |
| Finalidade | | Mitigar ocorrências de atrasos (injustificáveis) de pagamento, recolhimento de FGTS e benefícios aos funcionários. | |
| Meta a cumprir | | Salário ser efetuado no dia correto, assim como recolhimento do FGTS. Pagamentos dos benefícios previstos com base na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria. | |
| Instrumento de medição | | Constatação formal de ocorrências por meio de análise da documentação encaminhada pela CONTRATADA. | |
| Forma de acompanhamento | | Através da análise dos seguintes documentos que deverão ser entregues à CONTRATANTE mensalmente: Contracheque dos funcionários, FGTS digital, comprovante de pagamento dos benefícios devidos aos funcionários (vale-alimentação e vale-transporte). | |
| Periodicidade | | Mensal, com base na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria. | |
| Mecanismo de Cálculo | | Identificação de ocorrência de atraso no mês de referência, por funcionário. | |
| Início da Vigência | | A partir do início da prestação do serviço. | |
| Faixas de ajuste no pagamento | | Sem Ocorrências = 30 Pontos  - 01 ocorrência = 28 pontos  - 02 ocorrências = 28 pontos  - 03 ocorrências = 17 pontos  - 04 ocorrências = 10 pontos  - 05 ocorrências = 5 pontos  - 06 ocorrências ou mais = 00 ponto | |
| Consequências | | Redução no valor a ser pago à contratada, conforme faixas de ajuste de pagamento. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PLANILHA DE MEDIÇÃO ADMINISTRATIVA** | | |
| ITEM | DESCRIÇÃO | UNIDADE DE MEDIDA |
| 1 | Deixar de creditar salários de funcionários até o 5º dia útil do mês imediatamente subsequente ao do mês de referência, conforme legislação vigente: mensal, décimo terceiro, férias, remunerações compensatórias e rescisões contratuais. | Quant. de ocorrências (mês/ano) |
| 2 | Deixar de fornecer, até o último dia útil do mês antecedente, vales-transportes aos funcionários que optaram por recebê-los, em quantidade suficiente para todo o mês civil. | Quant. de ocorrências (mês/ano) |
| 3 | Deixar de fornecer, até o último dia útil do mês antecedente, auxílio-alimentação aos seus funcionários, em quantidade suficiente para todo mês civil. | Quant. de ocorrências (mês/ano) |
| 4 | Atrasar o pagamento mensal de acréscimos salariais decorrentes de lei, contrato e dissídio ou convenção coletiva, inclusive décimo terceiro, férias, remunerações compensatórias e rescisões contratuais. | Quant. de ocorrências (mês/ano) |
| 5 | Deixar de pagar outros benefícios não especificados nos itens anteriores, previstos em legislação vigente ou convenção coletiva. | Quant. de ocorrências (mês/ano) |
| 6 | Deixar de notificar previamente à Contratante sobre qualquer transferência ou substituição de pessoal. | Quant. de ocorrências (mês/ano) |
| 7 | Deixar de realizar os registros obrigatórios nas carteiras de trabalho de seus empregados. | Quant. de ocorrências (mês/ano) |
| 9 | Deixar de enviar à Contratante, com antecedência de, no mínimo, 30 trinta dias da relação dos empregados que usufruirão de férias no mês subsequente. | Quant. de ocorrências (mês/ano) |
| 10 | Deixar de apresentar a relação mensal dos empregados que optaram e dos que não optaram por receber auxílio-transporte. | Quant. de ocorrências (mês/ano) |
| 12 | Deixar de apresentar outros comprovantes solicitados pelo Contratante. | Quant. de ocorrências (mês/ano) |
| TOTAL | |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 4: EXCELÊNCIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS** | |
| Item | Descrição |
| Finalidade | Mensurar ocorrências de inadimplemento de obrigações contratuais, assim como garantir o nível de qualidade global na prestação dos serviços. |
| Meta a cumprir | Prestar todos os serviços contratados com perfeita execução, primando pela excelência do serviço e pela segurança dos dados que serão utilizados que estão sob gestão da Femar. |
| Instrumento de medição | Constatação formal das ocorrências de falhas na prestação do serviço por meio de análise de relatórios gerados pelo sistema. |
| Forma de acompanhamento | Pela equipe de fiscalização do contrato através de análise de relatórios gerados pelo sistema. |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | Preenchimento na Planilha de Identificação de falhas. |
| Início da Vigência | A partir do início da prestação do serviço: |
| Faixas de ajuste no pagamento | Sem Ocorrências = 40 Pontos  - 01 ocorrência = 38 pontos  - 02 ocorrências = 36 pontos  - 03 ocorrências = 34 pontos  - 04 ocorrências = 32 pontos  - 05 ocorrências = 30 pontos  - 06 ocorrências = 26 pontos  - 07 ocorrências = 22 pontos  - 08 ocorrências = 18 pontos  - 09 ocorrências = 14 pontos  - 10 ocorrências = 10 pontos  - 11 ocorrências ou mais = 0 pontos |
| Consequências | Redução no valor a ser pago à contratada, conforme faixas de ajuste de pagamento. |

Para a medição do indicador “excelência nos serviços” serão monitorados alguns índices cuja inadimplência, a ser identificada por meio de análise de relatórios gerados pelo sistema, acarretará em falhas na prestação do serviço conforme os instrumentos de medição descritos abaixo.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PLANILHA DE MEDIÇÃO TÉCNICA** | | |
| ITENS AVALIADOS COMO FALHAS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO | | UNIDADE DE MEDIDA |
| 1 | IAR - Índice de Atendimentos Registrados inferior a 99% | Ocorrência registrada (MÊS/ANO) |
| 2 | ISU - Índice de Satisfação dos Usuários Inferior a 80% | Ocorrência registrada (MÊS/ANO) |
| 3 | ICT – Percentual de chamadas atendidas em até 30 (trinta) segundos inferiores a 90% | Ocorrência registrada (MÊS/ANO) |
| 4 | TME – Tempo Médio de Espera superior a 30 (trinta) segundos | Ocorrência registrada (MÊS/ANO) |
| 5 | ILA – Índice de Ligações Abandonadas superior a 6% | Ocorrência registrada (MÊS/ANO) |
| 6 | NSC – Nível de Serviço de Chat/Mensagem inferior a 90% | Ocorrência registrada (MÊS/ANO) |
| 7 | TMI – Tempo Médio de Interação Chat/Mensagem superior a 120 segundos | Ocorrência registrada (MÊS/ANO) |
| 8 | IEA – Índice de Erros de Atendimento Automatizado superior a 5% | Ocorrência registrada (MÊS/ANO) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Item nº 1** | |
| Item - descrição | IAR - Índice de Atendimentos Registrados |
| Meta a cumprir | 99% (noventa e nove por cento) |
| Mecanismo de Cálculo | IAR = (total de atendimentos registrados) x 100 / total de atendimentos recebidos pelo humano. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Item nº 2** | |
| Item - descrição | ISU - Índice de Satisfação dos Usuários |
| Meta a cumprir | 80% (oitenta por cento) |
| Mecanismo de Cálculo | ISU = [(Total de respostas “4 e 5" x 100 / total de pesquisas realizadas) + (Total de respostas "sim" x 100) / total de pesquisas realizadas]/2 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Item nº 3** | |
| Item - descrição | ICT - Percentual de chamadas atendidas em até 30 segundos |
| Meta a cumprir | 90% das chamadas atendidas em menos de 30 segundos aguardando na fila. |
| Mecanismo de Cálculo | ICT = (Chamadas Atendidas em menos de 30 segundos aguardando na fila) x 100 / Chamadas recebidas para atendimento pelo operador. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Item nº 4** | |
| Item - descrição | TME - Tempo Médio de Espera |
| Meta a cumprir | Máximo de 60 (sessenta) segundos. |
| Mecanismo de Cálculo | TME = (tempo total de espera) x 100 / volume de chamadas encaminhadas para atendimento humano que esperaram na fila. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Item nº 5** | |
| Item - descrição | ILA - Índice de Ligações Abandonadas |
| Meta a cumprir | Menor que 6% |
| Mecanismo de Cálculo | ILA = (chamadas abandonadas pelos usuários em espera) x 100 / total de chamadas recebidas. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Item nº 6** | |
| Item - descrição | NSC: Nível de Serviço Chat/Mensagem |
| Meta a cumprir | 90% (noventa por cento) |
| Mecanismo de Cálculo | NSC: atendidas em 3min/total de acionamento |

|  |  |
| --- | --- |
| **Item nº 7** | |
| Item - descrição | TMI - Tempo Médio de Interação Chat/Mensagem |
| Meta a cumprir | 120 segundos |
| Mecanismo de Cálculo | TMI - Tempo total de espera do usuário entre as interações / volume total dessas interações |

|  |  |
| --- | --- |
| **Item nº 8** | |
| Item - descrição | IEA – Índice de Erros Atendimento Automatizado |
| Meta a cumprir | Máximo 5% (cinco por cento). |
| Mecanismo de Cálculo | IEA = (Total de respostas erradas / Total de atendimentos automatizados realizados) |

**15.** FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

**15.1.** As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

**15.2.** A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

|  |
| --- |
| Pontuação total do serviço = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4”. |

**15.3.** Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONCEITO** | **Faixas de Pontuação de Qualidade de serviço** | **Pagamento Devido** | **Fator de Ajuste do Instrumento de Medição de Resultado** |
| EXCELENTE | Faixa 1 – De 90 a 100 pontos | 100% do valor previsto | 1 |
| BOM | Faixa 2 – De 80 a 89 pontos | 98,5% do valor previsto | 0,985 |
| REGULAR | Faixa 3 – De 70 a 79 pontos | 97% do valor previsto | 0,97 |
| INSATISFATÓRIO | Faixa 4 – De 60 a 69 pontos | 95,5% do valor previsto | 0,955 |
| RUIM | Faixa 5 – Abaixo de 60 pontos | 94% do valor previsto | 0,94 |
| Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)] | | | |

**16.** CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Critério (Faixas de Pontuação)** | **Pontos** | **Avaliação** |
| 1 – Uso dos Equipamentos, uniformes e recursos humanos | Sem ocorrências | 20 |  |
| 01 ocorrência | 19 |  |
| 02 ocorrências | 18 |  |
| 03 ocorrências | 17 |  |
| 04 ocorrências | 16 |  |
| 05 ocorrências ou mais | 15 |  |
| 06 a 10 ocorrências | 10 |  |
| 11 ocorrências ou mais | 0 |  |
| 2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante | Sem atrasos | 10 |  |
| 01 resposta com atraso | 9 |  |
| 02 respostas com atraso | 8 |  |
| 03 respostas com atraso | 9 |  |
| 04 respostas com atraso | 6 |  |
| 05 respostas com atraso | 5 |  |
| 06 ou mais resposta com atraso | 0 |  |
| 3 – Adimplência no pagamento de salário e outros benefícios. | Sem ocorrências | 40 |  |
| 01 ocorrência | 38 |  |
| 02 ocorrências | 36 |  |
| 03 ocorrências | 34 |  |
| 04 ocorrências | 32 |  |
| 05 ocorrências | 30 |  |
| 06 ocorrências | 26 |  |
| 07 ocorrências | 22 |  |
| 08 ocorrências | 18 |  |
| 09 ocorrências | 14 |  |
| 10 ocorrências | 10 |  |
| 11 ocorrências ou mais | 1 |  |
| 4 – Excelências dos serviços prestados | Sem ocorrências | 30 |  |
| 01 ocorrência | 28 |  |
| 02 ocorrências | 25 |  |
| 03 ocorrências | 17 |  |
| 04 ocorrências | 10 |  |
| 05 ocorrências | 5 |  |
| 06 ocorrências ou mais | 0 |  |
| Pontuação Total do Serviço | | |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Maricá, de de 2024 | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ANEXO B  
MEMÓRIA DE CÁLCULO**

Em resposta ao Memorando Circular (Memo: 10/2024-DG-FEMAR) encaminhado pela Diretoria Geral da FEMAR, as diretorias interessadas enviaram os dados solicitados sobre descrição das necessidades de comunicação, os tipos de canais de acordo com cada necessidade descrita e estimativa dos quantitativos de número de chamadas.

Os memorandos de resposta de cada Diretoria podem ser encontrados neste mesmo anexo, logo abaixo.

1. Ouvidoria (Diretoria Geral):
   1. A tabela abaixo, enviada pela Ouvidoria, foi baseada em dados coletados no ano de 2023:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNDAÇÃO ESTATAL DE SAÚDE DE MARICÁ - FEMAR** | | | | | | | | | | | | | | |
| **OUVIDORIA - FEMAR** | | | | | | | | | | | | | | |
| **Atendimentos na Ouvidoria (2023)** | | | | | | | | | | | | | | |
|  | JAN. | FEV. | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | TOTAL |
| Sugestões | 15 | 22 | 42 | 65 | 49 | 48 | 13 | 63 | 33 | 51 | 34 | 47 | 482 |
| Reclamações | 576 | 474 | 582 | 641 | 556 | 587 | 784 | 789 | 879 | 833 | 762 | 697 | 8.160 |
| Denúncias | 9 | 7 | 15 | 11 | 14 | 7 | 9 | 19 | 16 | 7 | 13 | 19 | 146 |
| Elogio | 21 | 25 | 30 | 28 | 36 | 27 | 25 | 11 | 29 | 31 | 26 | 25 | 314 |
| Informações | 170 | 132 | 191 | 178 | 201 | 115 | 217 | 195 | 148 | 96 | 234 | 156 | 2.033 |
| **TOTAL** | | | | | | | | | | | | | **11.135** | |

* 1. Considerando-se a totalidade desta estimativa (11.135), tem-se uma média de 928 atendimentos mensais.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Estimativa de Atendimentos da Ouvidoria** | | | |
| **Identificação** | **Tipo de canal** | **Quantidade Estimada por mês (22 dias úteis)** | **Quantidade Estimada por dia** |
| **Nº de atendimentos telefônicos e por mensagem humanos receptivos / ativos** | Telefone, SMS, WhatsApp e email | 928 | 42 |
| **Tempo Médio de Atendimento TMA (Tempo de Atendimento + Pós-atendimento)** | 6 min. | | |

1. Superintendência do Complexo Regulador (Diretoria de Atenção à Saúde):
   1. Conforme o Memorando da Superintendência do Complexo Regulador abaixo, considerando-se as estimativas dos quantitativos de atendimento referentes ao Complexo Regulador, tem-se uma estimativa total de 225.324 atendimentos anuais ou, em média, 18.777 mensais. Isso significa dizer que a estimativa do número de atendimentos automáticos mensais é igual a 18.777, já que serão enviadas mensagens automáticas para 100% dos usuários a fim de buscar confirmação de sua presença nas consultas e exames.
   2. Tomando-se como referência a taxa de absenteísmo de 38,56% do ano de 2023 do Complexo Regulador, estima-se com certo grau de imprecisão que do total de 18.777 consultas, exames e procedimentos mensais, serão necessários aproximadamente 7.240 atendimentos telefônicos ativos por mês, tendo em que vista que somente os usuários que não responderem aos atendimentos automáticos receberão chamadas telefônicas.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Estimativa de Atendimentos da Superintendência do Complexo Regulador** | | | |
| **Identificação** | **Tipo de canal** | **Quantidade Estimada por mês (22 dias úteis)** | **Quantidade Estimada (dia)** |
| **Nº de atendimentos automáticos ativos** | WhatsApp e SMS | 18.777 | 854 |
| **Nº de atendimentos telefônicos humanos ativos e receptivos (considerando a taxa de absenteísmo de 38,56%)** | Telefone | 7.240 | 329 |
| **Tempo Médio de Atendimento telefônico humano (Tempo de Atendimento + Pós-atendimento)** | 6 min. | | |

1. Superintendência de Odontologia (Diretoria de Atenção à Saúde):
   1. Conforme o Memorando da Superintendência de Odontologia abaixo, considerando-se as estimativas dos quantitativos de atendimento referentes às 23 unidades de saúde com tratamento odontológico existentes (41.871) mais as 7 novas unidades de saúde previstas (12.768), tem-se uma estimativa total de 54.639 atendimentos por ano ou, em média, 4.553 por mês.
   2. Não existe ainda uma taxa de absenteísmo para os tratamentos odontológicos. Tomando-se como referência a mesma taxa de absenteísmo de 38,56% aplicada ao Complexo Regulador, no caso da Superintendência de Odontologia, estima-se com certo grau de imprecisão que do total de 4.553 consultas e exames mensais, serão necessários aproximadamente 1.756 atendimentos telefônicos ativos por mês, tendo em que vista que somente os usuários que não responderem aos atendimentos automáticos receberão chamadas telefônicas.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Estimativa de Atendimentos da Superintendência de Odontologia** | | | |
| **Identificação** | **Tipo de canal** | **Quantidade Estimada por mês (22 dias úteis)** | **Quantidade Estimada por dia** |
| **Nº de atendimentos automáticos ativos** | WhatsApp e SMS | 4.553 | 207 |
| **Nº de atendimentos telefônicos humanos ativos (considerando uma taxa de absenteísmo de 38,56%)** | Telefone | 1.756 | 80 |
| **Tempo Médio de Atendimento telefônico humano (Tempo de Atendimento + Pós-atendimento)** | 6 min. | | |

1. Superintendência de Atenção Primária à Saúde (Diretoria de Atenção à Saúde):
   1. Conforme o Memorando da Superintendência de Atenção Primária à Saúde abaixo, considerando-se as estimativas dos quantitativos de atendimento referentes à atenção primária nas 26 unidades de saúde existentes (417.519) mais as 7 novas unidades de saúde previstas (77.842), tem-se uma estimativa total de 495.361 atendimentos por ano ou por mês 41.280.
   2. Não existe ainda uma taxa de absenteísmo para os atendimentos da Atenção Primária. Tomando-se como referência a mesma taxa de absenteísmo de 38,56% aplicada ao Complexo Regulador, no caso da Superintendência de Atenção Primária à Saúde, estima-se com certo grau de imprecisão que do total de 41.280 consultas e exames mensais, serão necessários aproximadamente 15.918 atendimentos telefônicos ativos por mês, tendo em que vista que somente os usuários que não responderem aos atendimentos automáticos receberão chamadas telefônicas.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Estimativa de Atendimentos da Superintendência de Superintendência de Atenção Primária à Saúde** | | | |
| **Especificação** | **Tipo de canal** | **Quantidade Estimada por mês (22 dias úteis)** | **Quantidade Estimada por dia** |
| **Nº de atendimentos automáticos ativos** | WhatsApp, SMS | 41.280 | 1.876 |
| **Nº de atendimentos telefônicos humanos ativos (considerando uma taxa de absenteísmo de 38,56%)** | Telefone | 15.918 | 724 |
| **Tempo Médio de Atendimento telefônico humano (Tempo de Atendimento + Pós-atendimento)** | 6 min. | | |

1. Estimativa de Postos de Atendimento (PA):
   1. Somando-se as estimativas de atendimento da Ouvidoria, da Superintendência do Complexo Regulador, da Superintendência de Odontologia e da Superintendência de Atenção Primária à Saúde, tem-se uma demanda total de aproximadamente 1200 (mil e duzentos) atendimentos por dia ou 118 (cento e dezoito) horas para atendimento diário, arredondada para 120 horas. Levando-se em consideração o Tempo Médio de Atendimento (TMA) estimado de 6 (seis) minutos (5 min de interação + 1 min após o telefone), bem como a carga horária diária e semanal de funcionamento (12 horas diárias, de 7 às 19 horas, de segunda a sexta), tem-se a estimativa de 10 (dez) PAs por dia.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PAs** | **Horas** | **Atendimentos (6 min)** |
| 1 | 0,1 | 1 |
| 10 | 12 | 1200 |

* 1. No entanto, existem fatores aleatórios que influenciam neste cálculo.
     1. Sabe-se que o TMA pode ter uma alta variação, conforme cada usuário atendido, afinal a complexidade dos problemas a serem resolvidos não será a mesma e é sempre possível encontrar pessoas mais propícias à conversa do que outras, isto é, existe uma série de fatores que podem fazer uma ligação ter uma duração maior. Assim, o TMA adotado pode não condizer com a realidade.
     2. Além disso, é preciso levar em consideração que o volume de chamadas pode variar, tanto em relação aos dias, quanto em relação aos horários.
     3. O número de PAs variará ainda em função do nível de serviço que se deseja oferecer e do tempo de descanso dos atendentes.
     4. É fato também que a população maricaense vem crescendo bastante nos últimos anos.
  2. Sendo assim, neste momento, é impossível estabelecer com precisão o número de PAs necessárias ao pleno funcionamento da Central de Atendimento. Motivo pelo qual se estabelecerá o número inicial de 12 (doze) PAs diários, representando um acréscimo de cerca de 20%.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Estimativa do número de PAs** | | | | |
| **Setor** | **Qtd. atendimentos telefônicos humanos ativos / receptivos diários** | **Tempo Médio de Atendimento telefônico humano (5 min de interação + 1 min após o telefone)** | **Qtd. de horas para atendimento / dia** | **Horário de funcionamento** |
| Ouvidoria | 42 | 6 min | 4,2 h | 7:00 às 19:00  (12 horas diárias de segunda a sexta) |
| Superint. do Complexo Regulador | 329 | 6 min | 33 h |
| Superint. de Odontologia | 80 | 6 min | 8 h |
| Superint. de Atenção Primária à Saúde | 724 | 6 min | 72,4 h |
| Total de horas de atendimento por dia | | | 120 h |
| Total de horas de atendimento por dia + 20 % | | | 141,6 h |
| **Total de PAs por dia** | | | **12** | |

* 1. Considerando o número de 141,6 horas de atendimento telefônico humano por dia, conclui-se também que será necessário um pacote de 3.115 horas de atendimento telefônico humano ativo/receptivo por mês (ou 186.912 minutos por mês).
     1. Ressalte-se que a FEMAR ainda não possui dados capazes de estimar os números de ligações ativas e receptivas separadamente, o que deverá ocorrer após o início da gestão da Central de Atendimento.

1. Estimativa de atendimentos automáticos:
   1. Para o dimensionamento preliminar dos serviços de mensagens compreende-se a faixa inicial de interações de 2.936,81 sessões/dia.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Estimativa de Atendimentos automáticos ativos/receptivos** | | | |
| **Identificação** | **Tipo de canal** | **Quantidade Estimada por mês (22 dias úteis)** | **Quantidade Estimada (dia)** |
| **Superintendência Complexo Regulador** | WhatsApp e SMS | 18.777 | 854 |
| **Superintendência de Odontologia** | WhatsApp e SMS | 4.553 | 207 |
| **Superintendência de Atenção Primária à Saúde** | WhatsApp e SMS | 41.280 | 1.876 |
| **Total de sessões de atendimento** | | **64.610** | **2.936,81** |

1. Considerações Finais.
   1. Para o dimensionamento preliminar dos serviços de mensagens automáticas compreende-se a estimativa inicial de 2.936,81 sessões/dia (64.610 sessões/mês), sendo este número passível de revisões futuras conforme as necessidades da FEMAR após a implantação da Central de Atendimento.
   2. Para o dimensionamento preliminar de ocupação das PAs, a CONTRATADA deverá garantir inicialmente 12 PAs/dia, sendo este número passível de revisões futuras conforme as necessidades da FEMAR após a implantação da Central de Atendimento.
   3. Será necessário um pacote de 3.115 horas de atendimento telefônico humano ativo/receptivo por mês (ou 186.912 minutos por mês).
   4. Após 30 (trinta) dias do início da prestação dos serviços, a CONTRATADA, juntamente com a FEMAR, deverá fazer análises de tráfego e dimensionamento dos atendimentos para avaliação da quantidade inicial das PAs implantadas, visando sua adequação. Este ciclo poderá ser repetido em períodos de 30 (trinta) em 30 (trinta) dias. O plano de ocupação dos PAS será acompanhado diariamente pela FEMAR.

Maricá, 07 de agosto de 2024.

**Responsáveis Técnicos,**

|  |  |
| --- | --- |
| **Amanda M. M. Marques**  Assessora  Diretoria Geral  Mat.: 3.300.314 | **Thiago de Oliveira Alochio**  Assessor  Diretoria Geral  Mat.: 3.300.277 |

**Conferido e de acordo,**

**Marcelo Rosa Fernandes**

Diretor Geral

Mat. 3.300.000

**ANEXO C  
ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS – INSUMOS**

1. Códigos CATMAT n.º 445484 e n.º 445485; [↑](#footnote-ref-1)
2. Códigos CATMAT n.º 606522, n.º 606523, n.º 606524, n.º 603269 e 463990. [↑](#footnote-ref-2)
3. Saliente-se que a função do Gestor do Contrato não afasta a necessidade de observância irrestrita das atribuições dos órgãos que compõe a estrutura da FEMAR, especialmente no que compete à promoção e instrução dos processos de pagamento, na forma do que dispõe os artigos 37 a 41 do Regimento Interno da FEMAR (Resolução nº 04/2023, publicado no JOM nº 1459, de 05 de junho de 2023). [↑](#footnote-ref-3)
4. Serviço de Implantação do Espaço Operacional (Aquisição) [↑](#footnote-ref-4)
5. Serviço de Implantação do Espaço Operacional (Aluguel) [↑](#footnote-ref-5)
6. Serviço de Implantação do Espaço Operacional (Aquisição) [↑](#footnote-ref-6)
7. Serviço de Implantação do Espaço Operacional (Aluguel) [↑](#footnote-ref-7)
8. Operador de Teleatendimento, Supervisor de Teleatendimento e Insumos [↑](#footnote-ref-8)
9. Tendo em vista se tratar de um único grupo de itens, não foi especificada a parcela de valor significativo do objeto, na forma do art. 67 [↑](#footnote-ref-9)