



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA**

---

**TERMO DE REFERÊNCIA Nº 2334-SMEC/SCOP/2024**

## **1. APRESENTAÇÃO**

**1.1.** Este termo de referência engloba o conjunto de elementos necessários e suficientes para a caracterização do objeto.

**1.2.** Sugere-se a adoção da modalidade pregão, na forma eletrônica, para registro de preços.

**1.3.** O julgamento das propostas será realizado pelo critério do menor preço por grupo.

**a).** Da Justificativa do critério de julgamento de menor preço por grupo de itens.

**a.1)** A Súmula n. 247 do Tribunal de Contas da União – TCU dispõe que é obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia em escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade. A almejada contratação se realizada por item causará inúmeros transtornos e prejuízos à Administração, principalmente pela possibilidade de várias licitantes arrematarem os itens, gerando inúmeros contratos administrativos, alguns provavelmente com valores ínfimos, o que geraria dispêndio de recursos financeiros e humanos incompatíveis com a economicidade, fazendo com que diversos contratos com fornecedores diversos tivessem que ser geridos sem necessidade. Os serviços descritos são compatíveis entre si e da mesma natureza, o que viabiliza maior possibilidade de obtenção de menor preço se agrupados por grupo de itens, considerando a necessidade de prestação de serviços de forma simultânea, as quais deverão ser realizadas em um mesmo momento. Além disso, a adjudicação por item causaria a perda de economia em escala, tendo em vista que quanto maior forem os itens da mesma natureza licitados em conjunto, maior será suas quantidades e a possibilidade de desconto por parte do licitante arrematante. Assim sendo, resta justificada a vantagem e necessidade do agrupamento do objeto da licitação, sem que isso signifique a restrição da competitividade, tendo em vista que os licitantes pertencentes ao ramo de atividade afim do objeto almejado poderão participar do certame, oferecendo lances, o que vai ao encontro dos Princípios Norteadores das Licitações Públicas.

Nesse sentido, o agrupamento do item 01 (serviço de atendimento propriamente dito) com o item 02 (assinatura) é a medida que se impõe, haja vista não haver viabilidade de 2 empresas executarem os serviços simultaneamente, uma vez que são correlacionados.

**1.4.** O regime de execução do contrato será de empreitada por preço global.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

**2.1.** Este Termo de Referência foi elaborado conforme a Lei nº 14.133/2021, a Lei Complementar nº 123/2006, o Decreto Municipal nº 049/2024 e demais normas correlatas.

Rua General Penha Brasil, 705 - São Francisco,

Telefone: (95) 3198-9400 / 3622-2626

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: CLAUDIO GALVAO DOS SANTOS EM 25/10/2024 10:53:04

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: GUSTAVO ANTONIO GOMES ROCHA EM 25/10/2024 09:51:07

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS 2 USUARIOS

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTA DOCUMENTO EM <https://portalcidadeao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 1207FFC12





**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA**

### 3. DO OBJETO

**3.1.** Contratação de empresa especializada em implantação, operação, manutenção e gestão de atendimento ao cidadão exclusivo ao Município de Boa Vista, contemplando os serviços de implantação, operação e manutenção da central de atendimento ao cidadão, necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento da Secretaria Municipal de Educação e Cultura – SMEC- Call Center.

**3.2.** Trata-se de serviços de natureza comum, cujos padrões de desempenho e qualidade estão objetivamente definidos neste instrumento, por meio de especificações usuais de mercado, conforme inciso XIII, art. 6º da Lei nº 14.133/2021.

**3.3.** Trata-se de serviços de natureza continuada, realizadas pela Administração Pública para a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas, conforme inciso XV, art. 6º da Lei nº 14.133/2021.

**a)** Da justificativa de serviço de natureza continuada:

**a.1)** O Tribunal de Contas da União entende que a natureza continuada de um serviço é determinada por sua essencialidade para assegurar o patrimônio público de forma rotineira e permanente, ou para manter o funcionamento das atividades finalísticas da Administração, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação do serviço ou o cumprimento da missão institucional.

Nesse sentido, concluímos que o objeto em tela tem as características de serviço continuado, uma vez que se trata de modalidade de atendimento prestada aos munícipes de forma permanente e prolongada para atender a demanda diária de requisitantes, que atualmente é superior à infraestrutura presencial existente na Secretaria. Sendo assim, a interrupção comprometeria a continuidade regular das atividades finalísticas em razão do elevado número de munícipes que se dirigiam até a Secretaria, que atualmente não dispõe de infraestrutura física e operacional para atender a demanda presencial.

**3.4.** O CATSER (Código de Catálogo de Serviços) do Governo Federal é similar aos itens propostos a licitar.

#### GRUPO 01

ITEM	CATSER	DESCRIÇÃO	UND.	QTD. ANUAL	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR TOTAL ESTIMADO
1	20605	Serviço de atendimento (teleatendimento receptivo/ativo e/ou atendimento multimeios).	UPA/Mês	520	R\$ 8.254,10	R\$ 4.292.132,00
2	18627	Serviço de Disponibilização de URA, implementação e manutenção contínua da arvore de voz e fluxos de atendimento. Serviço de elaboração, confecção e gerenciamento de relatório. Serviço de monitoria de qualidade.	Assinatura/Mês	12	R\$ 34.199,81	R\$ 410.397,72

Rua General Penha Brasil, 705 - São Francisco,

Telefone: (95) 3198-9400 / 3623-2626

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: CLAUDIO GALVAO DOS SANTOS EM 25/10/2024 10:53:04

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: GUSTAVO ANTONIO GOMES ROCHA EM 25/10/2024 09:51:07

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS 2 USUARIOS

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTA DOCUMENTO EM <https://portalcidadao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 1207FFC12





**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA**

<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 4.702.529,72</b>
--------------	-------------------------

#### **4. DAS JUSTIFICATIVA DE NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

**4.1.** A disponibilização de informações sobre o acesso aos serviços públicos é de fundamental importância para a execução de políticas públicas de qualidade. A implementação de redes de canais de atendimento remoto ao cidadão, bem como a contratação destes serviços, se faz natureza essencial, uma vez que possibilita uma maior abrangência no atendimento e na eficiência na prestação de serviços. Por sua maior cobertura, cria condições de melhor distribuição geográfica e igualitária, expandindo sua capacidade e facilidade de operação para os munícipes, provendo-os de canais de relacionamento simples, para obtenção de informações e realização de outras manifestações, com a disponibilização de recursos avançados de teleatendimento e de tecnologia da comunicação

**4.2.** Atividades deste fim, trazem inúmeros benefícios ao município, visto que agregam valor aos serviços desenvolvidos pela Administração Pública como facilitam a vida da população. O uso da tecnologia agrega quanto a otimização de problemáticas complexas, que requerem um alto índice de mão-de-obra qualificada e que na prática, tornam-se inviáveis, uma vez que a demanda de requisitantes é maior que a infraestrutura presencial existente.

**4.3.** Ademais, para prestação de serviços que requeiram a utilização de canais de atendimento ao cidadão, é de fundamental a aplicação de parâmetros de qualidades tais quais define o PROBARE – Programa Brasileiro de Autorregulamentação do Setor de Relacionamento (Call Center/Contact Center/Help Desk/SAC/Telemarketing), iniciativa que visa a profissionalização do setor de atendimento no Brasil. Com vistas a esse tópico, é possível obter qualidade no atendimento da real necessidade.

**4.4.** Assim sendo, em vistas ao crescimento populacional do município de Boa Vista, que, segundo estimado pelo IBGE, para ano de 2022, previa a população calculada no Censo Demográfico era para mais de 408 mil habitantes, revelando um crescimento de aproximadamente 2,20%, se comparado ao ano de 2019, cujo estimado era de 399,2 mil habitantes. Não obstante, o número de residentes estrangeiros cresce anualmente. Conforme dados da Agência da Organização das Nações Unidas para Refugiados – UNHCR ACNUR, em junho de 2023, somente para em situação de abrigo, o município teve cerca de 7.472 pessoas. Dessas, 2.890 encontravam-se na faixa de 0-11 anos. Com base nos dados do Cadastro Único (CadÚnico), Boa Vista possuía em maio de 2023, cerca de 42.467 habitantes venezuelanos cadastrados.

**4.5.** Observa-se, portanto, que para que o município de Boa Vista consiga atender à crescente demanda de atendimento que venha a surgir, é necessário a expansão do fornecimento de atendimento via teleatendimento, por meio da contratação de empresa que forneça ferramentas de qualidade. O Município, atualmente, já realiza a oferta destes serviços, contudo, é preciso que este serviço continuado, não deixe de ser assistido por parte da Administração Pública. Desta forma, a Secretaria Municipal de Educação e Cultura - SMEC, visa a manutenção e fortalecimento de uma política de gestão de qualidade total, garantindo eficácia, eficiência e efetividade no atendimento ao cidadão.

Rua General Penha Brasil, 705 - São Francisco,

Telefone: (95) 3198-9400 / 3623-2626

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: CLAUDIO GALVAO DOS SANTOS EM 25/10/2024 10:53:04

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: GUSTAVO ANTONIO GOMES ROCHA EM 25/10/2024 09:51:07

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS 2 USUÁRIOS

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTA DOCUMENTO EM <https://portalcidadao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 1207FFC12





**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA**

## 5. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

5.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada no Anexo I deste TR.

## 6. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO.

### 6.1. Da subcontratação

6.1.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, tendo em vista que os serviços de teleatendimento constantes no Item 01 serão prestados através de 1 (uma) assinatura ao mês, conforme consta no Item 02. Logo, permitir a subcontratação de partes do serviço continuado de teleatendimento causaria a necessidade de aditivar o quantitativo de assinatura, gerando assim despesas desnecessárias a esta Administração.

6.1.2. Ademais, com a subcontratação também seria necessário comportar novos profissionais e instalar novos equipamentos tecnológicos na estrutura da Administração, ocasionando assim conflitos técnicos e administrativos na gestão e fiscalização dos contratos

### 6.2. Da garantia contratual

6.2.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

### 6.3. Das condições das propostas:

6.3.1. A proposta de preços será elaborada considerando o tipo de licitação, e os preços propostos não poderão ser superiores aos orçados pela Administração, e devem incluir todos os insumos que os compõem, tais como as despesas com mão-de-obra, materiais, equipamentos, impostos, taxas, fretes, descontos e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto da licitação.

6.3.2. A proposta terá sua validade mínima de 60 (sessenta) dias.

## 7. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

### 7.1. Condições de execução

7.1.1. Após a assinatura do Contrato, a empresa receberá O.S (ordem de serviço) para, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, iniciar a prestação do serviço, conforme obrigações constantes no Anexo I e II.

7.1.2. O prazo estabelecido no subitem anterior poderá ser excepcionalmente prorrogado, mediante solicitação justificada da Contratada e anuência da Administração.

7.1.3. A empresa deverá informar, com antecedência, o dia e horário que iniciará a execução do serviço dentro do prazo estabelecido, através de e-mail ou telefone informado na O.S.

7.1.4. Os custos com toda a logística (transporte, mobilização e desmobilização de equipamentos) serão por conta da Contratada, não cabendo à Contratante qualquer ônus sobre os mesmos.

7.1.5. Os dias úteis serão compreendidos de segunda-feira a sexta-feira, das 08:00h às 12:00h e 14:00h as 18:00h

### 7.2. Do recebimento do objeto

7.2.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, pelo(s) responsável(eis) por seu acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante termo detalhado quando verificado o

Rua General Penha Brasil, 705 - São Francisco,

Telefone: (95) 3198.9400 / 3623.2626

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: CLAUDIO GALVAO DOS SANTOS EM 25/10/2024 10:53:04

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: GUSTAVO ANTONIO GOMES ROCHA EM 25/10/2024 09:51:07

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS 2 USUARIOS

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTA DOCUMENTO EM <https://portalcidadeao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 1207FFC12





## PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA

### SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA

cumprimento das exigências de caráter técnico do serviço prestado. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133/2021 c/c artigo 18 ao 24 do Decreto Municipal nº 049/2024).

a) O prazo para recebimento provisório será de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da comunicação de conclusão do serviço pela Contratada no mês de referência, juntada com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração.

**7.2.2.** Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço prestado e consequente aceitação mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

**7.2.3.** Os prazos de recebimento provisório e definitivo poderão ser excepcionalmente prorrogados, de forma justificada e por igual período, quando houver necessidade de diligências para aferição do atendimento das exigências contratuais.

**7.2.4.** O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança dos bens nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

**7.2.5.** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos no prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar da notificação da Contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

**7.2.6.** O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

**7.2.8.** Salvo disposição em contrário, os ensaios, os testes e as demais provas para aferição da boa execução do objeto do contrato exigidos por normas técnicas oficiais correrão por conta do contratado (art. 140, §4º, da Lei nº 14.133/2021).

## 8. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

### 8.1. Vigência e condições gerais do contrato

**8.1.1.** A assinatura do Contrato deverá ocorrer em até 03 (três) dias úteis, contados a partir do recebimento da convocação para aceitar ou retirar o instrumento equivalente, sob a pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 90 da Lei Federal Nº 14.133/21, podendo ser prorrogado 1 (uma) vez por igual período, por interesse da Administração.

**8.1.2.** 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 (Lei nº 14.133/2021, art. 115, caput).

**8.1.3.** O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da publicação no DOM (Diário Oficial do Município de Boa Vista), prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma

Rua General Penha Brasil, 705 - São Francisco,

Telefone: (95) 3198-9400 / 3622-2626

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: CLAUDIO GALVAO DOS SANTOS EM 25/10/2024 10:53:04

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: GUSTAVO ANTONIO GOMES ROCHA EM 25/10/2024 09:51:07

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS 2 USUARIOS

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTA DOCUMENTO EM <https://portalcidadeao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 1207FFC12





**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA**

dos artigos 106 e 107, da Lei Nº 14.133/2021 c/c o artigo 109 do Decreto Municipal Nº 049/2024.

**8.1.4.** A prorrogação de que trata o subitem anterior é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o Contratado.

**8.1.5.** Havendo necessidade, a Contratada será obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, na forma do artigo 125 da Lei 14.133/2021.

**8.1.2. Das obrigações da Contratante e da Contratada**

**8.1.2.1. São obrigações da Contratada, além das previstas na minuta do contrato administrativo:**

a) Aceitar, nas mesmas condições contratuais, eventuais acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato que se fizerem nas compras. (Art. 125 da Lei Nº 14.133/2021).

b) Cumprir rigorosamente os critérios de execução do objeto descritos neste termo de referência e anexos.

**8.1.2.2. As obrigações da Contratante estão descritas na minuta do contrato administrativo.**

**8.1.3. Das Infrações e Sanções Administrativas**

**8.1.3.1.** O licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pela prática das infrações dispostas no artigo 155, e incisos, da Lei nº 14.133/2021.

**8.1.3.2.** Serão aplicadas, ao(s) responsável(eis) pelas infrações administrativas, garantida a prévia defesa, as seguintes sanções, observados os dispositivos contantes no §1º, do artigo 156, da Lei nº 14.133/2021, e sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

a) advertência;

b) multa;

c) impedimento de licitar e contratar;

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar;

**8.1.3.3.** A aplicação das sanções previstas no item anterior não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados à Administração.

**8.1.3.4.** Na aplicação das sanções serão observadas:

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 a Administração Pública;

e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

**8.1.3.5.** No caso de sanção de multa, serão estabelecidos os seguintes percentuais:

a) Moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15%;

Rua General Penha Brasil, 705 - São Francisco,

Telefone: (95) 3198 9400 / 3622 2626

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: CLAUDIO GALVAO DOS SANTOS EM 25/10/2024 10:53:04

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: GUSTAVO ANTONIO GOMES ROCHA EM 25/10/2024 09:51:07

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS 2 USUARIOS

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTA DOCUMENTO EM <https://portalcidadeao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 1207FFC12





**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA**

**a.1)** O atraso superior a 60 dias corridos autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

**b)** Compensatória, de 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato, estabelecida por decisão da autoridade máxima do órgão, nos termos do art. 133, parágrafo segundo do Decreto Municipal nº 049/2024.

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

**8.1.3.7.** As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

**8.1.3.8.** A sanção de advertência será aplicada exclusivamente pela infração administrativa discriminada no inciso I, do artigo 155, da Lei nº 14.133/2021, qual seja: dar causa à inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

**8.1.3.9.** A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII, do caput, do art. 155, da Lei nº 14.133/2021, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

**8.1.3.10.** A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII, do caput, do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII, do caput, do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

**8.1.3.11.** A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

**8.1.3.12.** Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

**8.1.3.13.** Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado

Rua General Penha Brasil, 705 - São Francisco,

Telefone: (95) 3198-9400 / 3622-2626

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: CLAUDIO GALVAO DOS SANTOS EM 25/10/2024 10:53:04  
DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: GUSTAVO ANTONIO GOMES ROCHA EM 25/10/2024 09:51:07  
DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS 2 USUARIOS  
LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTA DOCUMENTO EM <https://portalcidadeao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 1207FFC12





## PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA

### SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA

da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

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

**8.1.3.15.** Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

**8.1.3.16.** Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.1333/2021 ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei.

**8.1.3.17.** A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos na Lei nº 14.133/2021 ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

**8.1.3.18.** No caso de aplicação de sanção de impedimento de contratar ou de declaração de inidoneidade enquanto ainda em curso prazo decorrente de sanção anteriormente imposta importará no somatório dos períodos, não sendo admitido qualquer tipo de compensação ou redução, exceto nos casos de reabilitação nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021. (art. 133, § 4º do Decreto Municipal nº 049/2024.).

**8.1.3.19.** Será admitida a reabilitação do licitante ou contratado perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, exigidos, cumulativamente, com o disposto nos incisos I ao V, do artigo 163, da Lei nº 14.133/2021.

**8.1.3.20.** A sanção pelas infrações previstas nos incisos VIII e XII do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, exigirá, como condição de reabilitação do licitante ou contratado, a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável.

#### **8.1.4. Do Preposto**

**8.1.4.1.** 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.

**8.1.4.2.** 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.

#### **8.2. Do Gestor do contrato**

**8.2.1.** As atividades de gestão e de fiscalização dos contratos deverão ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática e exercidas por agentes públicos, por equipe de fiscalização

Rua General Penha Brasil, 705 - São Francisco,

Telefone: (95) 3198-9400 / 3623-2626

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: CLAUDIO GALVAO DOS SANTOS EM 25/10/2024 10:53:04

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: GUSTAVO ANTONIO GOMES ROCHA EM 25/10/2024 09:51:07

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS 2 USUARIOS

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTA DOCUMENTO EM <https://portalcidadeao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 1207FFC12





## PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA

### SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA

ou por agente público único, de acordo com a complexidade da contratação, assegurada a distinção das atividades. (Decreto Municipal nº 049/2024, art. 16, §1º).

**8.2.2.** A gestão de contrato consiste na coordenação das atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial e dos atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e à extinção dos contratos, entre outros (art. 16, inciso I, do Decreto Municipal nº 049/2024).

**8.2.3.** O gestor do contrato e o seu substituto quando for o caso, têm como função administrar o contrato até o término de sua vigência, desempenhando as atribuições dispostas no artigo 17 e incisos, do Decreto Municipal nº 049/2024.

#### **8.3. Da fiscalização do contrato**

**8.3.1.** A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133/2021, art. 117, *caput*).

**8.3.2.** O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º).

**8.3.3.** O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §2º).

**8.3.4.** O fiscal do contrato será designado para auxiliar o gestor do contrato quanto à fiscalização dos aspectos administrativos e técnicos do contrato, cabendo-lhe(s) as atribuições previstas nos artigos 19 e 20, e seus respectivos incisos, do Decreto Municipal nº 049/2024.

**8.3.5.** Os relatórios elaborados pela fiscalização deverão conter no mínimo os pontos discriminados no artigo 21 e incisos, do Decreto Municipal 049/2024.

**8.3.6.** Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

**a)** Ficará a critério da Fiscalização recusar qualquer serviço que não satisfaça às condições contratuais, às especificações e ao bom padrão de acabamento.

**b)** A Contratada ficará obrigada a refazer os trabalhos recusados pela Fiscalização.

**c)** Todas as medidas serão conferidas pela Fiscalização no local de prestação do serviço pela Contratada.

## **9. DO PAGAMENTO**

### **9.1. Da Liquidação**

**9.1.1.** A solicitação de pagamento deverá ser formalizada pelo Contratado, por meio de pedido subscrito pelo seu representante legal, indicando o número do contrato administrativo e os dados para pagamento, instruído com os documentos listados no artigo 134 e incisos, do Decreto Municipal nº 049/2024.

**9.1.2.** Atestado o cumprimento do objeto do contrato pela fiscalização e a correta instrução do processo, após a autorização do ordenador, os autos deverão ser remetidos ao setor

Rua General Penha Brasil, 705 - São Francisco,

Telefone: (95) 3198-9400 / 3622-2626

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: CLAUDIO GALVAO DOS SANTOS EM 25/10/2024 10:53:04

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: GUSTAVO ANTONIO GOMES ROCHA EM 25/10/2024 09:51:07

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS 2 USUARIOS

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTA DOCUMENTO EM <https://portalcidadeao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 1207FFC12





## PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA

### SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA

responsável pela liquidação da despesa e efetivação do pagamento. (artigo 134, § 4º, do Decreto Municipal nº 049/2024) .

**9.1.3.** Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 15 dias úteis para fins de liquidação, prorrogáveis por igual período.

**9.1.4.** O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

**9.1.5.** Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

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

**9.1.6.** A Nota Fiscal/Fatura deverá vir em nome da Prefeitura Municipal de Boa Vista/RR, no endereço Palácio 09 de Julho – Rua General Penha Brasil, nº 1011 – Bairro São Francisco – CEP: 69.305-130, CNPJ: 05.943.030/0001-55.

**9.1.7.** Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante.

**9.1.8.** A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado 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, de 2021.

**9.1.8.1** Em caso de ausência de certidão de regularidade fiscal, o contratado deverá ser instado a se manifestar sobre a possibilidade de compensação do crédito com o débito existente, caso em que os autos deverão ser remetidos ao órgão fazendário para as providências cabíveis, com prévia oitiva da Procuradoria-Geral do Município em caso de débito inscrito em dívida ativa. (artigo 134, §5º, do Decreto Municipal nº 049/2024) .

**9.1.8.1.1.** Em caso de não concordância com a compensação, imediatamente após o pagamento da contraprestação, os autos deverão ser remetidos à Procuradoria-Geral do Município para adoção das providências cabíveis para recuperação do crédito municipal.

**9.1.9.** Administração 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.

Rua General Penha Brasil, 705 - São Francisco,

Telefone: (95) 3198-9400 / 3623-2626

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: CLAUDIO GALVAO DOS SANTOS EM 25/10/2024 10:53:04  
DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: GUSTAVO ANTONIO GOMES ROCHA EM 25/10/2024 09:51:07  
DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS 2 USUARIOS  
LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTA DOCUMENTO EM <https://portalcidadeao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 1207FFC12





## PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA

### SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA

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

**9.1.11.** 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.

**9.1.12.** 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.

**9.1.13.** 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.

#### **9.3. Do prazo e forma pagamento:**

**9.3.1.** O pagamento será efetuado pela Secretaria Municipal Economia, Planejamento e Finanças em até o 30 (trinta) dias corridos, após a liquidação das notas fiscais/fatura, mediante apresentação da documentação da empresa (Nota Fiscal/Fatura/DANFE), devidamente atestada pelo(s) fiscal(is) .

**9.3.2.** No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA-IBGE.

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

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

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

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

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

#### **9.4. Do Reajuste em Sentido Estrito**

**9.4.1.** Os preços inicialmente contratados são fixos e irredutíveis no prazo de um ano, contado da data do orçamento estimado a ser elaborado pela Secretaria Municipal de Licitações e Contratos.

Rua General Penha Brasil, 705 - São Francisco,

Telefone: (95) 3198-9400 / 3622-2626

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: CLAUDIO GALVAO DOS SANTOS EM 25/10/2024 10:53:04

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: GUSTAVO ANTONIO GOMES ROCHA EM 25/10/2024 09:51:07

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS 2 USUARIOS

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTA DOCUMENTO EM <https://portalcidadeao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 1207FFC12





## PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA

### SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA

**9.4.2.** Após o interregno de um ano, os preços poderão ser reajustados, se houver solicitação ou ressalva ao direito de reajuste pelo contratado, até antes da celebração do aditamento de vigência, sendo considerado o silêncio como renúncia ou preclusão lógica.

**9.4.3.** Em caso de solicitação de reajuste pelo contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice IPCA-IBGE (ÍNDICE NACIONAL DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLO), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

**9.4.4.** Deverão ser excluídos do cálculo do efeito financeiro do reajustamento eventuais parcelas cujos serviços se encontrem atrasadas por culpa do contratado.

**9.4.5.** Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

**9.4.6.** No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

**9.4.7.** Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

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

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

**9.4.10.** O reajuste será realizado por apostilamento, sem obrigatoriedade de remessa dos autos para consulta jurídica à Procuradoria-Geral do Município.

## 10. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS À HABILITAÇÃO DOS LICITANTES

**10.1.** Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos, nos termos dos artigos 62 a 70, da Lei nº. 14.133/21, e demais legislações correlatas:

### 10.1.1. Habilitação Jurídica

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

**b)** Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

**c)** Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

**d)** Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020;

Rua General Penha Brasil, 705 - São Francisco,

Telefone: (95) 3198 - 9400 / 3622 - 2626

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: CLAUDIO GALVAO DOS SANTOS EM 25/10/2024 10:53:04

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: GUSTAVO ANTONIO GOMES ROCHA EM 25/10/2024 09:51:07

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS 2 USUÁRIOS

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTA DOCUMENTO EM <https://portalcidadeao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 1207FFC12





**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA**

- e) Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- f) Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
- g) Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971;

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

**10.1.1.2. Justificativa de vedação de participação de pessoa física.**

**10.1.1.2.1.** A vedação à participação de pessoas físicas neste processo é a medida que se impõe, tendo em vista que o serviço pretendido será realizado de forma contínua para atender a toda Rede Municipal de Ensino, o que necessitaria a contratação de empresa com estrutura operacional e profissionais habilitados para a satisfação das necessidades, tornando incompatível a prestação por pessoas físicas

**10.1.1.2.2.** A referida vedação encontra-se balizada no artigo 4º e Parágrafo Único da Instrução Normativa SEGES/ME Nº 116/2021, e atualmente adotada por esta Administração, *in verbis*:

*Art. 4º Os editais ou os avisos de contratação direta deverão possibilitar a contratação das pessoas físicas de que trata o art. 2º, em observância aos objetivos da isonomia e da justa competição.*

*Parágrafo único. Não se aplica o disposto no caput quando a contratação exigir capital social mínimo e estrutura mínima, com equipamentos, instalações e equipe de profissionais ou corpo técnico para a execução do objeto incompatíveis com a natureza profissional da pessoa física, conforme demonstrado em estudo técnico preliminar.*

**10.1.1.2.3.** Consoante o referido permissivo legal, embora esta Administração opte pela desnecessidade de exigir capital social mínimo na contratação, é imprescindível que o Contratado tenha estrutura mínima com equipamentos, instalações e equipe de profissionais técnicos para a execução do objeto, qualificação técnica que por si só é incompatível com a natureza profissional da pessoa física.

**10.1.1.2.3.** Portanto, resta demonstrado que a vedação à participação de pessoas físicas no processo licitatório é a medida que melhor atende ao interesse público em apreço.

**10.1.2. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista:**

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- b) Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos

Rua General Penha Brasil, 705 - São Francisco,

Telefone: (95) 3198-9400 / 3622-2626

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: CLAUDIO GALVAO DOS SANTOS EM 25/10/2024 10:53:04

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: GUSTAVO ANTONIO GOMES ROCHA EM 25/10/2024 09:51:07

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS 2 USUARIOS

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTA DOCUMENTO EM <https://portalcidadeao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 1207FFC12





**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA**

termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

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

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

e) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

f) Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

**10.1.2.1.** Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

**10.1.2.2.** O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

**10.1.2.3.** Declaração do licitante de que não possui, em seu quadro de pessoal, empregado (s) com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e, de 16 (dezesseis) anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7.º da Constituição Federal.

**10.1.3. Qualificação Econômico-Financeira**

a) Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor (art. 69, inciso II, da Lei 14.133/2021).

**10.1.4. Qualificação Técnica**

a) Comprovação de aptidão/capacidade operacional para execução de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, por meio da apresentação de certidões ou atestados, regularmente emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente.

**a.1)** Para fins da comprovação de que trata a **alínea "a"**, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

GRUPO 1				
ITEM	DESCRIÇÃO	UND.	QTD. TOTAL	QUANTITATIVO MÍNIMO PARA FINS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL
1	Serviço de atendimento (teleatendimento receptivo/ativo e/ou atendimento multimeios).	UPA/Mês	520	26

Rua General Penha Brasil, 705 - São Francisco,

Telefone: (95) 3198-9400 / 3623-2626

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: CLAUDIO GALVAO DOS SANTOS EM 25/10/2024 10:53:04

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: GUSTAVO ANTONIO GOMES ROCHA EM 25/10/2024 09:51:07

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS 2 USUARIOS

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTA DOCUMENTO EM <https://portalcidadeao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 1207FFC12





## PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA

### SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA

**b.2) Justificativa:** Considerando que o item 01 do Grupo 01 é a parcela de maior relevância técnica a ser executado, uma vez que refere-se ao serviço de teleatendimento propriamente dito, entendemos que a exigência de qualificação técnico-operacional, sob o quantitativo de no mínimo 5% (cinco por cento) do total anual estimado, é a mais conveniente e razoável para que a futura contratada possa demonstrar que detém estrutura operacional para garantir a boa execução dos serviços durante o ano, diminuindo assim os riscos de ininterrupções.

**10.1.4.1.** Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

**10.1.4.2.** Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

**10.1.4.3.** Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a idoneidade da entidade emissora.

**10.1.4.4.** 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 foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

**10.1.4.5.** Em caso de apresentação por licitante de atestado de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte, se o atestado ou o contrato de constituição do consórcio não identificar a atividade desempenhada por cada consorciado individualmente, serão adotados os seguintes critérios na avaliação de sua qualificação técnica:

**a)** caso o atestado tenha sido emitido em favor de consórcio homogêneo, as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada empresa consorciada na proporção quantitativa de sua participação no consórcio, salvo nas licitações para contratação de serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual, em que todas as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada uma das empresas consorciadas;

**b)** caso o atestado tenha sido emitido em favor de consórcio heterogêneo, as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada consorciado de acordo com os respectivos campos de atuação, inclusive nas licitações para contratação de serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual.

**10.1.4.6.** Na hipótese do **subitem 10.1.4.5**, para fins de comprovação do percentual de participação do consorciado, caso este não conste expressamente do atestado ou da certidão, deverá ser juntada ao atestado ou à certidão cópia do instrumento de constituição do consórcio.

#### **10.1.4. Das Declarações:**

**a)** Declaração do licitante de que atende aos requisitos de habilitação, e que responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da Lei (art. 63, I, da Lei 14.133/2021);

**b)** Declaração do licitante de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em Lei e em outras normas específicas (art. 63, IV, da Lei 14.133/2021);

Rua General Penha Brasil, 705 - São Francisco,

Telefone: (95) 3198-9100 / 3622-2626

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: CLAUDIO GALVAO DOS SANTOS EM 25/10/2024 10:53:04

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: GUSTAVO ANTONIO GOMES ROCHA EM 25/10/2024 09:51:07

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS 2 USUARIOS

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTA DOCUMENTO EM <https://portalcidadeao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 1207FFC12





**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA**

c) Declaração do licitante de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta, vigentes na data de entrega das propostas (art. 63, §1º, da Lei 14.133/2021);

d) Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

e) A licitante deverá apresentar declaração de que não tenha celebrado contratos com a Administração pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte (Para os casos de ME/EPP - art. 4º, §2º, da Lei 14.133/2021).

**10.1.5. Da participação de empresas reunidas em consórcio/ Da participação de cooperativas/ Da participação e dos benefícios da Microempresa-ME e Empresa de Pequeno Porte-EPP:**

**10.1.5.1. Do Consórcio (arts. 15, da Lei nº 14.133/2021)**

a) **Justificativa:** Será vedada a participação de empresas reunidas em consórcio, tendo em vista que a reunião consorciada é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de grande vulto, nas quais empresas isoladamente não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação, especialmente quanto as qualificações técnicas, o que não se aplica ao objeto em tela.

**10.1.5.2. Das cooperativas (art. 16, da Lei 14.133/2021)**

a) Será admitida a participação de profissionais organizados sob a forma de cooperativa, quando:

a.1) A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

a.2) A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

a.3) A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à execução contratual;

a.4) O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

a.5) A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

a.6) Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

I) ata de fundação;

II) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

III) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

IV) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

V) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e

VI) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

Rua General Penha Brasil, 705 - São Francisco,

Telefone: (95) 3198-9400 / 3623-2626

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: CLAUDIO GALVAO DOS SANTOS EM 25/10/2024 10:53:04

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: GUSTAVO ANTONIO GOMES ROCHA EM 25/10/2024 09:51:07

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS 2 USUARIOS

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTA DOCUMENTO EM <https://portalcidadeao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 1207FFC12





**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA**

a.7) A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o [art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971](#), ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

**10.1.5.3. Da Microempresa-ME e Empresa de Pequeno Porte-EPP**

a) Será admitida a participação de Microempresas-ME e Empresas de Pequeno Porte- EPP e concedidos os benefícios constantes no artigo 4º, caput, da Lei nº 14.133/2021 e nos artigos 42 a 49, da Lei Complementar nº 123/2006.

a.1) A obtenção de benefícios a que se refere a alínea “a” fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

a.2) Nas contratações com prazo de vigência superior a 1 (um) ano, será considerado o valor anual do contrato na aplicação dos limites previstos na alínea “a.1”.

a.3) A licitante deverá apresentar declaração de que não tenha celebrado contratos com a Administração pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

**11. DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO**

**11.1.** O valor estimado do objeto do presente perfaz ao valor total de **R\$ 4.702.529,72 (quatro milhões setecentos e dois mil quinhentos e vinte e nove reais e setenta e dois centavos)**.

**11.2.** Em caso de licitação para registro de preços, os preços registrados poderão ser alterados nas seguintes situações (art. 103 do Decreto Municipal nº 049/2024):

a) em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada.

**12. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**12.1.** O custo decorrente da contratação do objeto correrá pela seguinte dotação orçamentária:

**Unidade Orçamentária:** 020701 – SMEC

**Fonte de Recursos:** PRÓPRIO

**Elemento de despesa:** 3.3.90.40.00 – SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – PESSOA JURÍDICA

ITEM	QTD. ANUAL	MODALIDADE / APLICAÇÃO (DESTINO)	FUNCIONAL PROGRAMÁTICA	ESPECIFICAÇÃO DA DOTAÇÃO
Serviço de atendimento (teleatendimento receptivo/ativo e/ou atendimento multimeios).	520	SMEC	12.361.0015.2.031	GESTÃO DAS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS DA SMEC
Serviço de Disponibilização de URA, implementação e manutenção contínua da arvore	12	SMEC	12.361.0015.2.031	GESTÃO DAS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS DA SMEC

Rua General Penha Brasil, 705 - São Francisco,

Telefone: (95) 3198.9400 / 3623.2626

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: CLAUDIO GALVAO DOS SANTOS EM 25/10/2024 10:53:04

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: GUSTAVO ANTONIO GOMES ROCHA EM 25/10/2024 09:51:07

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS 2 USUARIOS

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTA DOCUMENTO EM <https://portalcidadeao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 1207FFC12





**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA**

de voz e fluxos de atendimento. Serviço de elaboração, confecção e gerenciamento de relatório. Serviço de monitoria de qualidade.				
---	--	--	--	--

**13. DO SISTEMA DE REGISTROS DE PREÇOS**

**13.1.** Pretende-se a adoção do sistema de registro de preços, em razão:

**a)** De não ser possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração Municipal.

**13.2.** A quantidade máxima de cada item que poderá ser adquirida serão as constantes no Item 03 deste Termo de Referência. (art. 82, incisos I, da Lei nº 14.133/2021);

**13.3.** Não haverá previsão de quantidade mínima de unidades de medida a ser cotada pelo licitante, devendo cotar com base no quantitativo máximo estimado;

**13.4.** O licitante não poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.

**13.5.** Não será admitida a previsão de preços diferentes em razão de local de execução ou de acondicionamento do objeto, tamanho de lote ou qualquer outro motivo.

**13.6.** As regras referentes aos órgãos gerenciador e participantes são as constantes na minuta padronizada de Ata de Registro de Preços.

**13.7.** Homologado o resultado da licitação, o órgão gerenciador, respeitada a ordem de classificação e a quantidade de fornecedores a serem registrados, e observado o disposto no artigo 98, incisos I ao III, do Decreto Municipal nº 049/2024, convocará os interessados para no prazo de 03 dias úteis, contados a partir do recebimento da convocação, para assinar a ata de registro de preços, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.

**13.7.1.** O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação do licitante mais bem classificado ou do fornecedor convocado, desde que:

(a) a solicitação seja devidamente justificada e apresentada dentro do prazo; e

(b) a justificativa apresentada seja aceita pela Administração.

**13.7.2.** A existência de preços registrados não obriga a Administração a firmar as contratações que deles poderão advir, facultando-se a realização de licitação específica para o serviço pretendido, sendo assegurada ao beneficiário do registro a preferência de prestação em igualdade de condições.

**13.7.3.** Na hipótese de o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidas, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado. (artigo 101, §3º, do Decreto Municipal nº 049/2024)

**13.7.4.** A habilitação dos fornecedores que comporão o cadastro de reserva será conferida quando houver necessidade de contratação de fornecedor remanescente.

**13.8.** O prazo de validade da ata de registro de preço será de 01 (um) ano podendo ser prorrogado por igual período caso exista saldo a ser contratado na ata, desde que comprovada

Rua General Penha Brasil, 705 - São Francisco,

Telefone: (95) 3198-9400 / 3623-2626

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: CLAUDIO GALVAO DOS SANTOS EM 25/10/2024 10:53:04

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: GUSTAVO ANTONIO GOMES ROCHA EM 25/10/2024 09:51:07

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS 2 USUARIOS

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTA DOCUMENTO EM <https://portalcidadeao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 1207FFC12





## PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA

### SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA

a vantajosidade do preço registrado, mediante pesquisa de preços que leve em consideração os parâmetros fixados no art. 45 do Decreto Municipal nº 049/2024. (artigo 95 do Decreto Municipal nº 049/2024).

**13.9.** Os prazos de vigência dos eventuais contratos decorrentes do registro observarão os limites previstos no Capítulo V do Título III da Lei 14.133/2021.

**13.10** Durante a vigência da ata, os órgãos e/ou entidades que não participaram do procedimento de Intenção de Registro de Preços - IRP poderão aderir à ata de registro de preços na condição de não participantes, observados os requisitos e as demais condições dispostas na minuta padronizada de Ata de Registro de Preços.

#### 14. JUSTIFICATIVA PARA PUBLICAÇÃO NO DOU

**14.1.** Considerando que a Secretaria Municipal de Educação e Cultura - SMEC recebe transferências de recursos federais do FNDE (Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação).

Considerando que existe a necessidade de que os processos de compras públicas estejam aptos para alocação desses recursos federais.

Dessa forma, solicitamos que os avisos de licitação/dispensa, bem como todos os demais atos referentes ao procedimento licitatório/dispensa, inclusive sua homologação e ata de Registro de preços, se for o caso, dos processos licitatórios desta pasta sejam publicadas do Diário Oficial da União – DOU, tendo em vista que no âmbito da Educação, a qual, na esfera Municipal, é de competência desta Secretaria, a referida publicação se faz necessária para que seja possível a utilização de recursos federais, que possam vir a ser disponibilizados pela União no decorrer do procedimento licitatório ou da execução contratual.

Cabe destacar que acontecem casos em que no decorrer da execução contratual, é sancionada determinada legislação Federal em que disponibiliza recursos federais que podem ser utilizados para cobrir despesas contratuais, gerando grande economia aos cofres municipais.

Nesse interim, em se tratando de pregão cuja fonte de recursos seja, no todo ou em parte, da esfera federal ou de organismos internacionais, ou ainda de recursos próprios, deverá ser publicada a referida convocação no Diário Oficial da União.

Por esta razão, justificamos a presente solicitação, dada a imprevisibilidade da concessão dos recursos federais durante o prazo de execução contratual.

Por fim, esclarecemos ainda que a priori, neste processo, serão utilizados recursos próprios.

#### 15. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

**15.1.** As publicações dos atos administrativos do extrato do edital, ata de registro de preço, contrato e seus respectivos aditivos ou apostilamentos serão publicados no Diário Oficial da União, Diário Oficial do Município – DOM e jornal de grande circulação local para atendimento a transparência e publicidade com intuito da ampla concorrência quanto a pretendida contratação.

**15.2.** O contrato poderá ser rescindido, por mútuo interesse entre as partes, atendidas a conveniência da Contratante, de forma imediata e independentemente de interpelação judicial

Rua General Penha Brasil, 705 - São Francisco,

Telefone: (95) 3198-9400 / 3622-2626

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: CLAUDIO GALVAO DOS SANTOS EM 25/10/2024 10:53:04

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: GUSTAVO ANTONIO GOMES ROCHA EM 25/10/2024 09:51:07

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS 2 USUÁRIOS

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTA DOCUMENTO EM <https://portalcidadeao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 1207FFC12





**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA**

ou extrajudicial, recebendo a Contratada o valor correspondente ao serviço efetivamente prestado;

**15.3.** Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação deste instrumento serão resolvidos pelas partes através de procedimentos administrativos, em observância ao devido processo legal.

**15.4.** O presente termo de referência (TR) foi elaborado de acordo as informações constantes no Documento de Formalização de Demanda (NUP .9. 103062/2024), Estudo Técnico Preliminar 227/2024 (NUP. 9.496398/2024) e pela minuta de termo de referência padronizada pela SMLIC, bem como as informações adicionais foram ratificadas pelo setor técnico demandante.

**15.5.** São partes integrantes e inseparáveis do presente TR:

**ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO, QUANTIDADE E UNIDADE DE MEDIDA**

**ANEXO II – LOCAL DE ENTREGA E OBRIGAÇÕES**

Boa Vista, data constante no sistema.

**ELABORADO POR:**

**ENOLLA RITA FONSECA**

Assessora – SCOP

Matrícula: 964703

**DE ACORDO:**

*(assinado eletronicamente)*

**PERLA DO NASCIMENTO GOMES MENDONÇA**

Superintendente de Controle Orçamentário e Processual - SCOP

**SETOR DEMANDANTE**

**DE ACORDO:**

*(assinado eletronicamente)*

**GUSTAVO ANTÔNIO GOMES ROCHA**

Assistente Administrativo - SPE

**AUTORIZADO:**

*(assinado eletronicamente)*

**CLAUDIO GALVÃO DOS SANTOS**

Secretário Municipal de Educação e Cultura – SMEC  
Adjunto

Rua General Penha Brasil, 705 - São Francisco,

Telefone: (95) 3198 9100 / 3622 2626

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: CLAUDIO GALVAO DOS SANTOS EM 25/10/2024 10:53:04

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: GUSTAVO ANTONIO GOMES ROCHA EM 25/10/2024 09:51:07

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS 2 USUARIOS

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTES DOCUMENTOS EM <https://portalcidadao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 1207FFC12





## ANEXO I - ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO, QUANTIDADE E UNIDADE DE MEDIDA

GRUPO 01					
ORD	CATSERV	DESCRIÇÃO	UND.	QTD MENSAL ESTIMADA	QTD. ANUAL ESTIMADA
01	20605	Serviço de atendimento (teleatendimento receptivo / ativo e/ou atendimento multimeios)	UPA/MÊS	43*	520
02	18627	Serviço de Disponibilização de URA, implementação e manutenção contínua da árvore de voz e fluxos de atendimento. Serviço de elaboração, confecção e gerenciamento de relatório. Serviço de monitoria de qualidade	Assinatura/ MÊS	1	12

\***Observação:** quantitativo trata-se de um estimado, baseado na tabela do item 1.1.9.1.

### 1. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

#### 1.1. SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA CENTRAL DE ANTE-DIMENTO AO CIDADÃO

##### 1.1.1. CANAIS DE COMUNICAÇÃO E TÓPICOS DE ATENDIMENTO

1.1.1.1. A central de atendimento utilizará os seguintes canais de comunicação:

- Telefone (teleatendimento ativo, receptivo e multimeios);
- Sistemas de atendimentos da SMEC;
- Sistema de Atendimento Via Chat;
- Correio eletrônico;
- Sistema informatizado de consultas, no padrão web, via internet;
- Redes sociais;
- SMS;
- Fax;
- Cartas;
- Linhas Telefônicas e complementares necessárias aos serviços de atendimento, incluindo a solução para os portadores de deficiência auditiva e de fala.

##### 1.1.2. DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS

1.1.2.1. A contratada deverá disponibilizar na Central de Atendimento todas as condições operacionais necessárias para relacionamento com usuários e gestão de atendimento, para execução dos seguintes serviços listados ao decorrer deste documento.

##### 1.1.3. TELEATENDIMENTO ELETRÔNICO POR URA – IMPLEMENTAÇÃO DE URA E MANUTENÇÃO CONTÍNUA DA ÁRVORE DE VÓZ E FLUXOS DE ATENDIMENTO

1.1.3.1. É considerado atendimento eletrônico por URA aquele no qual o usuário ouve a vocalização das opções disponibilizadas no menu inicial da URA, sendo ou não direcionado para o atendimento humano. Caracterizado pelo fornecimento de teleatendimento eletrônico receptivo de chamadas por meio de mensagem gravada que expressa uma informação técnica a respeito dos assuntos afetos ao contratante, utilizando equipamento de URA – Unidade de Resposta Audível, a ser disponibilizados pela contratada, com portas de URA como canais de entrada com programação e manutenção do fluxo de navegação usando a árvore de voz de atendimento disponibilizada conforme descrito nesta solicitação. A contratada deverá:

- Manter o serviço de atendimento eletrônico por URA em funcionamento durante 24 horas por dia, todos os dias da semana, incluindo sábados, domingos e feriados, ininterruptamente;
- Distribuir as chamadas direcionadas para o atendimento humano por meio do DAC - Distribuidor Automático de Chamadas integrado com a URA;





- c) Garantir que o atendimento eletrônico pela Unidade de Resposta Auditável - URA correspondente às consultas automatizadas, seja realizado de forma que o cidadão impute as informações solicitadas pelo sistema, discando-as a partir de teclado telefônico;
- d) Possibilitar a realização de consultas automatizadas a banco de dados no atendimento eletrônico, para acesso aos serviços e sistemas da SMEC, que poderão estar residentes nas estruturas físicas da SMEC e das Secretarias Participantes.
- e) Estabelecer processo de atendimento automático efetivo ao usuário sem interação humana do operador da CONTRATADA, capaz de disseminar informações e processamento de transações integradas a Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados do Contratante utilizando tecnologias de inteligência artificial, e de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR - *Automatic Speech Recognition*) e vocalização de texto (TTS - *Text Speech*). Unidade de Resposta, ou seja, um atendimento individualizado, que traga um resultado direcionado para o demandante, excluindo-se assim gravações/mensagens padrão.

**1.1.3.2.** O atendimento eletrônico com consulta automatizada a banco de dados revistos na árvore de voz somente será iniciado pela contratada mediante solicitação prévia da SMEC.

**1.1.3.3.** A contratada deverá dispor de um conjunto de mensagens prévias, pré-gravadas, que poderão ser solicitadas para disponibilização na URA por um período definido, conforme solicitado pela contratante. O contratante avisará a contratada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, sobre a disponibilização e publicação da mensagem na URA, bem como período que a mensagem ficará ativa na URA. O texto de todas as mensagens prévias será fornecido pela contratante.

**1.1.3.4.** A Árvore de Voz inicial será fornecida pela contratante na data de assinatura do contrato. A Contratada deverá executar as seguintes atividades:

- a) Realizar todas as gravações fraseológicas da árvore de voz a ser implementada na URA em estúdio, devendo, antes de colocadas em produção, serem submetidas à apreciação e homologação da SMEC;
- b) Rever a árvore de voz periodicamente, e de modo a buscar novas formas de decisão;
- c) Utilizar frases concisas e objetivas e apresentá-las ao contratante para verificação e homologação antes da publicação;
- d) Manter os trechos de voz com nível de qualidade, sem cortes, interrupções oscilações de volume;
- e) Realizar todas as alterações solicitadas pelo contratante na árvore de atendimento em produção, incluindo modificações de mensagens existentes, inclusão de novas mensagens, exclusão ou substituição de mensagens, inclusão de novos itens de navegação, alteração da programação do fluxo de navegação ou outras modificações solicitadas.

#### **1.1.4. TELEATENDIMENTO HUMANO RECEPTIVO E ATIVO**

**1.1.4.1.** A central de atendimento, por meio do serviço de teleatendimento humano receptivo/ativo prestará atendimento ao usuário inicialmente sobre os tópicos listados fornecidos por esta secretaria. É considerado atendimento receptivo aquele que passa pela URA e em seguida é atendido pelo tele atendente. O atendimento ativo é aquele que o tele atendente efetivamente consegue entrar em contato com o cidadão-usuário para repassar a informação, realizar campanhas institucionais de satisfação, conforme descrito neste tópico. A prestação dos serviços de teleatendimento envolve a execução, pela contratada, das seguintes atividades:

- a) Realizar o atendimento telefônico e registro de solicitações, pedidos de informações, solicitações, dúvidas, sugestões, reclamações e denúncias dos usuários, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimentos de acordo com os roteiros de atendimento que serão desenvolvidos em conjunto com o contratante;
- b) Realizar atendimento receptivo humano a aplicativos, prestando atendimento aos usuários dos sistemas corporativos da SMEC, além de outros aplicativos de acordo com as metas;
- c) Realizar agendamento de atendimento presencial de acordo com a demanda da SMEC;
- d) Registrar todos os atendimentos realizados, especificando cada assunto abordado pelos cidadãos usuários;
- e) Registrar e encaminhar à equipe técnica da SMEC as ocorrências que não tiveram solução imediata (cujas informações não constem nos roteiros ou recomendem registros de ocorrência);





- f) Executar teleatendimento ativo com solicitação prévia da SMEC para fornecimento de informações sobre serviços do contratante. Projetos de campanhas institucionais, pesquisas de satisfação e outras aplicações solicitadas e aprovadas pelas unidades específicas da SMEC, de acordo com parâmetros a serem estabelecidos pelo contratante e por meio da utilização de dados cadastrais e roteiros previamente elaborados, com elaboração de relatórios de acompanhamento dos projetos.

### 1.1.5. SERVIÇO DE ATENDIMENTO MULTIMEIOS

**1.1.5.1.** A central de atendimento, por meio do serviço de teleatendimento humano receptivo/ativo, prestará atendimento ao usuário inicialmente sobre tópicos listados no item "Canais de Comunicação e Tópicos de Atendimento". É considerado atendimento multimeios aquele no qual o atendente recebe a mensagem pelos sistemas de atendimento da SMEC, pelo chat ou por outros canais e finaliza a mensagem com resposta adequada ao questionamento do cidadão usuário, sem que haja devolução/reativação, por parte da SMEC para correção de conteúdo. A prestação dos serviços de atendimento multimeios envolve a execução, pela contratada, das seguintes atividades:

- a) Realizar o atendimento receptivo e ativo, utilizando várias mídias ou canais de relacionamentos (Sistema de Atendimento, chat etc.) obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas, às bases de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados pela contratante;
- b) Registrar e encaminhar à equipe Técnica da SMEC ocorrências por meio do sistema de mensagens, para as demandas cujas informações não constem nos roteiros ou base de conhecimento;
- c) Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento prestado;
- d) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento multimeios.

### 1.1.6. SERVIÇO DE ELABORAÇÃO, CONFECÇÃO E GERENCIAMENTO DE RELATÓRIO

**1.1.6.1.** É caracterizado pelo fornecimento de relatórios extraídos da plataforma de comunicação (PABX/URA/DAC) e disponibilizados via internet para a contratante.

**1.1.6.2.** A contratada deverá fornecer um Sistema de Gerenciamento de Relatórios orientado a objeto, que permita a equipe técnica da SMEC ou outros por ela indica, a qualquer momento, através de acesso à internet, montar relatórios gerenciais de acordo com a necessidade apresentada. Todos os campos de base de dados deverão ser disponibilizados, de modo que seja possível ao contratante filtrar dados da maneira que julgar conveniente, com a opção de gerar gráficos e/ou exportar para formato de planilha eletrônica.

**1.1.6.3.** A contratada deverá disponibilizar os relatórios da plataforma via internet, contendo informações de desempenho dos atendimentos realizados e apresentando indicadores que permitam ao contratante a gestão das informações contidas nas chamadas e atendimentos, permitindo assim o diagnóstico da situação por navegação e mantendo a qualidade do serviço. Os relatórios deverão atender as necessidades de localização das demandas, o mapeamento dos fluxos e de sua intensidade, entre outros aspectos, no intuito de subsidiar as ações e políticas de atendimento de forma descentralizada.

**1.1.6.4.** Os dados para geração dos relatórios deverão estar disponíveis em tempo real.

**1.1.6.5.** A contratada deverá apresentar os resultados para consulta on-line, através do fornecimento de senhas individuais.

**1.1.6.6.** O Sistema deverá permitir a geração de relatórios conforme a seleção e/ou combinação de um ou mais critérios, agrupamentos e filtros, abaixo definidos:

- a) Quantidade de chamadas recebidas na URA;
- b) Quantidade de chamadas finalizadas na URA;
- c) Quantidade de chamadas transferidas para atendimento humano;
- d) Quantidade de chamadas atendidas no atendimento humano;
- e) Quantidade de chamadas finalizadas no atendimento humano;
- f) Quantidade das perdas de chamadas na URA e no atendimento humano, discriminadas por motivo;
- g) Quantidade de chamadas incompletas;
- h) Quantidade de chamadas ocupadas;
- i) Quantidade das perdas de chamadas na transferência para o atendimento humano, discriminadas





Prefeitura Municipal de Boa Vista  
Secretaria Municipal de Educação e Cultura  
Superintendência de Planejamento Educacional

- por motivos;  
j) Informação percentual das opções escolhidas;  
k) Tempos totais e médios;  
l) HMM (Hora de Maior Movimento) e DMM (Dia de Maior Movimento), individuais ou por período;  
m) Sequência de serviços consultados;  
n) Quantidade de chamadas, por número de telefone;  
o) Agrupamento para apresentação dos resultados, Serviço Consultado, Região, UF, Hora, Dia, Mês, Ano.

**1.1.6.6.1.** O Sistema deverá disponibilizar filtros através de menus e submenus, por intervalo de data, região de origem da chamada, estado cidade e número de telefone.

**1.1.6.7.** Para efeito de caracterização dos relatórios, entende-se por:

- a) Chamada: toda entrada de ligação telefônica na Central de Atendimento da SMEC e/ou Secretarias Participantes, inclusive as ligações incompletas. Toda ligação entra na Unidade de Resposta Audível/URA;  
b) Chamada Incompleta: toda ligação captada pela URA que é interrompida antes do usuário realizar alguma opção do Menu Principal da URA;  
c) Chamada Completa: toda ligação captada pela URA que permanece até o momento posterior à realização de alguma opção do Menu;  
d) Chamada Recebida na URA: toda ligação recepcionada na URA em que houve a vocalização da mensagem de saudação;  
e) Chamada Atendida no atendimento eletrônico por URA: toda ligação telefônica recebida onde o usuário ouviu a vocalização das opções disponibilizadas no menu inicial da URA, considerada finalizada após a desconexão por parte do usuário;  
f) Chamada Transferida para Atendimento Humano: toda ligação em que o usuário, após navegação na URA, opta pelo atendimento humano, aguardando atendimento no DAC;  
g) Chamada Atendida no atendimento humano: toda ligação efetivamente recebida e finalizada atendimento humano;  
h) Chamada Atendida no Teleatendimento Receptivo: toda ligação telefônica recebida na qual o usuário foi efetivamente atendido por tele atendente, sendo considerada finalizada após desconexão por parte do usuário;  
i) Chamada Realizada no Teleatendimento Ativo: toda ligação telefônica realizadas pelos tele atendentes, quando efetivamente houve contato com o cidadão. É considerada concluída após a desconexão por parte do usuário;  
j) Quantidade de Ligação Ocupada: é toda ligação onde, após ter sido feita a navegação na URA, há a tentativa de transferência para falar com o tele atendente, mas não há o atendimento humano por todas as linhas estarem sendo utilizadas;  
k) Navegação no Teleatendimento Eletrônico - refere-se a todas as opções que foram selecionadas pelo cidadão nos menus e submenus da URA na ligação;  
l) Chamadas Perdidas na URA - são todas as chamadas em que o usuário não obteve atendimento. São considerados motivos de não atendimento: ausência de escolha de opção, não vocalização da mensagem da opção escolhida até o contador definido, falha na transferência para o DAC, problema de telefonia, problemas técnicos de equipamentos, congestionamento no acesso ao banco, indisponibilidade nas bases de dados.

**1.1.6.8.** As opções de atendimento disponíveis no menu inicial da URA que estejam direcionadas exclusivamente para o atendimento humano deverão ser contabilizadas apenas no atendimento humano realizado pelo tele atendente.

**1.1.6.9.** A formatação final dos relatórios será definida em conjunto pelos técnicos da empresa Contratada e da SMEC e/ou Secretarias Participantes e será passível de ajustes após o início efetivo da operação de atendimento.

**1.1.6.10.** Entende-se por período de atendimento o intervalo das 00h00min00s às 23h59h59s.

### 1.1.7. SERVIÇOS DE MONITORIA DE QUALIDADE

**1.1.7.1.** Com vistas a garantir a qualidade dos serviços, a Contratada deverá realizar monitoramento constante do atendimento prestado, realizar feedback individual dos atendentes, expor suas potencialidades, necessidades e, se for o caso, redefinir a meta individual, sendo observados os seguintes itens:





Prefeitura Municipal de Boa Vista  
Secretaria Municipal de Educação e Cultura  
Superintendência de Planejamento Educacional

ITEM	FATORES DE AVALIAÇÃO
Apresentação e Finalização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceder corretamente à saudação inicial e final.</li> </ul>
Cortesia e Educação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presteza e educação para com o cidadão usuário.</li> <li>• Uso de expressões adequadas.</li> <li>• Saber ouvir com atenção, paciência e tranquilidade.</li> <li>• Não interromper o cidadão usuário.</li> <li>• Não entrar em atrito com o cidadão usuário.</li> </ul>
Imposição de Voz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expressar-se com clareza, sem gaguejar, com firmeza, mas sem autoritarismo.</li> <li>• Boa entonação na voz com respiração normal.</li> <li>• Não demonstrar ansiedade, tensão, impaciência, rispidez ou má vontade durante o atendimento.</li> </ul>
Manuseio de Pastas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar familiaridade no manuseio das pastas (arquivos físicos e lógicos).</li> <li>• Não deixar o cidadão usuário na espera por muito tempo.</li> </ul>
Ausência de Vícios de Linguagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não usar gírias</li> <li>• Não servir, em excesso, de palavras no diminutivo.</li> <li>• Não usar advérbios em demasia.</li> <li>• Evitar o uso de gerúndio.</li> <li>• Não usar expressões repetitivas.</li> </ul>
Conhecimento dos produtos e Serviços da SMEC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saber identificar a principal dúvida apresentada pelo cidadão.</li> <li>• Demonstrar domínio do assunto.</li> <li>• Informar ao cidadão aspectos dos serviços constantes na documentação (arquivos lógicos ou físico).</li> </ul>
Aderência aos procedimentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformidade com os procedimentos operacionais do contratante.</li> </ul>
Redação/Qualidade do Registro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualidade do texto, clareza e objetividade, correção gramatical, pertinência do registro, digitação, classificação da ocorrência, identificação do cidadão, encaminhamento correto da ocorrência.</li> </ul>

**1.1.7.2.** A monitoria de qualidade realizada pela contratada deve buscar o aprimoramento dos mecanismos que visam mitigar erros e corrigir distorções, abusos e desvios comportamentais conferidos aos tele atendentes. A equipe deve atuar proativamente em cada ofensor identificado na monitoria e apontar a estratégia que melhor se aplique ao caso, que poderá ser uma reciclagem, em caso de erro de procedimento/informação, ou aplicação de penalidades (prevista na legislação trabalhista) em caso de desvio comportamental.

**1.1.7.3.** Para efeitos de avaliação de desempenho do atendimento da central, a contratada deverá encaminhar mensalmente relatórios dos monitoramentos realizados no mês anterior, apresentando o número médio de monitorias ocorridas dentro dos critérios estabelecidos.

**1.1.7.4.** Os tele atendentes deverão ser monitorados em seus atendimentos no mínimo 04 (quatro) vezes por mês, em períodos espaçados.

**1.1.7.5.** As monitorias passivas deverão ser realizadas pelos supervisores ou monitores. Elas consistem na escuta da ligação e acompanhamento do atendimento, incluindo as orientações fornecidas e os procedimentos adotados pelo tele atendente, de acordo com os critérios definidos.

**1.1.7.6.** Todo os tele atendentes deverão receber feedback, independentemente do resultado da monitoria, sendo obrigatório e reciclagem e acompanhamento daqueles que obtiveram resultado inferior a 80%.

**1.1.7.7.** As notas de cada telem atendente deverão ser repassadas também ao supervisor responsável, que deverá efetuar um acompanhamento mais efetivo do tele atendente.

**1.1.7.8.** A contratada deverá apresentar, mensalmente, relatórios gerencias das monitorias realizadas, destacando as necessidades de melhoria e ações corretivas adotadas.

**1.1.7.9.** A contratada deverá disponibilizar um sistema de monitoria da qualidade do teleatendimento em suas instalações, que permita realizar auditoria dos processos e procedimentos, conforme os seguintes requisitos e exigências:

- a) Disponibilizar formulários personalizáveis e diferenciados de acordo com o Contact Center, Skill item, peso e falta grave;





- b) A gravação deverá estar disponível no próprio sistema de monitoria;
- c) Os relatórios estatísticos devem ser disponibilizados em modo gráfico, emitidos em tela ou ainda gravados em meios magnéticos, para utilização em outros aplicativos e apresentados mensalmente ao contratante;
- d) Ao acessar o sistema, o usuário deve identificar a sua função atual e informar sua senha de acesso;
- e) Cada avaliador, ao digitar sua senha, terá acesso a tela inicial, na qual deverá indicar a operação e a monitoração pelo qual é responsável;
- f) O sistema deve armazenar as informações de cadastro do tele atendente e as respectivas avaliações de cada um;
- g) A geração de relatórios deverá ser automática e permitir a apresentação das avaliações detalhadas, consolidadas ou evolutivas.

**1.1.7.10.** Dependendo do resultado individual da monitoria de qualidade de atendimento ou oriundo de reclamação via Ouvidoria da Prefeitura, o tele atendente deverá escutar a gravação junto com o monitor e receber feedback, a fim de tomar ciência dos erros e acertos. Haverá pausa de até 15 (quinze) minutos para essa atividade e treinamento específico sobre o tema na mesma semana, devendo o tele atendente receber.

**1.1.7.11.** Advertência Verbal: em casos de falhas menos graves decorrentes do atendimento que tenha gerado prejuízo ao segurado, e/ou à imagem da Prefeitura, e/ou primeira falta disciplinar ou insubordinação;

**1.1.7.12.** Advertência por escrito: em casos de falhas mais graves decorrentes do atendimento que tenham gerado prejuízo ao segurado e/ou à imagem da Prefeitura, reincidência de faltas disciplinares, e/ou insubordinações, e/ou conduta com avaliação inadequada (tais como: irritação, desinteresse, inconveniência, impaciência, entre outras situações similares);

**1.1.7.13.** Suspensão: em casos de desvio de comportamento (tais como: destrato com o cidadão, hostilidade, comentários inapropriados que denigrem a imagem do usuário ou da SMEC, entre outras situações similares) e/ou reincidência do caso que gerou a aplicação da advertência por escrito.

**1.1.7.14.** Desligamento: reincidência do caso que gerou a aplicação da suspensão e/ou aproveitamento insatisfatório após reciclagem. Dependendo da gravidade do desvio, poderá o empregado sofrer afastamento de imediato, sem a necessidade de aplicação prévia da penalidade de suspensão.

### **1.1.8. NÍVEIS DE SERVIÇO**

**1.1.8.1.** O nível de serviço indica a variação dos indicadores de desempenho para prestação dos serviços considerada aceitável pela contratante. Os acordos de níveis de serviços descritos representam todos os indicadores que compreendem essa avaliação e deverão ser apresentados pela contratada diariamente/mensalmente, por meio de relatórios, para fins de comprovação.

**1.1.8.2.** A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela contratada e os indicadores apurados pelo contratante configuram-se como não cumprimento de acordos de níveis de serviços, sendo neste caso aplicada cláusula específica definida nas sanções administrativas do contrato.

**1.1.8.3.** Os indicadores de níveis de serviços serão apurados, obrigatoriamente, desde o início da operação. Os três (03) primeiros meses serão considerados períodos de adaptação, não sendo passível de aplicação de multa em caso de descumprimento dos limites e metas mensalmente previstos.

**1.1.8.4.** Para fins de composição dos relatórios de níveis de serviços quantitativos e qualitativos, a contratada deverá apontar a ocorrência de "período atípico". Será considerado "atípico" quando o volume de chamadas recebidas no período em análise for superior a 10% (dez por cento) em relação à média de período equivalente.

**1.1.8.5.** Nos relatórios onde forem detectados índices fora dos limites das metas estabelecidas nas tabelas de "Acordos de Níveis de Serviços" apresentados abaixo, a contratada deverá inserir justificativas detalhadas para as ocorrências, ou na falta dessas, indicar as ações para regularizar a situação.





Prefeitura Municipal de Boa Vista  
Secretaria Municipal de Educação e Cultura  
Superintendência de Planejamento Educacional

734

<b>ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS</b>	
<b>Indicador nº 01</b>	<b>Índice Mensal de Atendimento da URA</b>
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir a quantidade de atendimento na URA
<b>Instrumento De Medição</b>	IMAU (Índice Mensal de Atendimento da URA)
<b>Meta A Cumprir</b>	Igual ou superior a 90% mensalmente
<b>Mecanismo De Calculo</b>	IMAU = Razão entre o total mensal de chamadas atendidas pela URA, pelo total mensal de chamadas entregues pela telefonia, em termos percentuais (%).
<b>Forma De Acompanhamento</b>	Relatórios encaminhados pela empresa de telefonia, pela contratada e sistema de gerenciamento de relatórios.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Início Da Vigência</b>	Após 03 (três) primeiros meses de operação.
<b>Sanções</b>	Será cobrada multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato caso a Contratada não atinja o índice de Serviço de Atendimento Mensal na URA estabelecido, salvo se aceitas as Justificativas apresentadas ou forem implantadas ações de correção, visando atender as metas estabelecidas no prazo de 30 (trinta) dias após a avaliação.
<b>Indicador nº 02</b>	<b>Índice Mensal de Atendimento Humano</b>
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o atendimento das chamadas encaminhadas para atendimento humano.
<b>Instrumento De Medição</b>	IMAH (Índice Mensal de Atendimento Humano)
<b>Meta A Cumprir</b>	Igual ou superior a 85% mensalmente.
<b>Mecanismo De Calculo</b>	IMAH = Razão entre o total mensal de chamadas atendidas (CA), pelo total mensal de chamadas recebidas (CR), em termos percentuais (%).
<b>Variáveis</b>	Chamadas Recebidas (CR): Chamadas telefônicas que efetivamente tiveram acesso à Central e foram direcionadas para o atendimento humano. Chamadas Atendidas (CA): Chamadas telefônicas recebidas pelos atendentes, com determinado tempo de duração, que serão consideradas atendidas após a desconexão por parte do usuário.
<b>Forma De Acompanhamento</b>	Relatórios encaminhados pela contratada e sistema de gerenciamento de relatórios.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Início Da Vigência</b>	Após os 03 (três) primeiros meses de operação.
<b>Sanções</b>	Será cobrada multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato caso a Contratada não atinja o índice Mensal de Nível de Serviço estabelecido, salvo se aceitas as Justificativas apresentadas ou forem implantadas ações de correção, visando atender as metas estabelecidas no prazo de 30 (trinta) dias após a avaliação.
<b>Indicador nº 03</b>	<b>Índice Mensal de Atendimento Multimeios</b>
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir a resposta das mensagens recebidas por multimeios no prazo estipulado.
<b>Instrumento De Medição</b>	IMAM (Índice Mensal de Atendimento Multimeios)
<b>Meta A Cumprir</b>	98% das mensagens finalizadas em 02 (dois) úteis, excetuando-se as mensagens reativadas no mês área correção de reposta.
<b>Mecanismo De Calculo</b>	IMAM – Razão entre o total mensal de chamadas finalizadas pelo teletendente em até 05 (cinco) dias, pelo total mensal de chamadas recebidas na Central de Atendimento, termos percentuais (%).
<b>Forma De Acompanhamento</b>	Relatórios encaminhados pela contratada e sistema ouvidor.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Início Da Vigência</b>	Após os 03 (três) primeiros meses de operação.





Prefeitura Municipal de Boa Vista  
Secretaria Municipal de Educação e Cultura  
Superintendência de Planejamento Educacional

735

<b>Sanções</b>	Será cobrada multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato caso a Contratada não atinja o índice Mensal de Atendimento Multimeios estabelecido, salvo se aceitas as Justificativas apresentadas ou forem implantadas ações de correção, visando atender as metas estabelecidas no prazo de 30 (trinta) dias após a avaliação.
<b>Indicador nº 04</b>	<b>Percentual de Equipe Treinada no Mês</b>
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o treinamento da equipe em técnicas de atendimento ao cidadão e em conhecimento a produtos do contratante.
<b>Instrumento De Medição</b>	IMPETM (Índice Mensal de Percentual de Equipe Treinada no Mês)
<b>Meta A Cumprir</b>	Maior ou igual a 25%
<b>Mecanismo De Calculo</b>	IMPETM = é a razão entre total de profissionais treinados no mês e total de profissionais com planejamento prévio informado
<b>Forma De Acompanhamento</b>	Relatórios encaminhados pela contratada e avaliação in loco pela equipe do contratante de acordo com planejamento prévio informado.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Início Da Vigência</b>	Após os 03 (três) primeiros meses de operação.
<b>Sanções</b>	Será cobrada multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato caso a Contratada não atinja o índice Mensal de Percentual de Equipe Treinada no Mês, salvo se aceitas as Justificativas apresentadas ou forem implantadas ações de correção, visando atender as metas estabelecidas no prazo de 30 (trinta) dias após a avaliação.

1.1.8.6. O contratante poderá reavaliar os parâmetros máximos e mínimos dos níveis de serviço estabelecidos nesta solicitação.

### 1.1.9. VOLUMETRIA PARA DIMENSIONAMENTO POR SECRETARIA

#### 1.1.9.1. SMEC

- a) A contratada deverá possuir capacidade mínima de atendimento quanto ao volume de chamadas a ser atendido mensalmente para SMEC, de acordo com os dados apresentados abaixo.
- b) Pela série histórica, as variações de chamadas ao longo do ano são decorrentes da análise da sazonalidade, característica do serviço de atendimento da Secretaria Municipal de Educação e Cultura, essa demanda pode ser dividida em 3 períodos, sendo:
  - i.P1 – Período de Maior Volumetria (Jan e Dez);
  - ii.P2 – Período Intermediário (fev. e nov.);
  - iii.P3 – Período de Menor Volumetria (Mar a Out).
- c) De acordo com o histórico e expectativa de aumento na demanda, principalmente com a implementação de canais multimeios, estima-se a utilização de 492 Unidades de Posição de Atendimento – UPA's para SMEC no decorrer de um ano. Com este quantitativo e respeitando a sazonalidade apresentada acima, tem-se a seguinte distribuição **estimada** mensal:

ESTIMATIVA DE UPA'S (Unidades de Posições de Atendimento)													
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA DE UPA'S MENSAL	TOTAL DE UPA'S ANUAL
120	60	20	20	20	20	20	20	20	20	60	120	43	520

1.1.9.2. Dimensionamento das Unidades de Posições de Atendimento – UPA's para fins de dimensionamento de mão de obra, a contratada deverá adotar o critério de Unidade de Posição de Atendimento - UPA, equivalente a 06 (seis) horas/dia de atendimento efetivo de uma posição de atendimento (PA), a fim de atender o que está previsto no Item "Dos Horários da Prestação dos Serviços", disposto no Anexo II, da NR 17, do Ministério do Trabalho e Previdência.

1.1.9.3. O critério de Posição de Atendimento estabelecido nesta solicitação permitirá a contratada a distribuição de sua força de trabalho de acordo com a demanda apresentada ao longo do





dia e, principalmente, em horários de picos de acordo com as demandas da contratante, sejam elas contínuas ou sazonais.

**1.1.9.4.** Para a implantação dos serviços propostos, a contratada deverá inicialmente instalar as Unidades de Posição de Atendimento, com plano de Ocupação inicial conforme tabela acima, para operar em formato *blended* o atendimento humano receptivo e ativo, bem como o atendimento multimeios, de acordo com a proposta prevista neste tópico.

**1.1.9.5.** No plano de ocupação inicial das Unidades de Posição de Atendimento apresentado nesta solicitação, poderá, conforme variação da curva de demanda, ser alterado para mais ou menos, portanto, o quantitativo de Unidades de Posição de Atendimento poderá sofrer alteração mês a mês. O número necessário de UPA's deverá ser comprovado por meio de relatórios de análise de tráfego, juntamente com as informações fornecidas pela operadora de telecomunicações.

**1.1.9.6.** O número de UPA's e o Plano de Ocupação das mesmas poderão sofrer alterações a qualquer tempo, mediante solicitação formal da contratante pela emissão de Ordens de Serviço (OS), com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, tanto apresentada pela contratada (que possibilitará a tomada de decisão do contratante).

**1.1.9.7.** O Plano de Ocupação das UPA's deverá prever possíveis alterações quando da ocorrência de eventos constantes do calendário de serviços do contratante, que gerarão impacto na demanda do serviço a ser prestado pela contratada, ocasionando a necessidade do aumento e/ou diminuição do número das UPA's.

**1.1.9.8.** Para cada ação de mobilização de acréscimos do número de UPA's do Plano de Ocupação, será garantida a permanência mínima em serviço de 60 (sessenta) dias contínuos de cada UPA demandada, incluindo nesse período as atividades de treinamento e operação efetiva.

**1.1.9.9.** Para ocupação das UPA's em caso de faltas, férias, licenças e outros afastamentos temporários, a contratada deverá dispor em mão de obra devidamente qualificada de acordo com essa solicitação, visando recomposição da equipe e continuidade do serviço.

#### 1.1.10. FORMA DE FATURAMENTO

**1.1.10.1.** Serviço de Disponibilização de URA com implementação e Manutenção Contínua da Árvore de Voz: O faturamento dos serviços relativos à implementação de URA e manutenção contínua da árvore de voz e a atualização contínua dos fluxos de atendimento, serão realizados por assinatura mensal da disponibilidade dos serviços, obedecidas as condições da solicitação e anexos.

**1.1.10.2.** Os pagamentos serão ainda, adequadas ao atendimento das metas previstas para a execução do serviço, com base no Acordo de Níveis de Serviço e nos instrumentos de fiscalização e medição da qualidade definidos nesta solicitação.

**1.1.10.3.** Unidades de Posições de Atendimento – UPA's: para faturamento mensal do valor referente à efetiva utilização das Unidades de Posições de Atendimento – UPA's para o serviço de teleatendimento serão aplicados os seguintes conceitos e métodos:

- Índice de faturamento diário por teleatendimento (IFDOP): será obtido calculando-se os índices diários de ocupação efetiva de cada tele atendente em uma PA. Esses índices serão obtidos do quociente entre o tempo de ocupação efetiva de cada tele atendente em uma PA no dia e o tempo de ocupação utilizado como referência de uma UPA, 5h0min (= 18.600 segundos), equivalente à jornada de turno único de 06 (seis) horas por dia, deduzido o intervalo de descanso, na forma regulamentada na NR 17 - Ergonomia (incluindo o Anexo II, aprovado pela Portaria nº 09 do Ministério do Trabalho e Previdência, de 30 de março de 2007), e o período de tolerância máximo admitido (para utilização com pausa banheiro, exercício laborai, RH, etc.) através da seguinte equação:

$$\text{IFDOP} = \frac{\text{TocPA (segundos)}}{18.600 \text{ (segundos/UPA)}}$$

Onde:

**TocPA** = Termo de Ocupação de PA: assim entendido o tempo, em segundos, em que cada tele atendente permaneceu logado na PA realizando atendimentos ou em treinamentos iniciais e/ou contínuos para execução dos serviços. Para tal, serão computadas todas as ocorrências de login e logout do tele atendente, no dia, na respectiva PA extraídas da Plataforma Multisserviços IP e/ou relatórios de tempo de treinamento realizados. Será considerado como tempo de ocupação o período em que o tele atendente estiver em treinamento, pausa reunião, feedback e CONTRATANTE (para realização de procedimentos a pedido do contratante,





Prefeitura Municipal de Boa Vista  
Secretaria Municipal de Educação e Cultura  
Superintendência de Planejamento Educacional

737

como atualização de senha de sistemas corporativos e/ou outros), desde que previamente autorizados pela CONTRATANTE. As demais pausas não serão computadas para efeito de tempo de ocupação.

**IFD** = índice de Faturamento Diário - XIFDOP :o índice de faturamento diário (somatório dos IFDOP) será limitado a XXXX UPA por dia (com exceção dos sábados, domingos e feriados, considerados dias especiais, quando se limitará ao índice necessário para atingir a necessidade mínima de atendimento exigida nessas ocasiões), observado o plano de ocupação inicial definido nesta solicitação.

**IFM** = índice de Faturamento Mensal (somatório dos IFD).

**IFMMAX** = Quantidade Máxima Possível de IFM

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

**1.1.10.4.** Para os dias especiais, o IFD será calculado com base na necessidade de atendimento de demanda exigida pela contratante, nessas ocasiões, limitado a XXX UPA por dia.

**1.1.10.5.** O valor do faturamento mensal para as UPA a ser pago à contratada será obtido mediante a seguinte fórmula:

$$VMF = \frac{IFM}{IFMMAX} \times VMS$$

Onde:

**VMF** = Valor de Faturamento das UPA's no Mês.

**1.1.10.6.** Serviço de Elaboração. Confecção e Gerenciamento de Relatório: O faturamento dos serviços relativos à Elaboração. Confecção e Gerenciamento de Relatório será realizado por assinatura mensal da disponibilidade dos serviços, obedecidas as condições da solicitação e seus anexos.

**1.1.10.7.** Os pagamentos serão, ainda, adequados ao atendimento das metas previstas para execução do serviço, com base no Acordo de Níveis de Serviço e nos instrumentos de fiscalização e medição da qualidade.

**1.1.10.8.** Serviços de Monitoria de Qualidade: O faturamento dos serviços relativos à Monitoria de Qualidade será realizado por assinatura mensal da disponibilidade dos serviços, obedecidas as condições do Termo e seus anexos.

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

### 1.1.11. PERFIL TÉCNICO DOS PROFISSIONAIS

**1.1.11.1.** Gerente Geral da Operação: empregado da Contratada que atuará nos dias de funcionamento da Central de Atendimento durante 08 (oito) horas por dia, com as seguintes atribuições:

- Responder pela execução dos serviços contratados, garantindo a produtividade e a qualidade deles;
- Gerir os recursos humanos alocados nos serviços;
- Definir ações que garantam a solução de conflitos ou omissões não previstas em Contrato;
- Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços;
- Elaborar os relatórios gerenciais solicitados pela CONTRATANTE;
- Estabelecer padrões básicos de atendimento para garantir a excelência dos serviços;
- Analisar os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e/ou alterações de métodos, procedimentos, rotinas e sistemas informatizados, visando garantir um elevado grau de satisfação dos usuários;
- Acompanhar e conferir as medições de serviços realizadas;
- Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços; e
- Participar de reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e capacitação profissional dos empregados de nível gerencial e operacional, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe.





Prefeitura Municipal de Boa Vista  
Secretaria Municipal de Educação e Cultura  
Superintendência de Planejamento Educacional

- 1.1.11.1.1.** Pré-requisitos, Habilidade e Atitudes:
- a) Nível escolar obrigatório: Ensino Superior completo, com bacharelado em qualquer área.
  - b) Possuir experiência anterior, de no mínimo 06 (seis) meses na função de gerente ou coordenador de central de atendimento, devidamente comprovada em Carteira de Trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o CONTRATANTE possa diligenciar, caso julgue necessário;
  - c) Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
  - d) Raciocínio lógico e matemático;
  - e) Possuir conhecimento de microinformática. digitação, Windows, Office (Word, Excel Avançado) e internet;
  - f) Amplo conhecimento de técnicas de gerenciamento de ambientes de Contact Center;
  - g) Domínio técnico de métricas de ambientes de Contact Center;
  - h) Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos;
  - i) Liderança; e
  - j) Habilidade de gerenciar e de administrar conflitos.
- 1.1.11.2.** Coordenador da Operação: empregado da Contratada, que atuará nos dias de funcionamento da Central de Atendimento durante 08 (oito) horas por dia, com as seguintes atribuições:
- a) Coordenar as atividades de supervisão e monitoria;
  - b) Planejar os serviços da operação;
  - c) Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação;
  - d) Dimensionar, alocar recursos e controlar as ausências em horários de almoço, férias etc.;
  - e) Interagir com a operação, visando manter o nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;
  - f) Acompanhar, orientar e manter a disciplina; e
  - g) Comunicar ao Gerente Geral da Operação as ocorrências de atendimento.
- 1.1.11.2.1.** Pré-requisitos, Habilidade e Atitudes:
- k) Nível escolar obrigatório: Ensino Superior completo, com bacharelado em qualquer área.
  - l) Possuir experiência anterior, de no mínimo 06 (seis) meses na função de gerente ou coordenador de central de atendimento, devidamente comprovada em Carteira de Trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o CONTRATANTE possa diligenciar, caso julgue necessário;
  - m) Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
  - n) Raciocínio lógico e matemático;
  - o) Possuir conhecimento de microinformática. digitação, Windows, Office (Word, Excel Avançado) e internet;
  - p) Amplo conhecimento de técnicas de gerenciamento de ambientes de Contact Center;
  - q) Domínio técnico de métricas de ambientes de Contact Center;
  - r) Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos;
  - s) Liderança; e
  - t) Habilidade de gerenciar e de administrar conflitos.
- 1.1.11.3.** Analista Operacional: empregado da Contratada, que atuará nos dias de funcionamento da Central de Atendimento, durante 08 (oito) horas por dia, com as seguintes atribuições:
- a) Manusear os sistemas disponíveis na Central, a fim de obter informações necessárias ao atendimento;
  - b) Planejar e executar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
  - c) Elaborar e encaminhar os questionamentos referentes à prestação de serviço de teleatendimento às áreas fins para respostas;
  - d) Criar estratégias para otimizar os turnos e serviços;





Prefeitura Municipal de Boa Vista  
Secretaria Municipal de Educação e Cultura  
Superintendência de Planejamento Educacional

- e) Disponibilizar relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta (online, via web, meio magnético ou impresso), conforme a disponibilidade de recursos e mediante solicitação da SMEC e/ou Secretarias Participantes;
- f) Propor melhorias nas rotinas dos sistemas em produção, adequando-as às necessidades do ambiente operacional da Central;
- g) Monitorar o calendário de sazonalidades institucionais e afins;
- h) Monitorar e acompanhar o nível de absenteísmo e "Turn-Over" e minimizar impactos;
- i) Realizar pesquisas nos meios de comunicação (jornais, revistas, fóruns) a respeito dos serviços prestados pela Central;
- J) Realizar a programação e emissão de relatórios de controle de chamadas atendidas, produção, qualidade e níveis de serviço da Central além da indicação de tendências referentes à equipe;
- k) Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os roteiros;
- l) Organizar e manter atualizado o manual de qualidade dos serviços;
- m) Elaborar relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise dos serviços prestados pela Central;
- n) Realizar auditoria de qualidade das bases de conhecimento e roteiros da Central;
- o) Preparar os roteiros de atendimento com informações sobre serviços, procedimentos e fluxos de atendimento da SMEC e/ou Secretarias Participantes, apresentando-os à equipe gestora da SMEC e/ou Secretarias Participantes de modo que ela possa avaliá-la em conjunto com a Contratada, propor melhorias e homologá-la formalmente;
- p) Acompanhar a parametrização de configuração de fluxos, controles e perfis para uso inicial do Sistema de Registro de Atendimento de acordo com as características e negócio da SMEC e/ou Secretarias Participantes;
- q) Manter os roteiros de atendimento devidamente atualizados na base de conhecimentos; e
- r) Encaminhar ao Coordenador da Operação os roteiros de atendimento desenvolvidos e propor melhorias para o atendimento da SMEC e/ou Secretarias Participantes aos cidadãos usuários.

**1.1.11.3.1. Pré-requisitos, Habilidade e Atitudes:**

- a) Nível escolar obrigatório: Ensino Superior completo, com bacharelado em qualquer área de formação;
- b) Possuir experiência anterior na função, de no mínimo seis meses, devidamente comprovada em carteira de trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o CONTRATANTE possa diligenciar, caso julgue necessário;
- c) Possuir amplo conhecimento de informática, digitação, Windows e Office (Word, Excel Avançado e Access), Internet e Intranet;
- d) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- e) Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada;
- f) Capacidade analítica e interpretativa;
- g) Conhecimento em sistemas, teleinformática, telecomunicações, rede de voz e dados, domínios de redes locais e de longa distância, conhecimento em segurança de redes locais, protocolos de comunicação, conhecimento e configuração de produtos Internet, capacidade de desenvolvimento e implementação de "scripts", conhecimento e capacidade de condução de planos de contingência;
- h) Conhecimento de ferramentas de gestão de força de trabalho para dimensionamento de escalas de Central de Atendimento; e
- i) Conhecimento de inglês suficiente para o desempenho das suas funções.

**1.1.11.4. Monitoramento de Atendimento e Qualidade:** empregado da contratada, que atuará nos dias de funcionamento da Central de Atendimento durante 08 (oito) horas por dia, com as seguintes atribuições:

- a) Efetuar escutar sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória dos colaboradores, objetivando supervisionar a excelência do atendimento;
- b) Acompanhar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os usuários e os tele atendentes;
- c) Preencher as avaliações de qualidade e quantidade dos atendimentos;
- d) Elaborar relatórios dos serviços executados;





Prefeitura Municipal de Boa Vista  
Secretaria Municipal de Educação e Cultura  
Superintendência de Planejamento Educacional

- e) Executar o serviço de avaliação de desempenho dos tele atendentes através da monitoria de atendimento, visando garantir a qualidade dos serviços. Com base nos resultados das monitorias, os supervisores realizarão feedback aos tele atendentes, expondo suas potencialidades no atendimento e definindo sua meta individual;
- f) Monitorar acompanhar e avaliar dados fornecidos por aparelhagem técnica e/ou gravações, a fim de verificar se os tele atendentes estão aplicando devidamente as competências essenciais para o desenvolvimento dos trabalhos de qualidade;
- j) Realizar avaliação obrigatória de todos os tele atendentes, obedecendo os requisitos definidos pela contratante;
- k) Realizar o feedback aos tele atendentes, ou seja, o processo de ajuda para mudanças de comportamento deles, bem como fornecer informações sobre como sua atuação afeta outras pessoas. A expressão feedback é traduzida como retroalimentação ou realimentação, e deve ser realizado pela Contratada.

**1.1.11.4.1. Pré-requisitos, Habilidade e Atitudes:**

- a) Nível escolar obrigatório: Ensino Superior completo, com bacharelado em qualquer área de formação;
- b) Possuir experiência anterior na função, de no mínimo seis meses, devidamente comprovada em carteira de trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o CONTRATANTE possa diligenciar, caso julgue necessário;
- c) Possuir treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo e ativo;
- d) Possuir amplo conhecimento de informática, digitação, Windows e Office (Word, Excel);
- e) Possuir amplo conhecimento de internet;
- f) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada, boa dicção e fluência verbal;
- g) Habilidades de monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal; e
- h) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho.

**1.1.11.5. Supervisor Operacional:** empregado da contratada, que atuará nos dias de funcionamento da Central de Atendimento durante 06 (seis) horas por dia, com as seguintes atribuições;

- a) Supervisionar os serviços de teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e atendimento à aplicativos;
- b) Esclarecer as dúvidas dos tele atendentes;
- c) Acompanhar o desempenho dos tele atendentes, identificando as necessidades de treinamento, capacitação e reciclagem;
- d) Dar feedback/retorno aos tele atendentes quanto ao exercício de suas funções;
- e) Gerenciar os resultados e a qualidade dos serviços prestados;
- f) Gerenciar a satisfação dos cidadãos usuários dos serviços sob sua condução;
- g) Prestar informações sobre os monitoramentos efetuados;
- h) Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços;
- i) Reportar-se ao Coordenador da Operação, para fins de gestão da operação do atendimento;
- j) Apoiar o Coordenador da Operação na elaboração e análise dos dados extraídos dos relatórios gerenciais;
- k) Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória dos Pontos de Atendimento, objetivando a manutenção da disciplina e dos padrões de atendimento;
- l) Elaborar relatórios de acompanhamento dos serviços executados;
- m) Supervisionar sistematicamente as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os cidadãos usuários e os tele atendentes;
- n) Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos tele atendentes;
- o) Gerenciar o período de descanso dos tele atendentes, de modo a não prejudicar a execução do serviço;
- p) Comunicar imediatamente ao Coordenador da Operação qualquer problema relativo ao plano de ocupação dos Pontos de Atendimento;





Prefeitura Municipal de Boa Vista  
Secretaria Municipal de Educação e Cultura  
Superintendência de Planejamento Educacional

- q) Coordenar a realização do teleatendimento ativo para complementação de dados cadastrais dos usuários;
- r) Realizar reuniões diárias com a equipe para organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes, visando o atingimento das metas contratuais;
- s) Atualizar continuamente os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com a aprovação prévia do contratante, buscando o aprimoramento e melhoria do atendimento; e;
- t) Solicitar materiais de expediente para o pleno funcionamento do setor.

**1.1.11.5.1. Pré-requisitos, Habilidade e Atitudes:**

- a) Nível escolar obrigatório: Ensino médio completo;
- b) Possuir experiência anterior, de no mínimo 06 (seis) meses na função de tele atendente, devidamente comprovada em carteira de trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o CONTRATANTE possa diligenciar, caso julgue necessário;
- c) Possuir conhecimento em sistema(s) de gerenciamento do atendimento;
- d) Possuir conhecimento de microinformática básica, digitação, Windows, Office (Word, Excel) e internet;
- e) Demonstrar clareza e objetividade em linguagem oral e escrita, boa dicção e audição, comprovada com aprovação em exame foniatríco e audiométrico;
- f) Raciocínio lógico e matemático;
- g) Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- h) Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- i) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; e;
- j) Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.

**1.1.11.6. A Tele atendente ativo/receptivo:** empregado da Contratada, que atuará nos dias de funcionamento da Central de Atendimento, durante 06 (seis) horas por dia, com as atribuições listadas abaixo:

- a) Realizar os serviços de teleatendimento receptivo e teleatendimento ativo, obedecendo os procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimentos e ao banco de dados disponibilizado;
- b) Atualizar e/ou incluir todos os dados dos atendimentos realizados ao cidadão no Sistema de Registro de Atendimento;
- c) Prestar esclarecimentos e orientações aos cidadãos usuários relativos à aplicativos da SMEC e/ou Secretarias Participantes e a respeito de assuntos listados no item "Canais de Comunicação e Tópicos de Atendimentos", com eficiência, educação e presteza;
- d) Registrar no Sistema de Registro de Atendimento as ocorrências para os atendimentos que não tiveram solução prevista nos documentos e informativos próprios, ou cujos manuais de orientação, base de conhecimento e banco de dados recomendem o repasse para a solução;
- e) Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento; e
- f) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de teleatendimento de acordo com demanda da SMEC e/ou Secretarias Participantes.

**1.1.11.6.1. Pré-requisitos, Habilidade e Atitudes:**

- a) Nível escolar obrigatório: Ensino médio completo;
- b) Possuir certificação em curso presencial de telemarketing receptivo ou ativo;
- c) Possuir conhecimento de microinformática, Plataforma Windows, Pacote Office (Word e Excel) e Internet Explorer e Mozilla Firefox;
- d) Conhecimento e utilização de software, aplicativos e sistemas;
- e) Raciocínio lógico e matemático;
- f) Demonstrar clareza e objetividade em linguagem oral e escrita, boa dicção e audição, comprovada com aprovação em exame foniatríco e audiométrico;
- g) Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;





Prefeitura Municipal de Boa Vista  
Secretaria Municipal de Educação e Cultura  
Superintendência de Planejamento Educacional

- h) Habilidade para identificar problemas, interpretar dados e informações apontados pelos Usuários, para que sejam identificadas as necessidades reais e suas consequentes soluções;
- i) Saber ouvir com sensibilidade para identificar os problemas reais apontados pelos usuários, expressar-se com desenvoltura, clareza e objetividade, transmitir ideias, passar informações sem distorções ou ruídos;
- j) Capacidade de rever opiniões, padrões e roteiros, revendo seus posicionamentos e comportamentos frente a fatos ou argumentações convincentes;
- k) Habilidade para se relacionar com pessoas e grupos, através de atitudes empáticas e profissionais, agindo com respeito e ponderação diante de situações conflituosas e adversas;
- l) Ter autodisciplina, visando acompanhar e aplicar os procedimentos rotineiros.

**1.1.11.7.** Atendente Multimeios: empregado da Contratada, que atuará nos dias de funcionamento da Central de Atendimento, durante 06 (seis) horas por dia, com as atribuições listadas abaixo:

- a) Realizar os serviços de atendimento receptivo e ativo, utilizando várias mídias ou canais de relacionamento (como por exemplo o serviço Fale Conosco e o chat);
- b) Prestar esclarecimentos e orientações aos cidadãos usuários a respeito de assuntos listados no item "Tópicos de Atendimentos";
- c) Prestar esclarecimentos e orientações aos cidadãos usuários relativos a aplicativos da SMEC, de acordo com o previsto no item "Tópicos de Atendimento";
- d) Registrar no Sistema de Atendimento as ocorrências para os atendimentos que não tiveram solução, prevista nos documentos e informativos próprios, ou cujos manuais de orientação, base de conhecimento e banco de dados recomendem o repasse para a solução;
- e) Prestar esclarecimentos e orientações aos cidadãos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- f) Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento; e
- g) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento multimeios.

**1.1.11.7.1.** Pré-requisitos, Habilidade e Atitudes:

- a) Nível escolar obrigatório: Ensino Médio completo;
- b) Possuir treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo e ativo comprovado por meio de certificados e/ou diplomas;
- c) Possuir conhecimento de microinformática básica, digitação, Windows e Office (Word e Excel) e internet comprovados por meio de certificados e/ou diplomas;
- d) Apresentar habilidade de redigir e de interpretar textos com correção e clareza;
- e) Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- f) Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- g) Raciocínio lógico e matemático;
- h) Autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros;
- i) Habilidade para identificar problemas, interpretar dados e informações apontados pelos usuários, para que sejam identificadas as necessidades reais e suas consequentes soluções;
- j) Saber expressar-se com desenvoltura, clareza e objetividade, transmitir ideias, passar informações sem distorções;
- k) Capacidade de rever opiniões, padrões e roteiros, revendo seus posicionamentos e comportamentos frente a fatos ou argumentações convincentes; e
- l) Habilidade para se relacionar com pessoas e grupos, através de atitudes empáticas e profissionais, agindo com respeito e ponderação diante de situações conflituosas e adversas.

**1.1.11.8.** Analista de Implementação de Árvore de Voz e Consulta a Banco de Dados: empregado da Contratada, que atuará de segunda a sexta, durante 08 (oito) horas por dia, com as seguintes atribuições:

- a) Implementar na URA a Árvore de Voz;
- b) Inserir novas opções na Árvore de Voz;
- c) Manter a padronização da Árvore de Voz apresentada;
- d) Analisar, especificar e desenvolver os novos aplicativos da Árvore de Voz;
- e) Elaborar novos modelos lógicos de árvore de voz para implementação e apresentar ao contratante para homologação;
- f) Realizar a manutenção da Árvore de Voz periodicamente; e
- g) Testar toda alteração e implementação nova da Árvore de Voz, que será validada pela





contratante.

**1.1.11.8.1. Pré-requisitos, Habilidade e Atitudes:**

- a) Nível escolar obrigatório: Ensino Superior completo com formação na área de Tecnologia da Informação, Engenharia ou Telecomunicações;
- b) Possuir experiência anterior, de no mínimo seis meses na área de informática e em operações e sistemas utilizados na área de Contact Center com serviços de teleatendimento receptivo (humano e eletrônico) e ativo, devidamente comprovada em carteira de trabalho (CTPS) ou declaração do empregador com firma reconhecida em Cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o CONTRATANTE possa diligenciar, caso julgue necessário;
- c) Possuir amplo conhecimento de informática digitação, Windows e Office (Word, Excel e Access), Internet e Intranet;
- d) Possuir conhecimentos de inglês suficientes para o desempenho das suas funções; e
- e) Conhecimento em sistemas desenvolvidos para arquitetura Web e em metodologias e técnicas: atividades de análise e programação relativas a Levantamento de Requisitos, UME (Unified Modelling Language), programação orientada a objeto e RUP (Rational Unified Process), além de linguagens de programação SQL, C# e C++, HTML, Javascript e banco de dados SQL, devidamente comprovadas por meio de certificados e/ou diplomas.

**1.1.11.9. Analista de Desenvolvimento de Relatórios:** empregado da Contratada, que atuará de segunda a sexta, durante 08 (oito) horas por dia, com as seguintes atribuições:

- a) Desenvolver e disponibilizar via Internet, relatórios com informações de desempenho dos atendimentos realizados;
- b) Apresentar indicadores que permitam ao CONTRATANTE realizar a gestão das informações contidas nas chamadas e atendimento;
- c) Personalizar relatórios de modo a atender as necessidades de localização das demandas, o mapeamento dos fluxos de atendimento; e
- d) Apresentar os resultados dos relatórios por meio de consulta on-line, e por senhas individuais.

**1.1.11.9.1. Pré-requisitos, habilidades e atitudes:**

- a) Nível escolar obrigatório: Ensino Superior Completo com formação na área de Tecnologia da Informação, Engenharia ou Telecomunicações;
- b) Possuir experiência anterior, de no mínimo 06 (seis) meses na área de informática e em operações e sistemas utilizados na área de Contact Center com os serviços de teleatendimento receptivo (humano e eletrônico) e ativo, devidamente comprovada em carteira de trabalho (CTPS) Ou declaração do empregador com firma reconhecida em cartório, informando o período de trabalho, local e descrição das atividades desempenhadas, de modo a permitir que o contratante possa diligenciar, caso julgue necessário;
- c) Possuir amplo conhecimento de informática, digitação, Windows e Office (Word, Excel e Access), Internet e Intranet;
- d) Possuir conhecimentos de inglês suficientes para o desempenho das suas funções;
- e) Conhecimento em sistemas desenvolvidos para arquitetura Web e em metodologias e técnicas: Atividades de análise e programação relativas a Levantamento de Requisitos, UME (Unified Modelling Language), programação orientada a objeto e RUP (Rational Unified Process), além de linguagens de programação SQL, C# e C++, HTML, Javascript e banco de dados SQL, devidamente comprovadas por meio de certificados e/ou diplomas.

**1.1.12. INFRAESTRUTURA OPERACIONAL E ADMINISTRATIVA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

**1.1.12.1.** A Contratada deverá disponibilizar na Central de Atendimento da CONTRATANTE toda a infraestrutura operacional necessária para a execução dos serviços propostos neste Termo de Referência, devendo disponibilizar indispensavelmente, além das atividades acima descritas, os serviços listados abaixo:

**1.1.12.2. GESTÃO DE RH**





- a) Execução dos serviços de recrutamento e seleção de pessoal de acordo com o perfil de profissionais definidos nesta solicitação e de acordo com a prática de mercado, verificando a qualificação profissional do candidato;
- b) Implementação de programas de reconhecimento e valorização dos empregados;
- c) Implementação de programas de treinamentos comportamentais;
- d) Condução de ações de melhoria do clima organizacional, realização de avaliação semestral do clima organizacional, considerando a aplicação de pesquisa individual, escrita e confidencial com todos os empregados envolvidos na prestação de serviços, mediante prévia validação dos critérios pela CONTRATANTE, e emissão dos relatórios de acompanhamento das campanhas motivacionais;
- e) Elaboração, planejamento e implementação de campanhas motivacionais;
- f) Implementação de programas de melhoria da qualidade de vida e saúde ocupacional, incluindo qualidade da voz e ginástica laboral;
- g) Condução da entrega tempestiva de vales-transportes e alimentação;
- h) Condução de atividades relativas a esclarecimento de dúvidas sobre folha de pagamento de salários, benefícios e outros assuntos afetos a área de recursos humanos;
- i) Substituição, a critério da Contratada ou a pedido da SMEC, de qualquer empregado designado para executar as tarefas que não estejam atendendo aos padrões de qualidade exigidos pela CONTRATANTE.

### **1.1.12.3. ATIVIDADES DE APOIO ADMINISTRATIVO**

#### **1.1.12.3.1.** Definem-se como:

- a) Elaboração, transcrição, recepção, expedição de documentos e correspondências;
- b) Organização, controle e arquivamento de documentos físicos e lógicos;
- c) Controle de material de expediente;
- d) Apoio administrativo na utilização de microcomputadores e periféricos, planilhas eletrônicas, editores de texto, correio eletrônico, fax, copiadoras e similares.

**1.1.12.3.2.** Todos os custeios operacionais e administrativos relativos à infraestrutura operacional da Central de Atendimento a serem alocadas para a execução dos serviços, da Central de Atendimento devem compor o preço unitário dos serviços contratados;

**1.1.12.3.3.** Para a realização dos serviços incluídos na infraestrutura operacional da Central de Atendimento da contratante, a contratada fará a alocação de mão-de-obra indireta, cujos profissionais devem ser plenamente capacitados para o serviço a ser executado, devendo ainda ser apresentados formalmente ao fiscal de contrato, com as respectivas credenciais profissionais (diplomas, certificações e currículo profissional).

### **1.1.12.4. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO**

**1.1.12.4.1.** para assegurar a qualidade dos serviços a ser executada, a Contratada deverá disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e habilidades exigidas nesta solicitação.

**1.1.12.4.2.** O programa de capacitação dos novos gerentes, coordenadores, monitores, tele atendentes e supervisores são parte integrante do processo seletivo que deverá ser executado pela Contratada. O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades da Central de Atendimento. Sua aplicação será de acordo com perfis de cargos definidos e deve abordar no mínimo, os seguintes assuntos:

- a) Contextualização sobre Central de Atendimento;
- b) Comunicação falada e escrita -técnicas e habilidades;
- c) Padrões de Atendimento Telefônico;
- d) Legislação vigente sobre Telemarketing e Código de Ética do setor;
- e) Sigilo profissional;
- f) Conhecimentos sobre a missão, visão, valores, estrutura, produtos e serviços da SMEC.

**1.1.12.4.3.** Os conteúdos dos treinamentos iniciais e contínuos inerentes a normas, legislação e procedimentos internos e operacionais da SMEC serão de responsabilidade do Contratante. Caberá à Contratada disponibilizar toda a infraestrutura necessária (sala, computadores, projetor etc.) e reprodução do material repassado pela CONTRATANTE.

**1.1.12.4.4.** Ao CONTRATANTE cabe apenas a disponibilização do profissional que repassará o conhecimento, em horário comercial (segunda a sexta, das 08hs às 18hs).

**1.1.12.4.5.** A Contratada deverá criar um plano de capacitação que será conduzido por equipe qualificada e alocada exclusivamente para essa função. Esta equipe também será responsável pelo





treinamento, planejamento, execução, acompanhamento, avaliação permanente do processo de capacitação e manterá o CONTRATANTE sempre informado, por meio de relatórios, das ações realizadas.

**1.1.12.4.6.** O serviço de multiplicação do conhecimento deverá compreender os treinamentos iniciais e específicos, objetivando capacitar os novos empregados para desenvolver trabalhos, bem como para reciclagem de conteúdo, de acordo com a demanda da Central de Atendimento. Os empregados deverão receber treinamentos contínuos sobre o produto da SMEC, objetivando a melhoria constante do atendimento.

**1.1.12.4.7.** Quando ocorrerem alterações significativas de normas, legislação e/ou procedimentos internos da SMEC, deverá ser realizado treinamento específico para reciclagem dos profissionais da Contratada.

**1.1.12.4.8.** A Contratada deverá disponibilizar sala para treinamento com microcomputadores, todos com acesso semelhante ao dos Pontos de Atendimento, quadro branco, mesas e cadeiras e projetor multimídia.

**1.1.12.4.9.** No caso de impossibilidade de realização da capacitação inicial no ambiente da Central de Atendimento, com vistas a atender o prazo de início da operação, a Contratada deverá disponibilizar outras instalações para tal.

**1.1.12.4.10.** O treinamento inicial e treinamentos específicos ministrados por instrutores da SMEC poderão ser realizados à distância, por meio de ferramentas on-line, devendo a infraestrutura necessária ser disponibilizada pela Contratada.

**1.1.12.4.11.** A contratada deverá preservar todas as informações relativas aos treinamentos de forma a permitir ao contratante acesso a qualquer tempo, aos seguintes dados:

- a) Agenda mensal dos treinamentos;
- b) Cursos/treinamentos e reciclagens realizadas, avaliações dos treinamentos, treinandos e instrutores;
- c) Metodologia para identificação das necessidades de reciclagens;
- d) Carga horária dos treinamentos e reciclagens;
- e) Avaliação do aproveitamento;
- f) Ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.

**1.1.12.4.12.** Os custos decorrentes da implementação do programa de capacitação (treinamento e reciclagem) serão de responsabilidade da Contratada e serão remunerados por UPA. A execução do programa de capacitação não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

### **1.1.12.5. ANÁLISE DE TRÁFEGO, ACOMPANHAMENTO E DIMENSIONAMENTO**

**1.1.12.5.1.** este serviço é caracterizado pelo acompanhamento da quantidade de chamadas previstas e realizadas.

**1.1.12.5.2.** A Contratada deverá realizar análise de tráfego preliminar e dimensionar o seu ambiente tecnológico URA e DAC, respeitando os limites de canais de entrada estabelecidos pela Contratante, de forma que o volume de chamadas entrantes seja restrito ao quantitativo de chamadas estipuladas neste Termo de Referência. O volume de chamadas entrantes deverá controlado diariamente, não podendo exceder ao limite máximo de 10%.

**1.1.12.5.3.** A Contratada deverá avisar imediatamente a equipe técnica da SMEC sobre quaisquer desvios de quantidades de chamadas entrantes, sob pena do não recebimento pelos serviços prestados uma vez que a Contratante possui limite de recursos para o pagamento desses serviços.

**1.1.12.5.4.** O CONTRATANTE poderá determinar expressamente que as ligações que extrapolem as estimativas apresentadas não sejam direcionadas pela telefonia ou não sejam recebidas pela Central de Atendimento. Tal determinação ocorrerá sempre que o CONTRATANTE identificar que não há possibilidade de compensação do excesso em outros meses do mesmo ano.

**1.1.12.5.5.** A Contratada deverá apresentar ao Contratante relatório de volumetria e dimensionamento da Central, mantendo-o ciente da demanda de atendimento diária.

**1.1.12.5.6.** A Contratada deverá informar e tratar junto ao Contratante, por meio de reuniões, todos os ajustes necessários para a perfeita execução dos serviços prestados, podendo a Contratante rever, a qualquer tempo, os índices de níveis de serviços que indicam o desempenho para a prestação dos serviços.

**1.1.12.5.7.** A Contratada deverá executar as seguintes atividades:

- a) Realizar o acompanhamento da quantidade de chamadas no sistema de gerenciamento de chamadas, descrito neste Termo de Referência, verificando o previsto e o realizado;
- b) Analisar as curvas históricas das chamadas recebidas na Central;





- c) Analisar, acompanhar e avaliar o tráfego dos troncos de entrada/saída de telefonia da Central, repassando ao CONTRATANTE diariamente informações da performance e disponibilidade deles;
- d) Acompanhar a tipicidade do volume de tráfego e variáveis que afetam direta e indiretamente o volume de chamadas no decorrer do dia;
- e) Realizar o dimensionamento intra-hora para dias futuros, baseado em série histórica e demais premissas, com apoio de sistema de planejamento e dimensionamento integrado ao DAC- Distribuidor Automático de Chamadas;
- f) Realizar o acompanhamento e aderência em tempo real do volume de chamadas, com o objetivo de identificar desvios e propor melhoria e correção nos dimensionamentos futuros;
- g) Garantir ganhos de produtividade através de otimizações de escala e dimensionamentos por engenharia de tráfego em conjunto com o planejamento;
- h) Acompanhar diariamente/semanalmente/mensalmente cada segmento do atendimento, visando à formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação dos tele atendentes;
- i) Analisar a curva de tráfego (essa análise deverá ser feita por profissional com conhecimento na execução do serviço); e
- l) Realizar o acompanhamento e análise do tráfego dimensionado em relação ao tráfego realizado.

### **1.1.13. ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA DA INFRAESTRUTURA**

**1.1.13.1.** Instalações: contratada deve fornecer estrutura física concentrada em um único imóvel, que comporte a implantação da Central de Atendimento do Contratante com as características e especificações estabelecidas nesta solicitação, contemplando ainda:

- a) Posições de Atendimento (PA) das equipes de teatendimento humano, multimeios e Supervisão de acordo com este Termo de Referência;
- b) Espaços específicos destinados aos profissionais de Gerência, Coordenação, Monitoria e Equipe de Acompanhamento da SMEC e /ou Secretarias Participantes (mínimo de 03 pessoas); e
- c) Salas de reunião e de treinamento.

**1.1.13.2.** A edificação deverá ser provida de elevador (no caso de prédio vertical) em perfeito estado de conservação e funcionamento, circuito fechado de televisão, gerador elétrico, climatização, nobreak, rede lógica, elétrica e telefônica.

**1.1.13.3.** Acesso físico: a Contratada deverá disponibilizar edificação que atenda às normas de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências (Decreto 5.296/2004, que regulamenta a Lei 10.048 e 10.098/2000, e ainda a NBR 9050 da ABNT).

**1.1.13.4.** Instalações hidráulicas e sanitárias: a contratada deverá disponibilizar o fornecimento de água potável, com capacidade efetiva de fornecimento nas condições de vazão necessárias à dimensão do empreendimento;

**1.1.13.5.** Os equipamentos sanitários deverão ser dimensionados, observando-se a composição da população de usuários (masculino x feminino), recomendando-se a utilização de caixas de descarga com reservatório acoplada observada a Norma Regulamentadora NR ne 24.

**1.1.13.6.** Instalações elétricas: a contratada deverá atender os seguintes requisitos mínimos:

- a) Nobreak para atender os equipamentos de telecomunicações e de informática;
- b) Sistema de geração própria de energia elétrica -Gerador (considerados os requisitos ambientais e normas locais em relação a ruído e fumaça);
- c) Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho em conformidade com a norma NBR 5413;
- d) Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas (SPDA) atendendo à norma NBR5419;
- e) Segurança em instalações e serviços de eletricidade em conformidade com a NR-10, NBR-5410/90 e NBR-5410/2004; e
- f) Normas de distribuição da Concessionária de energia local.

**1.1.13.7.** Cabeamento estruturado: a contratada deverá atender os seguintes requisitos mínimos:

- a) Deverão ser observadas as recomendações prescritas nas normas ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, a NBR 14.565 Cabeamento de Telecomunicações para Redes Internas estruturadas e a NBR 10.574 – Interconexão de Sistemas Abertos de Processamento de Informações - Modelo Básico de Referência; e





Prefeitura Municipal de Boa Vista  
Secretaria Municipal de Educação e Cultura  
Superintendência de Planejamento Educacional

b) Para comunicação da rede local, deverão ser utilizados cabos UTP de quatro pares trançados, categoria 6 ou superior, com protocolo TCP/IP, utilizando-se do padrão Fast-Ethernet – IEEE 802.3u, velocidade dupla 10/100 Mbps auto-sense, com utilização de equipamentos ativos de rede (switches) com qualidade de serviço - QoS para atendimento de voz sobre IP.

**1.1.13.8.** Sistema de refrigeração: para a refrigeração dos ambientes, deverão ser observadas as recomendações da Portaria/MS/GM n.º 3.523, de 28 de agosto de 1998, da Resolução ANVISA n.º 176, de 24 de outubro de 2000, da ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, a NBR 6401 - Instalações Centrais de Ar-Condicionado para Conforto e a NBR 10080 - Instalações de Ar-Condicionado para Salas de Computadores e a NBR 10085 - Medição de Temperatura em Condicionamento de Ar.

**1.1.13.9.** Controle de Acesso: deverá ser previsto sistema completo de controle de acesso para administração do fluxo de pessoas nos recintos da Central de Atendimento. As leitoras de acesso deverão ser do tipo indutivo, acionado por meio de toque digital (biometria) ou cartão de proximidade. O software de controle deverá permitir a emissão de relatórios diversos para administração e subsídio à segurança da Central de Atendimento, devendo ser expedido relatório mensal com as entradas e saídas para conferência, segregado de outras Centrais.

**1.1.13.10.** Circuito Fechado de Televisão: o CFTV digital será utilizado na Central de Atendimento para registro e acompanhamento de imagens, em tempo real, com acessos por vários pontos remotos que permitam a visualização completa do ambiente e da movimentação de pessoas, sem pontos cegos, exceto em ambiente privado como banheiros. Além disso, deverá ser disponibilizado acesso remoto via web para equipe técnica da SMEC;

**1.1.13.11.** Manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais: a Contratada deverá prover todos e quaisquer serviços de manutenção dos sistemas civis, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, de lógica, nobreak, ar-condicionado, anti-incêndio, elevadores, carpintaria, marcenaria, serralheria e chaveiro.

**1.1.13.12.** Será de responsabilidade exclusiva da Contratada o fornecimento de serviços gerais de apoio, tais como: limpeza e conservação, vigilância, copa, equipamentos de ar-condicionado, água, luz, telefone e elevadores, entre outros.

**1.1.13.13.** Projetos de layout: os projetos de layout dos ambientes que constituirão a Central de Atendimento da SMEC deverão ser elaborados pela Contratada em atendimento às Normas Regulamentadoras.

**1.1.13.14.** Mobiliário e equipamentos de apoio: a Contratada deverá fornecer todo o mobiliário necessário à operação, capacitação e administração da Central. Estes móveis deverão estar conformidade com a Portaria n.º 09 do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em teleatendimento/telemarketing.

**1.1.13.15.** Os supervisores terão mesas isoladas e estrategicamente dispostas em função de seu grupo de tele atendentes, para facilitar as intervenções e orientações diretas.

**1.1.13.16.** A gerência, a coordenação da operação da operação dos serviços e as funções relacionadas aos serviços de elaboração e confecção de relatórios, implementação e manutenção contínua da árvore de voz e fluxos de atendimento, bem como a monitoria e a equipe de acompanhamento da SMEC (mínimo de 03 pessoas) deverão ter ambientes e mobiliários independentes e apropriados às suas funções, incluindo estações de trabalho, computadores, impressora e telefones fixos, e deverão estar dispostos de acordo com layout definido e homologado junto ao CONTRATANTE, sendo que a equipe CONTRATANTE deverá estar disposta com visão geral da operação.

**1.1.13.17.** Sala de descanso e copa de utilização irrestrita dos tele atendentes e supervisores, dimensionadas de acordo com o número de funcionários e adequadamente mobiliadas (geladeira, poltronas, mesa de refeição, forno micro-ondas, cadeiras e televisão).

**1.1.13.18.** Sala de treinamento adequada para a realização contínua de cursos de capacitação dos tele atendentes e supervisores, contendo microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia necessários.

**1.1.13.19.** Armário individual para cada tele atendente e demais profissionais, dispostos no ambiente de atendimento, em local exclusivo, com chave, visando à organização do ambiente e atendimento às normas de Segurança da Informação, de acordo com a política da SMEC e/ou Secretarias Participantes.





#### **1.1.14. CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE A INFRAESTRUTURA**

**1.1.14.1.** visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços, a Contratada deverá fornecer infraestrutura física que atenda às configurações mínimas estabelecidas nesta solicitação. Entretanto, o CONTRATANTE não fará nenhuma exigência em relação à marca ou modelo dos produtos utilizados pela Contratada.

#### **1.1.15. UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL – URA**

**1.1.15.1.** A URA deverá ter interface amigável e interativa para a alteração ou construção da árvore de voz, da simples a mais complexa, cujo desenho será feito em conjunto com o CONTRATANTE. A programação e a gravação da fraseologia serão de responsabilidade da Contratada.

**1.1.15.2.** Deverá operar em ambiente gráfico, com um conjunto de ferramentas e objetos representados por ícones ilustrativos, que são arrastados com o mouse das caixas de ferramentas para a área do aplicativo, onde são configuradas as suas propriedades;

**1.1.15.3.** Deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de voz, de acordo com cada aplicação e necessidade e, uma vez concluída, será enviada automaticamente para operação, teste ou produção, após homologação pela CONTRATANTE;

**1.1.15.4.** Deverá reunir diferentes objetos associados, de forma a satisfazer uma determinada tarefa indicada especificamente pela sequência completa de instruções contidas nas propriedades destes objetos, montando um roteiro que será obedecido pela URA;

**1.1.15.5.** Deverá permitir a configuração de objeto de início e fim de aplicação, reprodução de voz, edição de mensagem, gravação de mensagem, vocalização de números, coleta de dígitos, tom de chamada, tom de ocupado, beep, menu de sobre-discagem, condicional, condicional de estado do aplicativo, desvio incondicional, desvio múltiplo e temporizador;

**1.1.15.6.** Deverá permitir o desvio automático das chamadas para os tele atendentes,

**1.1.15.7.** integração total ao software de atendimento, permitindo aos mesmos recuperar automaticamente as informações já fornecidas pelos usuários, bem como identificar as opções por estes acessadas;

**1.1.15.8.** Deverá permitir ao tele atendente retomar a chamada para a URA, devolvendo os usuários para a última opção por eles acessadas;

**1.1.15.9.** Deverá ter a capacidade de transferir para o tele atendente ou supervisor a chamada telefônica;

**1.1.15.10.** Deverá permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações mediante comando do usuário feito pelo teclado telefônico.

#### **1.1.16. DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS- DAC**

**1.1.16.1.** A solução a ser disponibilizada pela contratada deve complementar a utilização do DAC, devendo ser, preferencialmente, do mesmo fabricante da URA e que abranja no mínimo, as funcionalidades abaixo relacionadas:

- a) Interface de música em espera ou mensagens gravadas;
- b) Módulo de integração com a URA;
- c) Módulo de integração com o sistema de gerenciamento de chamadas;
- d) Módulo de Pesquisa;
- e) Sistema de identificação do assinante;
- f) Vocalização de mensagens de status do serviço (ex.: todos os tele atendentes ocupados, sistema fora do ar, serviço em manutenção etc.);
- g) Suportar no mínimo 200 (duzentos) pontos de atendimento, bem como a totalidade dos ramais IP da Central;
- h) Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;
- i) Possuir sistema de acesso remoto para o gerenciamento e/ou a manutenção, devendo estar previsto todo o hardware necessário para os acessos remotos (tais como modem e cabos).

#### **1.1.17. SISTEMA DE GERENCIAMENTO DAS CHAMADAS E RELATÓRIOS DE DESEMPENHO DA CENTRAL (URA E DAC)**

**1.1.17.1.** deverá gerenciar todos os ramais IP e todos os pontos de atendimento e supervisão, grupos/especialidades e troncos, gerando relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central, com as seguintes características técnicas obrigatórias:





Prefeitura Municipal de Boa Vista  
Secretaria Municipal de Educação e Cultura  
Superintendência de Planejamento Educacional

- a) Interface gráfica para monitoração de status de tele atendente;
- b) Gerenciar todas as PA's - Posições de Atendimento;
- c) Interface destinada à supervisão, coordenação e gerência para envio de mensagens instantâneas individuais ou para grupo de tele atendentes;
- d) Permitir aos supervisores, coordenadores e gerentes a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta. Essa função deverá permitir que os níveis superiores escutem os inferiores irrestritamente. Para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre atendentes;
- e) Permitir modos de escutas diferenciados, ou seja, restrita, onde o agente escutado não tome conhecimento da escuta participativa, que permite a intervenção do supervisor na ligação sem que o usuário tome conhecimento; e a conferência, com a participação de pelo menos 03 (três) agentes na mesma ligação (ex.: usuário, tele atendente e supervisor);
- f) Possibilitar que o tele atendente digite códigos de motivos para identificar eventos de chamada ao supervisor, com no mínimo 10 opções (ex.: banheiro, desligar chamada, transferência etc.), bem como visualize em tela o seu status de atendimento e controle de intervalos via interface gráfica do agente, mediante a utilização de recursos de *Computer Telephony Integration* - CTI;
- g) Deverá atender as chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros pré-definidos. A fila de espera não poderá ser superior a 120 (cento e vinte) segundos, devendo a ligação ser finalizada com mensagem informativa ao usuário ao término deste período.
- h) Deverá possibilitar colocar usuários preferenciais em filas específicas;
- i) O sistema de DAC deverá ter capacidade de rotear uma ligação, baseada na especialidade de um tele atendente, bem como fornecer múltiplo enfileiramento por grupo ou por especialidade;
- j) Permitir ao supervisor visualizar na tela da aplicação de atendimento informações sobre grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas DAC, chamadas abandonadas e nível de serviço) e dos tele atendentes (quantidade de tele atendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento);
- k) Capacidade de gerenciamento de expectativa na fila de espera;
- l) Capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento, sendo que esta comparação poderá ser refeita após o roteamento das chamadas e o tempo de espera deve ser estimado e vocalizado para o usuário da SMEC em fila;
- m) Gerenciar a comunicação de voz e dados via protocolo IP (Internet Protocole) e sob rede de dados;
- n) Ter capacidade para que todos os parâmetros do tele atendente, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do terminal de voz;
- o) Ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis;
- p) Permitir ao tele atendente visualizar o desempenho tanto individual (nome, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, status do tele atendente);
- q) Permitir que a ligação telefônica seja automaticamente liberada quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta;
- r) Realizar o dimensionamento intra-hora para dias futuros baseado em série histórica e demais premissas, com apoio de sistema de planejamento e dimensionamento;
- s) Roteamento de chamadas para tele atendente há mais tempo livre ou com prioridade para usuários especiais, levando-se em consideração os Pontos de Atendimento na Central;
- t) Permitir o gerenciamento, através da supervisão em tempo real, dos Pontos de Atendimento.

**1.1.17.2.** O Sistema de gerenciamento das chamadas e relatórios de desempenho da Central (URA e DAC) deverá permitir a monitoração dos dados dos Pontos de Atendimento e grupos a toda Central, e as informações deverão estar disponíveis no console do ambiente de controle da seguinte forma:

- a) Número dos Pontos de Atendimento logados;
- b) Número dos Pontos de Atendimentos em pausa;
- c) Número dos Pontos de Atendimentos disponíveis (logados e livres);
- d) Número dos Pontos de Atendimentos em espera;
- e) Nível de Serviço;





Prefeitura Municipal de Boa Vista  
Secretaria Municipal de Educação e Cultura  
Superintendência de Planejamento Educacional

- f) TMA (Tempo Médio de Atendimento);
- g) Número dos pontos de atendimento em chamadas DAC.

**1.1.17.3.** O Sistema deverá ter capacidade de programação do roteamento das chamadas com base nos seguintes itens;

- a) Tele atendente há mais tempo livre;
- b) Tempo médio de resposta;
- c) Chamada há mais tempo na fila;
- d) Número de chamadas na fila;
- e) Número de atendentes em disponibilidade;
- i) Especialidade do tele atendente;
- g) Prioridade;
- h) Hora do dia;
- i) Dia da semana.

**1.1.17.4.** A plataforma de comunicação multisserviços de IP deverá ter um módulo com a facilidade de gerenciar todos os Pontos de Atendimento e supervisão, de fornecer um conjunto de relatórios estatísticos on-line e histórico via web sobre o desempenho da Central de Atendimento da SMEC, sempre que necessário. Os relatórios deverão ser customizados pela Contratada conforme segue:

- a) Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e não manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados;
- b) Deverá ser disponibilizado relatório em tempo real sobre o estado dos tele atendente, grupo/especialidade, eventos, chamadas e navegação;
- c) Deverão ser disponibilizados relatórios históricos dos tele atendentes, grupo/especialidade, eventos, chamadas e relatórios de navegação;
- d) Os relatórios com resumos diários e mensais devem sumários. permanecer armazenados por 12 (doze) meses, sendo responsabilidade da Contratada dimensionar o sistema de armazenamento;
- e) Os relatórios do sistema devem ter interfaces amigáveis, para que pessoas sem conhecimento de programação possam interpretá-los sem grandes dificuldades;
- f) O sistema deverá ter interface gráfica, apresentando gráficos coloridos, em pizza ou em barras verticais, deverá ser preferencialmente do mesmo fabricante do DAC e integrar-se logicamente ao mesmo;
- g) O modulo de relatórios deverá ser acessado via web ou diretamente (link dedicado), exclusivo por senha para o CONTRATANTE;
- h) A gravação de fraseologias para as mensagens de chamadas em espera ocorrerá, única e exclusivamente, a expensas da Contratada e seu custo deve estar contemplado na proposta. Todas as gravações das fraseologias do DAC devem, antes de colocadas em produção, serem submetidas à apreciação e homologação da SMEC.

### 1.1.18. PLANEJAMENTO DE INSTALAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

**1.1.18.1.** A Contratada deverá instalar a Central de Atendimento da Contratante com estrutura física concentrada em um único imóvel, localizado no município de Boa Vista - RR, destinado a execução dos serviços contratados, que comporte a instalação das Posições de Atendimento (PA'S) das equipes de operação de teleatendimento receptivo e ativo, supervisão, de todos os profissionais de coordenação de atividades e de gestão operacional e para os fiscais da SMEC, além das salas de reunião e de treinamento.

**1.1.18.2.** A Contratada deverá fornecer e instalar todos os softwares e equipamentos de informática e de telecomunicações necessários à operação da Central, bem como a prestação das atividades de suporte e assistência técnica de tais recursos.

**1.1.18.3.** O início da prestação dos serviços deverá ser conduzido de acordo com as atividades abaixo estabelecidas:

ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE
Assinatura do Contrato	Contratante/ Contratada
Entrega de árvore de voz inicial, base de conhecimentos, informações a respeito de produtos e serviços da SMEC.	Contratante
Reunião Preliminar	Contratante/Contratada
Entrega do Plano de Trabalho	Contratada
Avaliação/Validação do Plano de Trabalho	Contratante
Ajustes no Plano de Trabalho, quando solicitado pela CONTRATANTE.	Contratada
Validação do Plano de Trabalho, no caso de ajustes	CONTRATANTE





Prefeitura Municipal de Boa Vista  
Secretaria Municipal de Educação e Cultura  
Superintendência de Planejamento Educacional

751

Entrega do Plano de Trabalho de Apresentação de mão de obra	Contratada
Avaliação/Validação do Plano de Trabalho de Apresentação de mão de obra	CONTRATANTE
Ajustes no Plano de Trabalho de Apresentação de mão de obra, quando solicitado pela CONTRATANTE	Contratada
Validação do Plano de Trabalho de Apresentação de mão de obra, em caso de ajustes	CONTRATANTE
Implantação da Central de Atendimento	Contratada
Vistoria prévia do ambiente da Central de Atendimento	CONTRATANTE
Ajustes no ambiente, quando solicitado pela CONTRATANTE	Contratada
Apresentação de alvará de licença emitido pelo corpo de bombeiros e alvará de funcionamento emitido pelo órgão responsável	Contratada
Aceite/Recebimento Definitivo	CONTRATANTE
Início da operação	Contratada

**1.1.18.4.** O plano de Trabalho de Implantação deverá abordar, de forma clara e detalhada, os seguintes assuntos.

ITEM	ASSUNTO
1	Cronograma de atividades para a implantação da Central de Atendimento da SMEC.
2	Indicação do local onde será instalada a Central de Atendimento SMEC (endereço completo).
3	Plano de Capacitação e Desenvolvimento prevendo treinamento inicial, treinamento contínuo ações de valorização, programa de realização de ginástica laboral e motivação profissionais.
4	Programa de Monitoria, quanto aos procedimentos de monitoria, frequência, rotinas e sistemática para Feedback aos tele atendentes de atendimento.
5	Metodologia a ser aplicada na realização das pesquisas de satisfação com os usuários de Central de Atendimento.
6	Informações sobre a configuração de rede e da conectividade dos equipamentos, esquema técnico da interligação dos Links de comunicação, incluindo os prazos, identificação dos servidores de DNS máscara de rede e endereçamento IP por parte da empresa, que serão utilizados na prestação dos serviços contratados.
7	Esquema técnico completo da arquitetura das soluções tecnológicas que serão utilizadas no Contact Center, incluindo rede de dados LAN e WAN, switches, roteadores, Firewall servidores, computadores, impressoras, scanners e CFTV. plataforma de comunicação, descrição da plataforma de comunicação de voz, topologia da plataforma, distribuidor automático de chamadas (DAC), unidade de resposta audível (URA), gravador de voz, aparelhos telefônicos e headsets. incluindo suas especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.
8	Esquema da estrutura física da central incluindo relação de autorizações legais de funcionamento (tais como: alvará de licença emitido pelo corpo de bombeiros e alvará de funcionamento emitido pelo órgão responsável), modelo de mobiliário, ambiente de descanso, refeitório, sala de reuniões, sala de treinamentos e banheiros, além do detalhamento completo da infraestrutura física, incluindo instalações elétricas, hidráulicas, climatização, acústica e nobreak, com suas especificações técnicas estabelecidas nesta solicitação.

**1.1.18.5.** A reunião preliminar ocorrerá nas dependências da SMEC em até 05 (dias) após a assinatura do contrato.

**1.1.18.6.** O contratante reserva o direito de, a qualquer tempo, realizar visitas ao local de implantação da Central de Atendimento, a fim de acompanhar o processo de implantação.

**1.1.18.7.** No momento em que a contratada concluir o serviço de implantação, deverá comunicar ao contratante, que realizará vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários para operação.

**1.1.18.8.** Verificado o cumprimento de todos os requisitos necessários para a instalação da Central, o contratante dará o aceite definitivo, autorizando o início da operação.





### **1.1.19. SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

- 1.1.19.1.** A contratada deverá assegurar o resguardo do sigilo das informações, documentos e bancos de dados da SMEC e adotar todas as providências necessárias para esse fim.
- 1.1.19.2.** Visando resguardar o sigilo das informações a que vierem a ter acesso a Contratada e seus funcionários alocados para a prestação dos serviços, e em atendimentos às recomendações da Controladoria-Geral da União/PR, será obrigatória a assinatura de termo de responsabilidade quanto à confidencialidade das informações, como condição ao início efetivo na prestação dos serviços, conforme a boa prática da Norma ABNT NBR ISO/IEC 17799:2005.
- 1.1.19.3.** O contrato de trabalho ou o termo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações.
- 1.1.19.4.** Deve também ser expreso claramente, no contrato de trabalho, as penalidades caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término dele.
- 1.1.19.5.** A contratada, e toda a equipe envolvida na prestação de serviços, deverão obedecer às regras de segurança estabelecidas pela contratante.
- 1.1.19.6.** No caso de prestadores de serviços com acesso ao ambiente de operação da Central de Atendimento, deverá constar do contrato de prestação de serviço cláusula de sigilo e de penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais da SMEC, mesmo após o fim do contrato,
- 1.1.19.7.** Para os casos de demissão do funcionário ou dispensa (justa causa ou não), além da legislação vigente, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:
- O funcionário não poderá acessar o ambiente de operação após a comunicação de sua dispensa não sendo permitido o cumprimento de aviso prévio no ambiente da Central de Atendimento;
  - A contratada deverá comunicar tempestivamente ao contratante os dados dos funcionários demitidos/dispensados;
  - Os acessos a ambientes e sistemas deverão ser revogados imediatamente;
  - O funcionário deverá ter seu crachá recolhido e inutilizado.
- 1.1.19.8.** Os controles de acesso físico ao ambiente onde serão executados os serviços de atendimento deverá ser feito por catracas eletrônicas, crachás magnéticos, sistema de monitoramento por imagens (CFTV) e/ou outros meios que possam garantir segurança no acesso.
- 1.1.19.9.** O CONTRATANTE deve possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas da Contratada, relacionados com a prestação de serviço ao CONTRATANTE.
- 1.1.19.10.** Toda informação gerada no âmbito da prestação do serviço é de propriedade da SMEC, o que inclui o registro do atendimento realizado, gravações telefônicas e das telas acessadas pelos tele atendentes. não podendo a Contratada, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las, para qualquer finalidade, sem prévia autorização formalizada pela CONTRATANTE.
- 1.1.19.11.** Toda informação deverá ser tratada e disponibilizada para a fonte requisitante, não cabendo
- 1.1.19.12.** divulgação ou mesmo apontamentos em qualquer meio de anotação que propicie exposição de informação alheia e reutilização danosa.
- 1.1.19.13.** Todas as informações impressas deverão ser destruídas após sua utilização, pelos trâmites normais já adotados no CONTRATANTE que serão repassados à empresa Contratada.
- 1.1.19.14.** - A Contratada deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma
- 1.1.19.15.** automática, bem como estar preparada e estruturada para emergências, como falta de energia, falha de equipamentos e incêndios.
- 1.1.19.16.** A Contratada deverá elaborar um Plano de Contingência dos serviços, envolvendo componentes críticos (tais como: URA, DAC, Central Telefônica, links, instalações físicas, servidores, entre outros) e de infraestrutura (tais como: acidentes, greves, interrupção no fornecimento de energia, falha em serviço de telefonia, deslizamentos/desmoraonamentos, incêndio, problemas com água/esgoto, entre outras situações), de forma a garantir a continuidade dos atendimentos.
- 1.1.19.17.** Não deve ser permitida a utilização de dispositivos de armazenamento removíveis ou impressoras (sejam locais ou remotas) em estações de trabalho utilizadas no âmbito da prestação do serviço, salvo em casos Justificados e devidamente autorizados pela CONTRATANTE.
- 1.1.19.18.** A utilização de sistema de correio eletrônico ou qualquer outra ferramenta de transmissão de dados nos equipamentos deve ser restrita ao âmbito da prestação de serviço, e de acordo com anuência da SMEC, para os equipamentos que acessam sistemas e aplicativos da SMEC.
- 1.1.19.19.** A transmissão de arquivos executáveis, compactados ou não, anexados a mensagens de correio eletrônico não será permitida.





Prefeitura Municipal de Boa Vista  
Secretaria Municipal de Educação e Cultura  
Superintendência de Planejamento Educacional

**1.1.19.20.** Arquivos anexados em mensagens recebidas somente devem ser abertos se forem imagens ou documentos, nos formatos utilizados internamente, compactados ou não.

**1.1.19.21.** Devem ser repassadas à Contratante as mensagens de correio eletrônico que possam representar ameaça a ativos de informação.

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

- a) Proteção do setup dos microcomputadores com senha. Senha de setup usada exclusivamente pela área de suporte em TI.
- b) Portas USB nos equipamentos da operação bloqueadas para boot do computador assim como para equipamentos 4G e similares;
- c) Gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento bloqueada em portas USB;
- d) Portas WI-FI e Bluetooth desabilitadas;
- e) Cada tele atendente deve possuir login e senha individual de acesso à sessão de usuário do Sistema Operacional;
- f) Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a senha do usuário deve ser bloqueada;
- g) 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 administrador;
- h) As opções de gravação de arquivo dos navegadores devem estar desabilitadas;
- i) A senha de administrador deve ser restrita aos responsáveis pelo suporte de TI;
- j) Todos os aplicativos utilizados pelos tele atendentes devem ser disponibilizados na área de trabalho (desktop) do computador;
- k) Bloquear o acesso a aplicativos como o "edit.com", que permitem criar e gravar arquivos no computador;
- m) Aplicativos do tipo "bloco de notas - notepad" devem ter a função de gravação de desabilitada;
- n) Os equipamentos da área de teleatendimento não devem ter acesso a impressoras;
- o) Sistemas de mensagens instantâneas na área de teleatendimento devem ter acesso bloqueado para usuários de domínios externos à Central;
- p) Todos os equipamentos devem possuir antivírus instalado e atualizado;
- q) O uso de canetas e outros acessórios que possibilitem gravação de imagem, vídeo e de som não é permitido;
- r) Não possibilitar ao tele atendente acessar pastas e arquivos compartilhados na rede;
- s) Arquivos necessários a treinamento, orientação, informações diversas relativas à operação da central devem ser disponibilizadas em portal web no ambiente intranet;
- t) O acesso aos demais sites de Internet, com exceção do site da Prefeitura e demais sites autorizados pela CONTRATANTE, deverão ser bloqueados nos equipamentos do teleatendimento.

**1.1.19.23.** A concessão e a revogação de privilégios de acesso devem ser registradas de modo que seja possível determinar a data na qual ocorreram, os colaboradores afetados, bem como os privilégios concedidos e revogados.

**1.1.19.24.** As tentativas de autenticação de colaboradores devem registradas, independentemente de resultarem em sucesso ou fracasso, de modo que seja possível determinar a data e a hora na qual ocorreram, os identificadores de acesso utilizados e o ativo de informação associado.

**1.1.19.25.** Os equipamentos utilizados no âmbito da prestação de serviço devem possuir relógio sincronizado com uma fonte de referência confiável.

**1.1.19.26.** Todo atendimento realizado no âmbito da prestação do serviço deve ser registrado com vistas a permitir a realização de auditoria que possibilite, no mínimo, a identificação do número telefônico que originou a chamada, data e hora da demanda, bem como o número identificador do registro da demanda associado.

**1.1.19.27.** A Contratada deverá estruturar ambiente segregado, sem intercalação com atendimento de outros clientes, de modo que quaisquer dos recursos de tecnologia da informação utilizados não poderão ser compartilhados por terceiros, o que inclui equipamentos de infraestrutura de rede, servidores, bem como mecanismos de backup e fitas utilizados.

**1.1.19.28.** O CONTRATANTE poderá realizar ação de verificação da segurança das informações na Central periodicamente, com o objetivo de verificar o atendimento das exigências citadas.





Prefeitura Municipal de Boa Vista  
Secretaria Municipal de Educação e Cultura  
Superintendência de Planejamento Educacional

754

- 1.1.19.29.** As estações de trabalho e servidores utilizados no âmbito da prestação do serviço devem possuir sistema antivírus e firewall devidamente habilitados e atualizados.
- 1.1.19.30.** A Contratada deve fornecer os recursos de TI necessários para viabilizar a comunicação segura entre a sua rede e a rede da SMEC e/ou Secretarias Participantes, o que inclui o fornecimento do equipamento necessário para implementar o controle do tráfego de rede, roteadores e canais (links) de acesso eventualmente necessários.
- 1.1.19.31.** A Contratada deve fornecer os mecanismos (hardware e software) necessários para implementar o devido controle do tráfego dos dados originados ou destinados a equipamentos utilizados no âmbito da prestação do serviço.
- 1.1.19.32.** As credenciais de acesso devem ser individuais e o seu compartilhamento não é permitido.
- 1.1.19.33.** O cadastro de credenciais de acesso dos prestadores de serviço deve incluir, no mínimo, os seguintes dados: nome completo, identificador de acesso, telefone comercial e local de trabalho.
- 1.1.19.34.** Os privilégios de acesso a ativos de informação devem, sempre que possível, ser agrupados em perfis que reflitam papéis desempenhados profissionalmente pelo colaborador.
- 1.1.19.35.** Os privilégios de acesso devem ser revogados quando a execução das atividades for suspensa ou concluída, bem como nos casos de afastamento, substituição de pessoal, em caso de suspeita de conduta indevida por parte do tele atendente ou por solicitação da SMEC.
- 1.1.19.36.** As credenciais de acesso destinadas à execução de programas, rotinas e procedimentos que demandem acesso automatizado a ativos de Tecnologia da Informação devem ser utilizadas exclusivamente para tal fim e seu uso ordinário por colaboradores não é permitido.
- 1.1.19.37.** Deverão ser tomadas medidas que atendam ao fiel cumprimento da Lei nº 13.709/2018 - Geral de Proteção aos Dados - LGPD, bem como a demais normas que sejam destinadas a proteção de dados sensíveis;
- 1.1.19.38.** Além dos itens de segurança listados acima, o CONTRATANTE poderá solicitar outras medidas que julgar pertinentes, visando aumentar a segurança das informações na Central.





## ANEXO II – LOCAL DE ENTREGA E OBRIGAÇÕES

### 1. LOCAIS ENTREGA DA PRESTAÇÃO SERVIÇOS:

- 1.1. A instalação da Central de Atendimento deverá ser no mesmo município da sede contratante, tendo em vista a necessidade e agilidade e eficácia das atividades de supervisão a serem levadas a efeito de forma contínua pela contratante, como também de sua pronta ação na resolução de eventuais problemas no local da central de atendimento, cuja demora pode acarretar prejuízo no atendimento ao munícipe.

### 2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 2.1. Executar os serviços em conformidade com a programação estabelecida pela contratante, orientando seus empregados a realizarem suas tarefas com presteza, rapidez e eficiência.
- 2.2. Manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigíveis.
- 2.3. Acatar todas as orientações do setor competente do contratante, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização e orientação, prestando todos os esclarecimentos solicitados pelo fiscal contratual e atendendo às reclamações formuladas.
- 2.4. Substituir, sempre que exigido pela contratante, qualquer dos seus empregados alocados, na prestação do serviço, cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios ao interesse do serviço público.
- 2.5. Observar, rigorosamente, o Código Civil Brasileiro, as Normas Técnicas, as Leis, Dissídios e Regulamentos pertinentes e aplicáveis aos serviços objeto do contrato. Realizar os serviços por meio de pessoal habilitado, legalmente contratado nos termos da legislação vigente, devidamente credenciado, portando crachá de identificação e em completas condições de higiene e segurança.
- 2.6. Dispor de quadro de pessoal suficiente para garantir a execução dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença falta ao serviço, demissão e outros análogos obedecidos às disposições da legislação trabalhista vigente.
- 2.7. Assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los à época própria, uma vez que seus empregados não manterão nenhuma relação de vínculo empregatício com a contratante.
- 2.8. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas empregados, quando da prestação dos serviços ou em conexão com ela.
- 2.9. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionados à prestação dos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- 2.10. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação do contrato.
- 2.11. A inadimplência da Contratada, como referência aos encargos estabelecidos na condição anterior, não transfere a responsabilidade por se pagamento ao contratante, nem poderá onerar o objeto desta solicitação, razão pelo qual a contratada renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a contratante.
- 2.12. Exibir a competente comprovação do recolhimento de todos os encargos e obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, bem como o fornecimento de vales-transportes e vale-refeição/alimentação, apresentando quando solicitado, junto a Nota Fiscal/Fatura, os comprovantes de quitação de INSS, FGTS, dentre outros requeridos pela fiscalização, que se fizerem necessários.
- 2.13. Efetuar os pagamentos dos salários até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, assim como fornecer os vales-alimentação/refeição e vales-transportes aos seus empregados, rigorosamente, no prazo estipulado na legislação pertinente.
- 2.14. Responsabilizar-se por quaisquer ônus, ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados diretamente a bens de propriedade do contratante ou de terceiros, por culpa ou dolo de seus empregados e prepostos, bem como por consequências decorrentes de ações judiciais, que lhe venham ser atribuídas por força da lei, relacionadas com o cumprimento do contrato.
- 2.15. Os serviços especificados não excluem outros, de idêntica natureza, que porventura se façam necessários para a boa execução da operação e atividades estabelecidas pelo contratante, obrigando-se a contratada a executá-los prontamente como parte integrante de suas obrigações.
- 2.16. Gerenciar os serviços prestados, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade.
- 2.17. Responsabilizar-se pela rotina do pessoal envolvido na prestação dos serviços: recrutamento, seleção, treinamento, reciclagem, acompanhamento e orientação, avaliação da qualidade do desem-





Prefeitura Municipal de Boa Vista  
Secretaria Municipal de Educação e Cultura  
Superintendência de Planejamento Educacional

penho, manutenção da disciplina, implementação de programas de incentivo e planos de carreira, monitoração dos atendimentos, manutenção de bom clima organizacional, reuniões de avaliação geral, escalonamento, previsão e controle de ausências (horário de almoço, férias, licença), entre outros.

**2.18.** Prever a quantidade mínima de empregados para exercer as atividades de recursos humanos e apoio administrativo, com a finalidade de prover a demanda interna operacional.

**2.19.** Gerenciar os horários de prestação dos serviços, observando, rigorosamente, o Código Civil Brasileiro, as Normas Técnicas, as Leis e Regulamentos pertinentes a aplicáveis aos serviços.

**2.20.** No caso de ação trabalhista envolvendo os serviços prestados, a contratada adotará as providências necessárias no sentido de preservar o contratante e mantê-lo a salvo de reivindicações, demandas, queixas ou representações de qualquer natureza.

**2.21.** Comunicar por escrito ao contratante, qualquer ocorrência ou anormalidade verificada na execução dos serviços e prestar os esclarecimentos que julgar necessários, para que sejam adotadas as providências de regularização.

**2.22.** Manter, por si, por seus prepostos e empregados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos, sobretudo quanto à estratégia de atuação do contratante.

**2.23.** Manter, por si, por seus prepostos e empregados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos, sobretudo quanto à estratégia de atuação do contratante.

**2.24.** Fica expressamente proibida a veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da contratante.

**2.25.** Os profissionais disponibilizados pela contratada para execução dos serviços deverão ter o perfil exigido nesta solicitação, ficando o contratante, a seu critério, com o direito de avaliá-los e aprová-los, o que, em caso negativo, obrigará a contrata a apresentar outro profissional.

**2.26.** Fornecer manutenção e atualizar continuamente, sem nenhum ônus adicional para o contratante, todos os equipamentos, tecnologia, softwares, infraestrutura, mobiliário e materiais previstos nesta solicitação, por meio de equipes técnicas especializadas de suporte em engenharia eletrônica/telecomunicações e análise de sistemas, durante a vigência do contrato, de forma a prestar o serviço dentro das exigências e padrões definidos pelo contratante.

**2.27.** Atender ao estipulado nas normas de Segurança e Medicina do trabalho, no que concerne aos serviços objeto da contratação a seu cargo, assumindo todos os ônus e responsabilidades decorrentes.

**2.28.** Adotar boas práticas de otimização de recursos/redução de desperdícios/ menor poluição, tais como: racionalização de substâncias potencialmente tóxicas/poluentes, substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade; racionalização/economia no consumo de energia e água.

**2.29.** Desenvolver ou adotar manuais de procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores (como pilhas e baterias dispostas para descarte que contenham em suas composições chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos) aos estabelecimentos que as comercializem ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias, para repasse aos fabricantes ou importadores.

**2.30.** Tratamento idêntico deverá ser dispensado a lâmpadas fluorescentes e frascos de aerossóis em geral. Estes produtos, quando descartados, deverão ser separados e acondicionados em recipientes adequados para destinação específica.

**2.31.** Repassar ao contratante, com antecedência de 30 (trinta) dias do final do contrato, documento formal contendo os conhecimentos e técnicas que detenha sobre o objeto desta contratação, bem como a descrição das tecnologias utilizadas na prestação de serviços, os roteiros e esquemas gráficos de árvores de voz em operação no momento da transição e as gravações dos atendimentos realizados.





Prefeitura Municipal de  
Boa Vista



Sistema de Serviços  
ao Cidadão

## REGISTROS DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS

O arquivo tr\_final\_e\_anexos.pdf do documento **00000.9.496450/2024** foi assinado pelos signatários:

DADOS DO SIGNATÁRIO	DADOS DA ASSINATURA
ENOLLA RITA FONSECA 733.902.242-20	25/10/2024 09:36:42 LOGIN E SENHA
PERLA DO NASCIMENTO GOMES MENDONÇA 632.076.642-53	25/10/2024 09:39:12 LOGIN E SENHA
GUSTAVO ANTÔNIO GOMES ROCHA 025.273.222-71	25/10/2024 09:51:07 LOGIN E SENHA
CLAUDIO GALVAO DOS SANTOS 383.585.902-10	25/10/2024 10:53:04 LOGIN E SENHA



DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: CLAUDIO GALVAO DOS SANTOS EM 25/10/2024 10:53:04  
DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: GUSTAVO ANTONIO GOMES ROCHA EM 25/10/2024 09:51:07  
DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS 2 USUARIOS  
LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020  
VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTES DOCUMENTOS EM <https://portalcidadao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 1207FFC12